

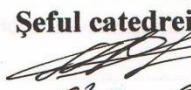


Caprin

MOLDCOOP

UNIVERSITATEA COOPERATIST-COMERCIALĂ DIN MOLDOVA

Catedra: Economie și administrare

Se admite pentru susținere
Șeful catedrei, conf.univ.,dr.

Graur Elena
„ 03 ” 06 2016

TEZĂ DE MASTER

la tema: ***Comunicarea de afaceri și soluționarea situațiilor de criză: aspecte naționale și internaționale***

Efectuată de studenta Malai Cristina
facultății Management și Drept
specialității Management comercial
grupa 4 MgC - 1421



Conducător științific
Trofimov Victoria, dr., prof., univ



Chișinău - 2016

Cuprins

Introducere	3
Capitolul I. Procesul conflictual și rezolvarea conflictelor prin diferite tactici și metode	5
1.1. Caracteristica generală a conceptului comunicării de afaceri.....	5
1.2. Comunicarea de afaceri și negocierile.....	9
1.3. Caracteristica generală a surselor de conflict și etapele procesului conflictual.....	13
1.4. Tactici și metode de rezolvare a conflictelor.....	16
Capitolul II. Modele comportamentale în comunicarea de afaceri	21
2.1. Obiceiuri și comportamente în comunicarea de afaceri în diferite țări.....	21
2.1.1. Arabia Saudită.....	23
2.1.2. Argentina.....	25
2.1.3. China.....	27
2.1.4. Japonia.....	28
2.1.5. Marea Britanie.....	30
2.1.6. Rusia.....	32
2.1.7. SUA.....	34
2.1.8. Republica Moldova.....	36
2.2. Leadership-ul în afaceri privind comunicarea în grup.....	40
Capitolul III. Analiza economico-managerială a întreprinderii URECOOP „Strășeni”	43
3.1. Scurt istoric al parcursului întreprinderii.....	43
3.2. Analiza economico-financiară a întreprinderii.....	48
3.3. Analiza SWOT a activității întreprinderii.....	64
Capitolul IV. Metode de perfecționare a comunicării de afaceri	66
4.1. Soluționarea situațiilor de criză prin comunicarea de afaceri.....	66
4.2. Comunicarea de afaceri la întreprinderea URECOOP, Strășeni și modalități de perfecționare a ei.....	69
Concluzii și recomandări	71
Bibliografie	74
Anexe	76

ADNOTARE

Numele, prenumele autorului: Malai Cristina

Titlul tezei: Comunicarea de afaceri și soluționarea situațiilor de criză: aspecte naționale și internaționale

Titlul solicitat: magistrul în Economie, specialitatea Management comercial

Anul perfectării tezei: 2016

Structura tezei: introducere, patru capitole, concluzii și recomandări, bibliografie din 46 surse, 18 anexe.

Cuvinte-cheie: comunicare de afaceri, criză comunicațională, management, analiza SWOT, modele de comportament.

Scopul tezei: este de a prezenta caracteristica generală a comunicării în afaceri și în special în negocieri, precum și specificul modelelor de comportament în afaceri în diferite țări. De asemenea, analiza modelului de comunicare de afaceri și a procesului comunicațional specific unei întreprinderi concrete - URECOOP „Strășeni” și de a identifica modalități de perfecționare a ei.

Sarcinile tezei sunt:

- Caracteristica generală a comunicării de afaceri.
- Caracteristica generală a surselor de conflict și metodelor de rezolvare a conflictelor.
- Cercetarea modelelor comportamentale internaționale aplicate în comunicarea de afaceri.
- Analiza economico-financiară a activității întreprinderii.
- Identificarea modalităților de perfecționare a comunicării de afaceri la întreprinderea analizată.

Baza informațională. Pentru elaborarea tezei de master s-au utilizat ca bază literatura de specialitate în domeniu, surse internet ș.a. Pentru cercetarea practică au servit ca bază documentele din cadrul întreprinderii - statutul, bilanțul contabil, rapoartele financiare și rapoartele statistice 5C – Consumurile și cheltuielile întreprinderii, M3 – Numărul și remunerarea salariaților ș.a.

Valoarea aplicativă a lucrării. Analiza modelului de comunicare de afaceri și a procesului comunicațional specific unei întreprinderi concrete - URECOOP „Strășeni” și de a identifica modalități de perfecționare a ei.

[Teza completă](#)