

СЪДЪРЖАНИЕ

Въведение	4
ГЛАВА 1	
Бизнес комуникации и общуване	5
1.1. Същност на комуникациите	5
1.2. Делово общуване	7
1.3. Бизнес етикет и бизнес етика	8
ГЛАВА 2	
Писмени комуникации	12
2.1. Кореспонденция	12
2.2. Документи и преписки	14
2.3. Организационно-разпоредителни документи	19
2.4. Справочно-информационни документи	21
2.5. Документи от общ характер	29
2.6. Документи от личен характер	35
2.7. Парични и платежни средства като носители на информация	42
2.8. Електронни документи	46
ГЛАВА 3	
Вербални комуникации	51
3.1. Умението да говорим и слушаме	51
3.2. Презентация. Интервю за работа	54
3.3. Вербални комуникации чрез технически средства	57
3.4. Разпределение на времето	59
ГЛАВА 4	
Невербални комуникации	61
ГЛАВА 5	
Електронни системи за търговия и информационни услуги	68
5.1. Електронна търговия	68
5.2. Електронни системи за картово разплащане	71
5.3. Електронно правителство	72
Приложения	74
Литература	85
Използвани интернет сайтове	87