

Tantárgy neve: Kommunikáció és konfliktuskezelés	Kreditértéke: 3
A tantárgy besorolása : kötelező	
A tantárgy elméleti vagy gyakorlati jellegének mértéke, „képzési karaktere” 30% elmélet, 70% gyakorlat (kredit%)	
A tanóra típusa és óraszám : 1 óra előadás és 1 óra gyakorlat az adott félévben Az adott ismeret átadásában alkalmazandó további módok, jellemzők : <i>előadások, esetismertetések, tematikus prezentációk, demonstrációs bemutatók, stb.</i>	
A számonkérés módja : gyakorlati jegy Az ismeretellenőrzésben alkalmazandó további módok : <i>önálló feladatok,</i>	
A tantárgy tantervi helye (hányadik félév): 3	
Előtanulmányi feltételek: -	

Tantárgy-leírás: az elsajátítandó ismeretanyag tömör, ugyanakkor informáló leírása 3-4 mondatban, valamint 14 (végzős MSc esetén 9) hetes bontásban az előadások

A tantárgy oktatásának általános célja megismerni, értelmezni az alább felsorolt témákat:
 A kommunikáció alapjai; A kommunikáció szintjei; A kommunikáció modelljei, alapformái;
 A verbális kommunikáció szóban és írásban; A nonverbális kommunikáció; A kommunikációs kapcsolat létrehozása, megteremtése; A hallgatás, mint a kommunikációt segítő eszköz;
 A kommunikáció nehézségei, kommunikációs zajok; A meggyőzés, a tárgyalás formái és tartalmi elemei; Üzleti kommunikáció formái; A konferenciák törvényszerűségei; A hatékony értekezlet; A tárgyalásvezetés technikái. Kulturális különbségek a kommunikációs folyamatban; A szervezetben zajló kommunikációs jelenségek;

A KURZUS ÜTEMEZÉSE, TANANYAGA

Hét	Téma
1. hét	Kommunikációs alapismeretek
2. hét	Nonverbális kommunikáció szerepe az üzleti életben
3. hét	Verbális kommunikáció
4. hét	Kommunikációs problémák az üzleti életben
5. hét	A kultúra sajátosságai, hatása az üzleti életre
6. hét	A prezentáció
7. hét	Vezetői és szervezeti kommunikáció
8. hét	Tárgyalás technika
9. hét	A kultúra sajátosságai, hatása az üzleti életre
10. hét	Rivalizálás, kooperáció. A konfliktus forrásai
11. hét	Kétoldalú viták konfliktusok
12. hét	Több résztvevős konfliktusok
13. hét	Kompromisszum, vagy konszenzus
14. hét	Mediálás, békéltetés, arbitráls

Tantárgy-leírás: az elsajátítandó ismeretanyag tömör, ugyanakkor informáló leírása 3-4 mondatban, valamint 14 (végzős MSc esetén 9) hetes bontásban a gyakorlatok

A gyakorlat általános célja, hogy a hallgatók az elméletben megtanultakat gyakorlatban alkalmazni tudják, készségszintre emeljék. Akár beszélni, akár meghallgatni legyen képes a hallgató, tehát legyen képes a hatékony kommunikációra. Ismerje fel a konfliktus forrásait, folyamatát, legyen képes azokba hatékonyan beavatkozni, megszüntetve azokat. Megértse saját konfliktuskezelési stílusát. Képes legyen asszertív módon viselkedni, konfliktushelyzetben nyugodtnak maradni és megfelelően kommunikálni. Nyerő-nyerő megoldásokat kialakítani. Javítani az üzleti és személyes kapcsolatait.

A KURZUS ÜTEMEZÉSE, TANANYAGA

Hét	Téma
1. hét	Kommunikációs alapismeretek
2. hét	Nonverbális kommunikáció szerepe az üzleti életben
3. hét	Verbális kommunikáció Írásbeliség
4. hét	Verbális kommunikáció Szóbeliség
5. hét	A prezentáció megtervezése, kialakítása
6. hét	A prezentáció tartása
7. hét	Tárgyalás technika I. (szituációs játékok)
8. hét	Tárgyalás technika II. (Ez az enyém!)
9. hét	Vezetői és szervezeti kommunikáció
10. hét	Rivalizálás, kooperáció. A konfliktus forrásai
11. hét	Kétoldalú viták konfliktusok
12. hét	Több résztvevős konfliktusok
13. hét	Kompromisszum, vagy konszenzus
14. hét	Mediálás, békéltetés, arbitrázás

A 2-5 legfontosabb *kötelező*, illetve *ajánlott irodalom* (jegyzet, tankönyv) felsorolása bibliográfiai adatokkal (szerző, cím, kiadás adatai, (esetleg oldalak), ISBN)

1. Berde Cs. – Dienesné K. E. – Juhász Cs.: Kommunikációs alapismeretek. Vider plusz Nyomda Debrecen, 2000
2. Fodor L. – Kriskó E.: A hatékony kommunikáció alapjai. Noran Libro. Budapest 2014
3. Hofmeister-Tóth Á.: Üzleti kommunikáció és tárgyalástechnika. Akadémiai Kiadó Budapest, 2010
4. Szabó K.: Kommunikáció felsőfokon Kossuth Kiadó Budapest, 2009
5. Montágh I.: Figyelem vagy fegyelem? Holnap Kiadó Budapest, 2008
6. Neményiné Gyimesi I.: Hogyan kommunikáljunk tárgyalás közben? Akadémiai Kiadó Budapest, 2009
7. Nierenberg, G. – Calero, H.: Testbeszéd-kalauz. Bagolyvár Könyvkiadó Budapest, 1998
8. Wacha I.: A korszerű retorika alapjai I-II. Szemimpex Kiadó, Budapest 1996
9. Tóth Pál P.- Püski: A döntőbíráskodás. Budapest 1999.
10. Norman Brand: Labor Arbitration. The strategy of persuasion. Practising Low Institute, New York, 1987
11. Elkouri & Ekouri: How Arbitration works. The Bureau of National Affairs, Inc., Washington D.C., 1997
12. Szabadon választható, a témához kapcsolódó e-book a bookboon.com oldalról
pl.: <http://bookboon.com/en/management-and-strategy-ebooks>

Azoknak az **előírt szakmai kompetenciáknak, kompetencia-elemeknek** a felsorolása, **amelyek kialakításához a tantárgy jellemzően, érdemben hozzájárul**

a) tudása

- Ismeri és alkalmazza a kommunikációs formákat, a kommunikáció és a konfliktusok buktatóit, szabályszerűségeit.
- Ismeri a szóbeli és írásbeli kommunikációt a szakmai életben.

b) képességei

- Magas szinten dolgozza fel a magyar és idegen nyelvű publikációs forrásait, rendelkezik a hatékony információkutatás, -feldolgozás ismereteivel a szakterülete vonatkozásában.
- Szakterületének egyes résztemáiról önálló, szaktudományos formájú összefoglalókat, elemzéseket készít.

c) attitűdje

- Elsajátítva a kommunikációs konfliktuskezelés lehetőségeit, megismerve ennek sikeres megvalósítását és a lehetséges kudarc tipizálható okait, azokat sikerrel alkalmazza.

d) autonómiája és felelőssége

- Különböző bonyolultságú és különböző mértékben kiszámítható kontextusokban a módszerek és technikák széles körét alkalmazza önállóan a gyakorlatban.

Tantárgy felelőse (név, beosztás, tud. fokozat): Dr. Juhász Csilla habilitált egyetemi docens, PhD

Tantárgy oktatásába bevont oktató(k) (név, beosztás, tud. fokozat):

Évközi ellenőrzés módja (pl. 1 db évközi zárthelyi dolgozat):

Nincs

Számonkérés módszereinek részletei (pl. szóbeli, írásbeli, szóbeli és írásbeli, gyakorlati jegy, megajánlott jegy, stb.):

Gyakorlati jegy megszerzése a szorgalmi időszakban.

Az aláírás megszerzésének feltételei (pl. jegyzőkönyv, tanulmány, tervezési feladat dokumentációja, stb.):

aktív részvétel a gyakorlatokon,

Vizsgakérdések, tételsor:

1. Mi a kommunikáció ?
2. Milyen jellemzői vannak az emberi kommunikációnak?
3. Ismertesse a kommunikáció folyamatát!
4. Értelmezze a kommunikációt segítő tényezőket!
5. Ismertesse a kommunikációt akadályozó tényezőket!
6. Milyen kommunikációs zajokat ismer?
7. Ismertesse a kommunikáció típusait!
8. Milyen befolyásoló tényezők hatnak a nonverbális jelzésekre?
9. Ismertesse a nonverbális közlések fő csatornáit!
10. Milyen jellemzői vannak a szóbeli kommunikációnak?
11. Mik jellemzők az írásbeli kommunikációra?
12. Milyen tényezők befolyásolhatják a kommunikáció megértését, értelmezését?
13. Ismertesse a jól kommunikáló vezető tulajdonságait!
14. Ismertesse a rosszul kommunikáló vezető jellemzőit!
15. Értelmezze a vezetők szempontjából történő írásbeli kommunikáció jellemzőit!
16. Milyen hatékonyságúak a különböző kommunikációs formák?
17. Milyen kommunikációs formák különböztethetők meg a küldő és fogadó kapcsolata alapján? Ismertesse jellemzőiket!
18. Milyen kommunikációs formák különíthetők el a visszacsatolás alapján?
19. Értelmezze a kommunikációs hálókat!
20. Milyen tényezők akadályozzák, illetve segítik a kommunikációt?
21. Ismertesse a kommunikáció funkcióit a szervezetben!
22. Milyen jellemzői vannak a szakmai kommunikációnak?
23. Ismertesse a szakmai információk áramlását!
24. Értelmezze a szervezeti kommunikáció felépítését!
25. Milyen összefüggések jellemzik a felfelé irányuló kommunikációt?
26. Értelmezze a lefelé irányuló kommunikáció jellemzőit!

27. Milyen jellemzők érvényesülnek az informális kommunikáció esetében?
28. Mit nevezünk szervezeti kommunikációs formáknak?
29. Milyen jellemzői vannak egy tárgyalásnak?
30. Mi az információ?
31. Ismertesse az adat és az információ közti különbséget!
32. Milyen jellemzőkkel kell rendelkeznie a jó minőségű információnak?
33. Mitől függ az információ értéke?
34. Melyek Toffler korszakai?
35. Milyen jellemzői vannak a vezetői információs rendszereknek?
36. Mit jelent a formai dimenzió?
37. Mit jelent a tartalmi dimenzió?
38. Mit jelent az idő dimenzió?
39. Ismertesse a vezetői információs taktikákat!
40. Mit nevezünk irodának?
41. Milyen feladatok jellemzőek egy irodára?
42. Milyen tényezők alapján értékelhető egy szervezet információs rendszere?
43. Mit tud az információ védelméről?
44. Ismertesse a Mintzberg-féle információs szerepek jellemzőit!
45. Mit értünk információ visszatartáson?, mint vezetői információs taktikán?
46. Mi a gumicsont?
47. Mi a csöpögtetés?
48. Mit értünk forró krumplics elnevezés alatt?
49. Jellemezze az információ elárasztást!
50. Milyen vezetői taktika az időzítés?
51. Mit nevezünk konfliktusnak?
52. Milyen szakaszait különböztetjük meg a konfliktusnak?
53. Milyen jellemzői vannak a látens konfliktusnak?
54. Ismertesse az észlelt konfliktus jellemzőit!
55. Mikor beszélünk átértékelített konfliktusról?
56. Jellemezze a kézzelfogható konfliktust!
57. Melyek a feloldás/elnyomás szakaszának sajátosságai?
58. Mik lehetnek a konfliktus utóhatásai?
59. Értelmezze a konfliktus és a teljesítmény összefüggéseit!
60. Ismertesse a konfliktusforrásokat!
61. Melyek az egyéni jellemzőkből fakadó konfliktusok okai?
62. Sorolja fel a környezetből származó konfliktusok okait!
63. Milyen következményeket, utóhatásokat tud felsorolni?
64. Ismertesse a konfliktusok megelőzésének lehetséges formáit!
65. Milyen konfliktus feloldási stílusokat ismer?
66. Mi jellemzi a konfliktus megoldási stratégiákat?
67. Értelmezze a személyi belső konfliktusait!
68. Ismertesse a személyközi konfliktusok formáit!
69. Ismertesse a csoportközi konfliktusok formáit!
70. Mi a konfliktus kezelés lényege?
71. Melyek a pozitív utóhatások?
72. Melyek a negatív utóhatások?
73. Értelmezze a konfliktusra reagáló magatartások modelljét!
74. Ismertesse az arbitráció folyamatát!
75. Ismertesse a mediációs folyamatot!