

FIȘA DISCIPLINEI/MODULULUI

CULTURA COMUNICĂRII INTERPERSONALE ȘI ORGANIZAȚIONALE

Responsabil de disciplină/modul: Potîng A., dr., conf. univ.

Administrarea disciplinei

Codul	Total ore	Curs	Seminare	Laborator	Lucrul individual	Credite (ECTS)	Limba de predare
U.03.A.0.26	120	30	30		60	4	Română/ rusă/engleză
U.04.A.0.26	120	16	8		96	4	Română

Rezultatele învățării: Competențe	Competențele	Finalități de studiu
	C1 Cunoașterea conceptelor, teoriilor, metodelor și instrumentelor de natură socio-economică în servicii publice C5 Respectarea normelor etice și deontologice în activitatea de turism și servicii; C7 Cercetarea problemelor de organizare a activităților în domeniul serviciilor hoteliere, turism și agrement la nivel regional, național și internațional	<i>de cunoaștere:</i> 1.1 A cunoaște conceptele, teoriile, metodele și instrumentele de natură socio-economică în servicii publice 5.1.A cunoaște ariile de competență și aplicare a specialiștilor din domeniul turism și servicii 7.1. A descrie procesul de organizare a activităților în domeniul serviciilor hoteliere, turism și agrement
		<i>de aplicare:</i> 1.3. A aplica conceptele, teoriile, metodele și instrumentele de natură socio-economică în servicii publice pentru rezolvarea problemelor specifice de/în domeniul serviciilor hoteliere, turism și agrement 5.3.A argumenta metodele etice privind rezolvarea problemelor sociale în turism și servicii
		<i>de integrare:</i> 1.5. A evalua critic conceptele, metodele și instrumentele de natură economico-socială folosite pentru rezolvarea de probleme 5.5. A evalua calitățile implementării deciziilor etice și deontologice în domeniul turismului și serviciilor 7.5. E efectua o analiză comparativă a activității de organizare în domeniul serviciilor hoteliere, turism și agrement la nivel regional, național și/sau internațional
Conținutul disciplinei	Note introductive în cultura comunicării Cunoașterea de sine în procesul de comunicare Formele comunicării interpersonale Bariere în comunicare Comunicarea organizațională Comunicarea managerială Comunicarea ca proces de influență Comunicarea interculturală Modalități de prezentare și autoprezentare Comunicarea asertivă și ascultarea activă Comunicarea în procesul de negociere Managementul conflictelor prin comunicare Comunicarea interpersonală. Relațiile primare și familia. Iubirea și relațiile intime	
Evaluarea rezultatelor	Evaluarea curentă se va realiza prin: 2 testări – evaluarea curentă-probe scrise; Elaborarea și susținerea produsului lucrului individual-studiu de caz, aprecierea în rezultatul participării la seminare Evaluarea finală- examen scris sau asistat la calculator, în baza testului clasic care include itemi de divers nivel de complexitate: a) cunoaștere; b) aplicare; c) integrare. Nota generală se va determina ca o medie ponderată în modul următor:	

	<ul style="list-style-type: none"> • evaluare curentă, inclusiv produsul lucrului individual – 60%; • evaluare finală – 40%
Lucrul individual	Studentzii vor elabora un studiu de caz cu aplicarea conceptelor, teoriilor, metodelor, instrumentelor de cercetare pe anumite tematici din domeniul culturii comunicării. Cerințele și termenele de elaborare și prezentare se conțin în curriculum-ul la disciplină la capitolul VI "Lucrul individual".
Bibliografie recomandată	<p>de bază</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aries, Ph. <i>Căsătoria indisolubilă</i>. In Ph: Aries & A. Béjin Sexulități occidentale. Oradea: Antet, 1998. 2. Bălănică, Silviu. <i>Comunicare în afaceri</i>. Buc.: Ed. ASE, 2003. 252 p. 3. Bell, Arthur H. <i>Gestionarea conflictelor în organizații: tehnici de neutralizare a agresivității verbale</i>. Iași: Polirom, 2007. 212 p. 4. Cardon, A. <i>Jocurile manipulării</i>. București: Editura Codecs, 2002. 5. Chapman G., <i>Cele cinci limbaje ale iubirii</i>, Curtea Veche, București, 2000. <p>suplimentară</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1. Cornelius, H.; Faire, S. <i>Știința rezolvării conflictelor</i>. București: Editura Știință și Tehnică, 1996. 2. Crăciun, Claudia. <i>Tehnici de comunicare și negociere</i>. Ch.: AAP, 1998. 118 p. 3. Crăciun, Claudia. <i>Teoria și practica negocierilor</i>. Ch.: Ed. Prut Internațional, 2002. 216 p. 4. De Peretti, Andre. <i>Tehnici de comunicare</i>. Iași: Polirom, 2001. 392 p. 5. Faust, Bill; Faust Michael. <i>CV-ul perfect: tot ce trebuie să știi, să spui și să faci ca să obții postul dorit</i>. Iași: Polirom, 2007. 228 p.

APROBAT
la ședința departamentului EMkT
din 30.08.2018
Proces verbal nr. 1/18-19

Șef departament
Maria Hămuraru, conf. univ., dr.

