

Proces komunikacji w firmie XYZ (branża telekomunikacyjna)

Wstęp.....2

Rozdział I

Teoretyczne podstawy procesu komunikowania się.

1.1. Istota i klasyfikacja komunikowania się.....4

1.2. Charakterystyka procesu komunikowania się.....10

Rozdział II

Środki komunikowania się.

2.1. Komunikacja werbalna.....22

2.2. Komunikacja niewerbalna.....26

2.3. Style komunikowania się.....31

Rozdział III

Barriere wpływające na skuteczność komunikowania się.

3.1. Zasady komunikacji interpersonalnej.....34

3.2. Bariere w komunikacji interpersonalnej.....35

3.3. Przewycięzanie barier i usprawnianie komunikowania się.....38

Rozdział IV.

Komunikacja w firmie.

4.1. Metodyka badania.....45

4.2. Charakterystyka badanej firmy.....46

4.3. Charakterystyka badanej populacji.....47

4.4. Wyniki badań.....48

Zakończenie.....62

Bibliografia.....64

Spis tabel.....66

Ankieta.....67