

Comunicare 4.0
Tratat de comunicare în afaceri
internaționale

Roxana Elisabeta Marinescu
Mariana Nicolae
Anca Teodora Șerban-Oprescu
(editoare)

Comunicare 4.0
Tratat de comunicare în afaceri
internaționale

Colecția
Comunicare în afaceri

Editura ASE
București
2019



ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Copyright © 2019, Editura ASE

Toate drepturile asupra acestei ediții sunt rezervate editurii.

Editura ASE

Piața Romană nr. 6, sector 1, București, România

cod 010374

www.ase.ro

www.editura.ase.ro

editura@ase.ro

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României

Comunicare 4.0. Tratat de comunicare în afaceri internaționale / ed.:

Roxana-Elisabeta Marinescu, Mariana Nicolae, Anca Teodora Șerban-

Oprescu. – București : Editura ASE, 2019

Conține bibliografie

ISBN 978-606-34-0306-4

I. Marinescu, Roxana Elisabeta (ed.)

II. Nicolae, Mariana (ed.)

III. Șerban-Oprescu, Anca Teodora (ed.)

316.77

Editura ASE

Coperta: Livia Radu

Imaginile utilizate în această carte aparțin domeniului public dacă nu se specifică expres sursa.

Autorii își asumă întreaga responsabilitate pentru: ideile exprimate, corectitudinea științifică, originalitatea materialului și sursele bibliografice menționate.

Cuvânt-înainte

Povestea apariției acestei cărți este destul de întortocheată și îndelungată. De ce? Pentru că este scrisă de un colectiv de autori care sunt membri ai Departamentului de Limbi Moderne și Comunicare în Afaceri de la Facultatea de Relații Economice Internaționale a Academiei de Studii Economice din București, cu alte cuvinte lingviști specializați în comunicarea profesională care folosesc variate limbi moderne pentru a comunica atât academic, cât și pentru a-i învăța pe studenții universității noastre diversele limbi pe care le folosim în lumea globalizată în care trăim astăzi. Iar cartea pe care o aveți în mână este în limba română!

De ce ar fi acest lucru atât de deosebit? Pentru că limba afacerilor, a politicianilor, a finanțelor și comerțului, dar și a comunicării academice internaționale este limba engleză. Dacă ascultați cu atenție la ce se-ntâmplă în jur veți observa că limba română este din ce în ce mai puțin folosită în scopuri profesionale și este înlocuită de limba engleză sau, în cel mai bun caz, de o romgleză enervantă pentru că presupune din start că toată lumea înțelege engleza, ceea ce nu este adevărat, și că, și acest lucru este mai trist, că limba română nu are capacitatea de a exprima la fel de bine, de corect sau chiar fidel, realitatea!

Ei bine, această carte vrea să demonstreze nu doar că putem discuta despre lucruri care țin de domenii de avangardă și de graniță ale dezvoltării economice și sociale, ci și că este de datoria noastră morală și profesională să discutăm despre aceste aspecte în limba română ținând-o astfel conectată la conversațiile profesionale care se desfășoară azi în lume. Și aceste conversații sunt multiple, iar încercarea de a le reda în limba română nu este întotdeauna ușoară și, uneori, este chiar imposibilă. Dar încercăm constant și avem convingerea că vom reuși printr-o colaborare tot mai bună cu studenții, colegii și cititorii noștri.

De ce **comunicare 4.0**? Pentru că accelerarea dezvoltării în lumea de azi este deosebit de rapidă și, se pare, continuă. În această lucrare folosim termenul pentru a sublinia similaritatea cu termenul industria(lizarea) 4.0, care ne duce în sfera digitalizării proceselor industriale, a internetului tuturor lucrurilor (în engleză IoT – internet of things), a tehnologiei cloud, a inteligenței artificiale (AI), a învățării mașinilor, a interconectivității, a folosirii datelor în timp real etc., toate aceste realități fiind discutate într-un

nou tip de comunicare profesională pe care am numit-o comunicarea 4.0! Ca urmare, prin folosirea noastră a acestui termen înțelegem tipul de comunicare umană care se adaptează rapid la nevoile și constrângerile, uneori, ale lumii industrializate 4.0, la bunele practici de comunicare care se păstrează chiar sub presiunea digitalizării, la elementele de politețe și etică din comunicarea de astăzi care n-au dispărut, dimpotrivă au căpătat noi valențe și, în formele cele mai bune, pot duce spre o lume mai transparentă și, astfel, mai bună.

Cartea este structurată în 8 capitole. Astfel **Capitolul 1**, introductiv, se ocupă de bazele comunicării în afaceri în lumea contemporană, subliniind oportunitățile și obstacolele care există în contextul actual de dezvoltare. Acest capitol explorează rolul conducerii organizaționale în comunicare subliniind importanța leadership-ului ca moderator al comunicării, dar și ca decident al procedurilor și reglementărilor care jalonează tipurile de comunicare internă în cadrul companiei. Comunicarea în cadrul companiei este analizată și exemplificată tot în cadrul acestui capitol.

Capitolul 2 trece în revistă istoria comunicării oferind astfel un fundal istoric al evoluției comunicării, umane cu accent pe cea de afaceri. Tot capitolul 2 ne oferă a utilă bază teoretică pentru discuțiile practice ulterioare prin prezentarea sumară, dar semnificativă, a unor teorii despre comunicare, subliniază domeniul fundamental de analiză a comunicării umane, respectiv lingvistica aplicată; discută efectele inteligenței artificiale asupra comunicării corporative și oferă posibile puncte de sprijin (sau măcar de discuție) pentru a comunica în lumea „transparentă” dominată de Facebook, TED și interacțiunea video live.

Capitolul 3, cel mai mare, consistent și oferind bune practici pentru multe categorii de cititori, se referă la comunicarea de afaceri orală și scrisă, comunicarea nonverbală, ascultarea, acea abilitate esențială pentru orice comunicare eficientă; ședințele și întâlnirile de afaceri; negocieri; prezentarea la un interviu; prezentări de produse. La partea de comunicarea scrisă, autorii s-au oprit asupra deprinderilor necesare pentru scrierea unui mesaj, respectiv evaluarea publicului țintă, organizarea coerentă a ideilor, alegerea stilului potrivit, revizuirea mesajului. Capitolul se mai ocupă de scrisori de afaceri, memorandumuri, rapoarte; portofoliul de angajare: curriculum vitae (CV), cerere de angajare, scrisoare de intenție/motivație.

Capitolul 4 analizează concepte difuze și încărcate cultural precum politețea, corectitudinea politică și comportamentul etic în afaceri, încercând

să răspundă la o întrebare complexă și complicată: cum comunicăm etic în afaceri? Tot capitolul 4 analizează oferirea de feedback; aspecte legate de limbaj, ton, stil, nivel de formalitate, corectitudine politică care contribuie la percepția unei comunicări etice în afaceri. De asemenea, capitolul 4 oferă o discuție interesantă cu privire la libera exprimare, puterea limbajului și corectitudinea politică în mediul academic, cu trimiteri spre realități care nu trebuie ocolite, precum violența verbală și cenzura.

Capitolul 5 este tot unul masiv și consistent și se referă la comunicarea interculturală în context profesional. Aspectele abordate sunt importanța comunicării interculturale în epoca globalizării; cultură și comunicare, teorii asupra comunicării interculturale; respectul față de diversitate; multiculturalism și diversitate în Europa; cultură, valori și interculturalitate; dezvoltarea competențelor de comunicare interculturală; mesaje publicitare conotate cultural, competența plurilingvă – o necesitate în economia internațională; multilingvism, plurilingvism, comunicare interculturală în Uniunea Europeană. Capitolul oferă interesante studii de caz și aplicații practice.

Capitolul 6 analizează rolul tehnologiei în afacerile internaționale și modalitățile în care comunicarea, pentru a fi eficientă, trebuie să țină cont de dezvoltările tehnologice. Capitolul se ocupă de mesaje electronice; conferințe video; modul în care trebuie să ne adaptăm și să ne pregătim pentru o lume în care fiecare dintre noi putem fi într-un studio de radio și/sau pe sticlă, adică într-un studio de TV; cum lucrăm cu metode flexibile și în era rețelelor de socializare și internet în care ideile și informațiile se diseminează prin platforme de tipul TED.

Un capitol important în epoca internaționalizării învățământului superior, dar și al deschiderii lui spre zone încă discutabile precum piețele educaționale și influența lor asupra învățării și cercetării este **Capitolul 7**, referitor la comunicarea academică. Capitolul are în vedere scrierea academică, comunicarea și competența lingvistică, folosirea surselor în practica și cercetarea academică.

În sfârșit, ultimul capitol important din punctul de vedere al conținutului, dar eterogen ca abordare, este **Capitolul 8** intitulat Diverse. El are în vedere elemente de formă, esențiale pentru comunicare, precum formatarea și aranjarea în pagină a documentelor; folosirea corectă a stilurilor de citare; greșeli de limbă care trebuie evitate pentru diferite

categoria de vorbitori de limba română și, absolut necesar pentru o astfel de lucrare, un glosar de termeni de specialitate.

Cititorii vor observa că această carte vă propune „voci” diverse ale autorilor lor. Aceasta este o opțiune metodologică conștientă, bazată pe existența în lumea de azi a unei diversități de modalități de comunicare. De asemenea, suntem martorii unor fenomene sociale care ne solicită din multe puncte de vedere, inclusiv comunicațional. De aceea, am dorit ca această carte să redea stiluri de exprimare și voci diferite, așa cum se întâmplă în lumea reală. Cititorii noștri vor putea alege opțiunea care le este mai aproape de propriul stil. Nu am făcut, însă, nici o concesie exprimării incorecte, ofensatoare sau vulgare, care nu au ce căuta în comunicarea internațională în afaceri!

Am fost încurajate să scriem această carte de multă lume și descurajate de, probabil, mai mulți alții care au încercat să ne convingă de inutilitatea acestui demers. Dar vocea celor care ne-au subliniat că este datoria și responsabilitatea noastră față de limba română și viitorul ei ca limbă de conversații profesionale și intelectuale a fost mai puternică. Este rolul cititorilor să decidă dacă am reușit sau nu.

Editoarele

București, octombrie 2019

Prezentarea autorilor

Mihaela ARSENE este conferențiar în cadrul Departamentului de Limbi Moderne și Comunicare în Afaceri, Facultatea de Relații Economice Internaționale din ASE București. Reperle esențiale ale dezvoltării sale profesionale au fost masteratul în Educație la University of Manchester (bursă acordată de Consiliul Britanic), masteratul în Educație Internațională la University of San Francisco (bursă Fulbright) și doctoratul în științele educației la Universitatea București. Direcțiile sale de interes și cercetare includ dezvoltarea profesională a profesorului de limbi străine, evaluarea și optimizarea procesului de învățare, factorii afectivi în învățarea limbii engleze de afaceri, tehnologia în slujba învățării etc.

Roxana Magdalena BÂRLEA este doctor în filologie, în prezent lectoriță de limba și cultura română la Aix-Marseille Université, Franța, și conferențiară titulară la Facultatea de Relații Economice Internaționale, Academia de Studii Economice din București. Domenii de competență: didactica limbilor și a culturilor (română, franceză, engleză); comunicare interculturală; comunicare în afaceri; lingvistică contrastivă. Are experiență de predare în universități din România, Franța, Elveția și Spania, precum și în companii multinaționale din București. Activitatea sa științifică se concretizează în peste 60 de publicații (articole, studii, cărți de specialitate și manuale), peste 40 de participări la manifestări științifice și implicare în 16 proiecte de cercetare.

Roxana CIOLĂNEANU este lector dr. la Departamentul de Limbi Moderne Aplicate al Academiei de Studii Economice din București. În prezent, este lector invitat la Facultatea de Litere a Universității din Lisabona, unde predă, pe lângă cursurile de limbă și cultură română, și cursul de comunicare interculturală. Domeniile de interes științific sunt terminologia, semantica cognitivă și lingvistica contrastivă. A coordonat volume colective dedicate studiului limbii și culturii române: *70 de ani de limbă română la Universitatea din Lisabona: Continuitate în discontinuitate* (2014), *Translation and Cultural Mediation: Inside and Outside Perspectives on Romanian Language, Culture and Literature* (2018, co-editor: Paul Nanu) și a publicat diverse articole în acord cu interesele sale de cercetare.

Lora-Dagmar CONSTANTINESCU este lector universitar dr. în Academia de Studii Economice din București, Departamentul de Limbi Moderne și Comunicare în Afaceri (DLMCA). Predă limba germană și limba engleză ca limbaje specializate în comunicarea în afaceri. Are multe lucrări individuale sau colective: manuale universitare pentru limba germană în afaceri, volumul 2 din seria internațională *Mit Deutsch in Europa / studieren-leben-arbeiten* (vol. 2, nivel A2-B1, 2009), articole de specialitate. A coordonat un amplu proiect instituțional pentru traducerea în lb. germană a monografiei DLMCA din anul centenar 2013 - versiune publicată în anul 2016 de către Editura ASE sub titlul *Die Geschichte der modernen Sprachen an der Akademie für Wirtschaftsstudien in Bukarest. Ein hundertjähriger Rückblick*.

Ruxandra CONSTANTINESCU-ȘTEFĂNEL, profesor universitar doctor. Domenii de cercetare: tehnici de negociere comercială, comunicare

interculturală, discursul publicității, metodologia predării limbilor moderne. A publicat până în prezent 13 cărți, 10 manuale și peste 70 de articole științifice.

Magdalena CIUBĂNCAN – Doctor în filologie din 2009, teza de doctorat fiind axată pe o analiză contrastivă a construcțiilor cauzative din limbile japoneză și engleză. În 2005 i se acordă cetățenia de onoare a orașului Saitama (Japonia) pentru promovarea prieteniei internaționale. Președinte al Asociației Profesorilor de Limbă Japoneză din România între 2011-2015. Activitatea didactică include predarea de cursuri de limbă și lingvistică japoneză, limbă engleză generală și de afaceri, analiza discursului. Domeniile de interes în ceea ce privește cercetarea vizează în special aspecte de lingvistică contrastivă, comunicare, relația limbă-cultură/mentalitate și metodologia predării limbilor străine, limbile de lucru fiind româna, engleza și japoneza.

Maria DĂRĂBANT a absolvit Facultatea de Limbi și Literaturi Străine din cadrul Universității București în anul 1986. Din anul 2000 predă engleza de afaceri la ASE, colaborând, de-a lungul anilor, cu mai multe facultăți, cum ar fi REI, FABIZ, FABBV, Management și Comerț (Turism). În prezent ocupă funcția de lector în cadrul Departamentului de Limbi Moderne și Comunicare de Afaceri. Din 2009 este doctor în economie, teza susținută concentrându-se asupra aspectelor economice din Marea Britanie în perioada în care Margaret Thatcher a fost prim-ministru.

Irina DAVID este conferențiar la Departamentul de Limbi Moderne și Comunicare în Afaceri din Academia de Studii Economice din București. Domeniile ei de interes includ elemente precum metode inovative pentru predarea comunicării de afaceri în limba engleză, aspecte culturale cu privire la dezvoltarea competențelor multilingve, dezvoltarea abilităților de gândire critică, facilitarea integrării studenților în contexte profesionale și culturale variate. A participat la derularea de proiecte multinaționale care au avut ca obiective principale promovarea multilingvismului și a competențelor interculturale, dezvoltarea instrumentelor necesare pentru (auto-)evaluarea acestor competențe, facilitarea dezvoltării de abilități de comunicare și alte competențe transferabile care să crească șansele de integrare pe piața muncii.

Viorela-Valentina DIMA este conferențiar universitar la Academia de Studii Economice din București, Departamentul de Limbi Moderne și Comunicare în Afaceri, unde predă discipline de lingvistică și de comunicare de afaceri în limba engleză, precum și limba română pentru străini. Alături de activitatea didactică, lucrează ca traducător profesionist, deținând și o diplomă de Manager de proiecte terminologice, emisă de Asociația Europeană pentru Certificare și Calificare (ECQA). Domenii predilecte de cercetare: lingvistică teoretică și aplicată, predarea limbilor străine, traductologie, marketingul serviciilor educaționale în învățământul superior.

Virginia Mihaela DUMITRESCU este absolventă a Facultății de Limbi și Literaturi Străine, Universitatea București, secția engleză-spaniolă, doctor în filologie. Lector universitar la Academia de Studii Economice din București, Facultatea de Relații Economice Internaționale, Departamentul de Limbi Moderne și Comunicare în Afaceri, în trecut redactor de carte. Traducătoare din limbile engleză și spaniolă, (co)autoare de cărți și manuale de specialitate. Principalele sale domenii de cercetare sunt limba engleză, studiile literare, traductologia, antropologia culturală și studiile interculturale.

Antonia ENACHE este conferențiar la Academia de Studii Economice din București, Departamentul de Limbi Moderne și Comunicare în Afaceri. A terminat doctoratul în filologie în 2006 la Universitatea din București cu distincția *Magna cum laude*, și este autoarea a numeroase studii, articole și lucrări de specialitate publicate la edituri de prestigiu din țară și din străinătate. Printre lucrările sale se numără *Promisiunea politică* (Lucman, 2006), *Political Communication* (coautor, Editura Universitară, 2019), precum și *Discursive Practices in Barack Obama's State of the Union Addresses* (Lambert Academic Publishing, 2017). Domeniile sale de interes includ lingvistica aplicată, comunicarea politică, engleza pentru afaceri, negocierile, traducerea și redactarea documentelor pentru afaceri, cultura organizațională și răspunderea socială corporatistă.

Maria ENACHE este conferențiar universitar în cadrul Departamentului de Limbi Moderne și Comunicare de Afaceri, Academia de Studii Economice din București. Absolventă a Universității din București, are un doctorat în științele educației de la aceeași universitate. Preocupările sale de cercetare cuprind competența comunicativă, inteligența culturală, noile tendințe în metodologiile de predare, egalitatea de gen, cercetarea scrierii. Selecție de publicații: *Competența comunicativă și oportunitățile de învățare/Communicative Competence and Learning Opportunities*, Editura Universitară, 2009, *Understanding Financial, Commercial and Legal Documents in a Globalised World*, Editura ASE, 2016, și articole de specialitate. E-mail: maria.enache@rei.ase.ro

Zinaida FEDOT – specialistă în limba și literatura română-limba și literatura rusă, este lector în Academia de Studii Economice din București, Departamentul de Limbi Moderne și Comunicare în Afaceri. Doctor în filologie cu teza cu titlul *Финансово экономическая терминология англоязычного происхождения в современном русском языке* (Termeni economico-financiar de origine engleză în limba rusă contemporană). Preocupările sale de cercetare sunt în domeniul predării limbilor străine și a limbajului economic. Are studii și articole relevante în terminologia comercială și economică rusă din perspectiva împrumuturilor din limba engleză. Este membru al Asociației profesorilor de limba rusă din România.

Monica GOT este asistent universitar doctor și predă Comunicare de afaceri în limba engleză în cadrul Departamentului de Limbi Moderne și Comunicare în Afaceri al Academiei de Studii Economice din București. După un masterat la Paris, predă engleză în Spania, ca asistent Comenius. Cercetare doctorală în SUA, ca bursier Fulbright la University of California, Santa Barbara. Doctor *summa cum laude* în Studii Literare și Culturale, Universitatea din București, cu o teză despre proza Chicana contemporană. Participări la numeroase conferințe internaționale și varii articole pe teme precum identitatea hibridă, trauma culturală, transnaționalismul, aculturația, teoria frontierei și memoria colectivă.

Lucia-Mihaela GROSU-RĂDULESCU este conferențiar universitar dr. în cadrul Departamentului de Limbi Moderne și Comunicare în Afaceri, Academia de Studii Economice din București. A absolvit Masteratul de Studii culturale britanice (Universitatea din București) și Masteratul de Comunicare în limba engleză pentru predare și cercetare (ASE București). Din 2012 este doctor în filologie al Universității din București. Până în prezent a publicat trei cărți, a editat volume de conferințe și cărți și s-a dedicat cercetării în domeniile sale de interes. Ca profesor și

cercetător a participat la numeroase conferințe internaționale și este un membru activ al Asociației Central-Europene de Studii Canadiene.

Raluca Elena HURDUZEU este conferențiar universitar în cadrul Departamentului de Limbi Moderne și Comunicare de Afaceri, Facultatea de Relații Economice Internaționale, Academia de Studii Economice din București. Domeniile sale de cercetare includ: studii interculturale, metodologia predării limbilor străine, terminologie și traductologie, internaționalizarea învățământului superior.

Maria-Antoaneta LORENTZ este conferențiar universitar la Academia de Studii Economice din București, Departamentul de Limbi Moderne și Comunicare în Afaceri. Lucrările sale (cărți, manuale, cursuri, studii, articole, glosare, dicționare, traduceri, comunicări la conferințe, colocvii și seminarii) și participările în numeroase proiecte de cercetare naționale sau internaționale în echipă reflectă interesul susținut pentru următoarele direcții de cercetare: lingvistică teoretică, lingvistică contrastivă, lingvistică aplicată la didactica limbilor străine de specialitate, limbaje de specialitate, terminologie și traducere specializată, didactica limbilor străine (FLE, FOS, ESP, RLS), aplicarea noilor tehnologii informaționale și de comunicare în predarea/învățarea limbilor străine, comunicare profesională și interculturală, comunicare de afaceri în mediul bi- sau multi-cultural, cultura de întreprindere și managementul resurselor umane. Este membră a Rețelei panlatine de terminologie Realiter.

Roxana-Elisabeta MARINESCU este conferențiar universitar dr. în cadrul Departamentului de Limbi Moderne și Comunicare în Afaceri, Academia de Studii Economice din București. Domenii de interes: literatură postcolonială, studii postcoloniale și postcomuniste, feminism și studii de gen, comunicare interculturală și plurilingvă, educație pentru democrația cetățenească. A scris patru cărți: *Salman Rushdie and Multiple Identities* (2013), *Northern Ireland. Border Country* (2013), *Self-Constructs of Identity: The Case of Northern Ireland* (2012) and *A Cross-Cultural Reading by Writers of South-Asian Origin* (2009). A publicat capitolare în volume colective și numeroase articole în jurnale academice. Este redactor-șef al Revistei Synergy și președinta Societății de Analize Feministe AnA.

Silviu MIHĂILĂ este lector dr. la Academia de Studii Economice din București, critic și istoric literar, poet. Domenii de interes: literatura română, istoria ideilor literare, eminescologia, limba română predată străinilor, limba engleză de afaceri. Publicații: *Ioana Em. Petrescu, citindu-l pe Eminescu. Note, arhive, documente*, prefață de Ioana Bot, ediția a 2-a, revizuită și adăugită, Cluj-Napoca, Editura Școala Ardeleană & Editura Eikon, 2016; *Zoe Dumitrescu-Buşulenga în conștiința critică a contemporanilor*, ediție îngrijită, studiu introductiv, notă asupra ediției, note și addenda de Silviu Mihăilă, București, Editura ASE, 2016. Are în pregătire un volum de poezii și o gramatică practică a limbii române destinată studenților străini din anul pregătitor de limba română.

Marina MILITARU este conferențiar în cadrul Academiei de Studii Economice din București, Departamentul de Limbi Moderne și Comunicare în Afaceri. A obținut diploma de licență în domeniul filologie la Facultatea de Litere, Universitatea București. Este autoarea a numeroase articole despre comunicarea politică și metodică limbii engleze. Printre cărțile pe care le-a publicat în calitate de coautor, menționăm *Dicționar poliglot de termeni economici englez-român-francez-german-spaniol* (2018), *Verbal versus nonverbal în comunicarea politică*

(2016), *Business English Course Design: A Teacher's Perspective* (2015), *Political Communication* (2013). De asemenea, este autoarea aplicației mobile *Medical Vocabulary. Audio. English - Romanian*.

Dominic NEGRICI este doctor în filologie (Universitatea din București, 2012, cu o teză despre relația dintre film și literatură în opera lui Alain Robbe-Grillet), în prezent asistent universitar (franceză-engleză) la Departamentul de Limbi Moderne și Comunicare în Afaceri din cadrul ASE București. Absolvent al Lycée Français „Anna de Noailles” și al Universității din București, Facultatea de Științe Politice în Limba Franceză. Studii de master la București (Catedra UNESCO) și la Paris (Université Paris-Est). Asistent Comenius în Catalonia, Spania (2010-2011). Bursier New Europe College (2013-2014) și cercetător independent la University of California, Santa Barbara. Traducător literar, autor de varii articole științifice și de presă – literatură franceză, film, futurologie.

Mariana NICOLAE, profesor universitar emerit, predă comunicare în afaceri, leadership, comunicare organizațională și creativitate. Doctor în științele educației, specializarea educația adulților, și în științe economice, specializarea management, este autor de cărți de specialitate, manuale de limba engleză și comunicare în afaceri și peste 120 de eseuri și articole pe teme educaționale, sociale și economice. În 2005 a fost bursier Fulbright, iar între 2013-2018 a fost ambasador Fulbright pentru învățământul superior din România. Este implicată în mai multe proiecte de cercetare. A fost invitată ca expert evaluator în cadrul PC7 al Uniunii Europene. Este membră în multiple organizații profesionale. <https://mariana-nicolae.wordpress.com/>

Raluca NICOLAE, lector univ. dr. la Academia de Studii Economice, este licențiată în filologie (specializarea japoneză-engleză) la Facultatea de Limbi și Literaturi Străine, Universitatea din București. A beneficiat de burse și stagii de specializare în Japonia, Anglia, Ungaria și Portugalia și a publicat ca autor *Dicționar de ideograme japoneze - Jōyō Kanji*, 2003; *Introducere în scrierea kana*, 2005; *Diurn și nocturn în legende japoneze*, 2010; și coautor *Ghid de conversație română-japonez*, 2003 și *Dicționar de argou englez-român*, 2015. Pe lângă articolele publicate în diverse reviste științifice, a desfășurat activitate de traducător: Miyazawa Kenji, *Piatra de foc*, 2002; romanul grafic Khaled Hosseini, *Vânătorii de zmeie*, 2014; Ryūnosuke Akutagawa, *Paravanul-Iad*, 2019.

Nicoleta-Adina PANAIT are un doctorat obținut la Universitatea „Babeș-Bolyai” (cu accent pe analiza de gen aplicată scrisului academic). Activitățile sale academice și profesionale includ examinare orală pentru suita de examene Cambridge, predarea limbii române ca limbă străină, coordonarea academică a Centrului de Limbi Străine PROSPER-ASE Language Centre, precum și predarea limbii engleze (ESP) ca asistent la Academia de Studii Economice din București. Preocupările sale în domeniul cercetării includ dezvoltarea competențelor de comunicare ale cursanților în context academic și profesional (EAP și ESP), precum și dezvoltarea profesională în învățământul superior, cu accent pe programele cu predare în limba engleză (EMI).

Dana RADLER este absolventă a Universității București (1994) și a Școlii Doctorale Studii Literare și Culturale cu teza “Memory and Fiction in John McGahern's Works” (2015). Temele sale de cercetare combină aspecte ale identității, studii de memorie și gen aplicate unor autori români și de limbă engleză din

perspectiva construcției sau de-construcției societăților (post)moderne. A publicat articole în reviste academice prestigioase precum *Philologica Jassyensia* (2019), *Synergy* (2016, 2017, 2018), *East-West Cultural Passage* (2016), *American, British and Canadian Studies* (2016), *Theoretical and Applied Economics* (2008) și *Sfera Politicii* (2004). Între 2010-2014 a fost membru și editor al Grupului de lucru Global Issues al IATEFL (International Association for Teachers of English as a Foreign Language), University of Kent.

Olivia-Cristina RUSU este absolventă a Facultății de Litere a Universității „Babeș-Bolyai” din Cluj-Napoca și a unui masterat comun la universitățile „Haute-Alsace”, Mulhouse, „Marc Bloch”, Strasbourg, Franța și „Babeș-Bolyai”. A obținut titlul de doctor în filologie la Facultatea de Litere a Universității „Alexandru Ioan Cuza” din Iași, cu calificativul *summa cum laude*. În prezent este lector universitar la Academia de Studii Economice din București, în cadrul Departamentului de Limbi Moderne și Comunicare de Afaceri, unde predă limbile franceză și engleză pentru scopuri specifice în comunicarea profesională. Domeniile sale de interes includ predarea limbilor străine pentru scopuri specifice, lingvistică, traductologie, pragmatică.

Ioana STAMATESCU - cercetator independent, a lucrat la Departamentul de Limbi Moderne și Comunicare în Afaceri, Academia de Studii Economice din București, unde a predat Comunicare interculturală și de afaceri în limba engleză și Limbă, cultură și civilizație română pentru studenții internaționali. Domeniile sale de interes sunt literatura americană de secol douăzeci și contemporană (teza de doctorat: *Readings of New York City in the Late Twentieth Century American Novel*, Universitatea din București, 2010), modernism și postmodernism în film și literatură și teorii centrate pe identitate. În prezent întreprinde un studiu independent despre Noul Val de Film Românesc, în programul Studii de Film de la Universitatea Concordia din Montreal, Canada.

Adriana Elena STOICAN este asistent universitar în cadrul Departamentului de Limbi Moderne și Comunicare în Afaceri, Facultatea de Relații Economice Internaționale, unde predă limba engleză. A publicat articole despre identități transculturale și itinerarii transnaționale în scrieri ale diasporei. Este autoarea cărții *Transcultural Encounters in South-Asian American Women's Fiction: Anita Desai, Kiran Desai, Jhumpa Lahiri* (2015) și a manualului *Business for Special Purposes: Business, Information Technology and Telecommunications*. Articolele ei au fost publicate în reviste de specialitate precum *American, British and Canadian Studies*, *University of Bucharest Review*, *A Journal of Literary and Cultural Studies*, *Transnational Literature*, *e-journal*, *Synergy*, *Comparative Literature*.

Raluca ȘERBAN, conferențiar dr. în cadrul Departamentului de Limbi Moderne și Comunicare în Afaceri, Academia de Studii Economice din București. Predă limba engleză și comunicare de afaceri și limba română ca limbă străină, de unde interesul pentru didactica predării limbilor moderne, pentru metode noi, comunicative de predare, dar și pentru cercetarea la scară mică (practitioner research), ale cărei rezultate încearcă în mod constant să le integreze în predarea la clasă. Absolventă a Facultății de Litere a Universității din București, s-a specializat în Studii Americane, terminând programul de studii doctorale în anul 2011 cu teza *Representations of Authorship in the Postmodern American Novel. Self-*

fictionalization in John Barth's Writing. De atunci a publicat numeroase articole în domeniul studiilor culturale/studiilor literare, axate cu precădere pe perioada postmodernă.

Mihai ȘERBAN, lector dr. în cadrul Departamentului de Limbi Moderne și Comunicare în Afaceri, Academia de Studii Economice din București. Predă limba franceză și comunicare de afaceri și limba română ca limbă străină. Absolvent al Facultății de Litere a Universității din București, s-a specializat în Literatură Comparată, terminând programul de studii doctorale în anul 2008 cu teza *Lecturi iconologice și ekphrastice la André Gide și Mateiu Caragiale*. De atunci a publicat numeroase articole în domeniul studiilor culturale/studiilor literare, la granița cu psihanaliza, dar și cu iconologia și ekphrastica.

Anca-Teodora ȘERBAN-OPRESCU este conferențiar la Departamentul de Limbi Moderne și Comunicare în Afaceri, Facultatea Relații Economice Internaționale, Academia de Studii Economice din București; predă Comunicare de afaceri, Comunicare interculturală și Metodologia cercetării. Cu un doctorat în studii culturale și studii postdoctorale în economie, dr. Șerban-Opreșcu caută în mod activ modalități de integrare a științelor socio-umane în lucrări originale.

CUPRINS

Capitolul 1. Bazele comunicării în afaceri.....	24
Capitolul 2. Teorii ale comunicării	96
Capitolul 3. Comunicare de afaceri.....	148
Capitolul 4. Politețea, corectitudinea politică și comportamentul etic în afaceri	282
Capitolul 5. Comunicarea interculturală în context profesional.....	332
Capitolul 6. Rolul tehnologiei în comunicarea de afaceri	406
Capitolul 7. Comunicarea academică.....	496
Capitolul 8. Diverse	548

CUPRINS

Capitolul 1. Bazele comunicării în afaceri

- 1.1 Comunicare de afaceri în lumea contemporană. Oportunități și obstacole. Leadership organizațional
- 1.2 Comunicare de afaceri în cadrul companiei
 - 1.2.1 Compania și structura organizațională
 - 1.2.2 Climatul de lucru
- 1.3 Conflicte
- 1.4 Tipuri de mesaje din organizații
 - 1.4.1 Mesaje pozitive, negative sau neutre
 - 1.4.2 Feedbackul
- 1.5 Tipurile de participanți angajați în procesul de comunicare
 - 1.5.1 Comunicarea între două persoane
 - 1.5.2 Comunicarea într-un grup. Comunicarea pe orizontalul
 - 1.5.3 Roluri în cadrul grupului sau organizației
 - 1.5.4 Munca în echipă
 - 1.5.5 Rețele de comunicare
 - 1.5.6 Comunicarea informală. „Bisericuțele”. „Radio șant”
 - 1.5.7 Comunicarea între bărbați și femei
 - 1.5.8 Generațiile antrenate în viața companiei
- 1.6 Moduri de comunicare
 - 1.6.1 Tipuri de comunicare
 - 1.6.2 Canale de comunicare
- 1.7 Componenta temporală a comunicării intraorganizaționale
- 1.8 Scopul comunicării
- 1.9 Importanța comunicării în cadrul firmei

Capitolul 2. Teorii ale comunicării

- 2.1 Fundalul istoric al comunicării umane
- 2.2 Ce/care sunt teoriile comunicării?
- 2.3 Aspecte esențiale și varii fațete ale comunicării
 - 2.3.1 Comunicarea: coduri și limbaj
 - 2.3.2 Comunicarea ca proces
 - 2.3.3 Componentele comunicării
 - 2.3.4 Aspecte esențiale în procesul comunicării mesajului
 - 2.3.5 Paradigma lui Lasswell

- 2.4 Tipuri de comunicare
 - 2.4.1 Teoriile comunicării și rețelele sociale
 - 2.4.2 Comunicarea fără limite în era social media – beneficiu sau pericol?
- 2.5 Importanța lingvisticii aplicate pentru comunicarea profesională
 - 2.5.1 Câteva precizări generale
 - 2.5.2 Lingvistica aplicată
 - 2.5.3 Comunicarea profesională
 - 2.5.4 Limbajul ca mijloc de comunicare
 - 2.5.5 Scopul utilizării limbajului în comunicare
 - 2.5.6 Modul de utilizare a limbajului
 - 2.5.7 Concluzii
- 2.6 Inteligența artificială și comunicarea corporativă
- 2.7 O lume transparentă: Facebook, TED și interacțiunea video live

Capitolul 3. Comunicare de afaceri

- 3.1 Comunicarea orală eficientă
 - 3.1.1 Comunicarea nonverbală
 - 3.1.2 Ascultarea – baza comunicării eficiente
 - 3.1.3 Limbajul specializat
 - 3.1.4 Ședințe și întâlniri de afaceri
 - 3.1.5 Negocierea comercială
 - 3.1.6 Prezentări orale în mediul de afaceri: trei întrebări-cheie pentru o prezentare de succes în mediul de afaceri
 - 3.1.7 Comunicarea în cadrul unui interviu
- 3.2 Comunicarea scrisă eficientă
 - 3.2.1 Scrierea unui mesaj: public-țintă, organizarea coerentă a ideilor, alegerea stilului potrivit, revizuirea mesajului
 - 3.2.2 Tipuri de mesaje: scrisori de afaceri, memorandumuri, rapoarte, cereri de oferte, oferte, plan de afaceri, propuneri de afaceri
 - 3.2.3 Portofoliul de angajare: Curriculum Vitae, scrisoarea de intenție/motivație

Capitolul 4. Politețea, corectitudinea politică și comportamentul etic în afaceri

- 4.1 Feedback: de la critică constructivă spre feedforward
 - 4.1.1 Definirea conceptului de feedback
 - 4.1.2 Dialectica în oferirea și primirea de feedback
 - 4.1.3 Tipologii ale practicii de oferire de feedback

- 4.1.4 Strategii pentru un feedback descriptiv și eficient
- 4.1.5 Etape în oferirea de feedback
- 4.1.6 Feedback în context – exemple de bună practică
- 4.1.7 Concluzii
- 4.2 Limbaj, ton, stil, nivel de formalitate
 - 4.2.1 Limbaj, limbă, act lingvistic
 - 4.2.2 Stil sau ton?
 - 4.2.3 Observații finale
- 4.3 De la normalitatea discursului neîngrădit la „poliția gândirii”
 - 4.4.1 Limitarea percepției și a posibilității: un atac progresiv asupra libertății de exprimare
 - 4.4.2 Corectitudinea politică în mediul corporatist
 - 4.4.3 Tăcere, respect și lipsă de libertate
- 4.5 Încercări de definire a corectitudinii politice
- 4.6 Cum poate cultura corectitudinii politice să descurajeze discuțiile productive și diverse

Capitolul 5. Comunicarea interculturală în context profesional

- 5.1 Importanța comunicării interculturale în epoca globalizării
 - 5.1.1 Teorii asupra comunicării interculturale
 - 5.1.2 Cultură și comunicare. Edward T. Hall, „părintele” comunicării interculturale
- 5.2 Respectul față de diversitate
 - 5.2.1 Cultură, valori și interculturalitate
 - 5.2.2 Multiculturalism și diversitate în Europa
- 5.3 Dezvoltarea competențelor de comunicare interculturală
 - 5.3.1 Limbaj și comunicare interculturală
 - 5.3.2. Promovarea diversității în context educațional

Capitolul 6. Rolul tehnologiei în comunicarea de afaceri

- 6.1 Impactul tehnologiei asupra comunicării organizaționale
- 6.2 Mesajele electronice
 - 6.2.1 Tipuri de mesaje electronice
 - 6.2.2 Avantaje și dezavantaje ale mesajelor electronice de tip e-mail
 - 6.2.3 Eticheta în mesajele de tip e-mail
- 6.3 Videoconferințele
 - 6.3.1 Caracteristicile videoconferințelor
 - 6.3.2 Tipuri de videoconferințe

- 6.3.3 Ghid de bune practici
- 6.4 În studio și pe sticlă
 - 6.4.1 Satul global și lumea media
 - 6.4.2 Cum ne pregătim pentru a da un interviu
- 6.5 Promovarea prin intermediul Internetului
 - 6.5.1 Tehnici de promovare online
 - 6.5.2 Tehnici de promovare fizică (offline)
 - 6.5.3 Avantajele și dezavantajele marketingului online
- 6.6 Diseminarea informațiilor și dezvoltarea comunicării multilingve prin prezentările TED
 - 6.6.1 Prezentările TED – instrument global de împărtășire a ideilor și de dezvoltare a comunicării multilingve
 - 6.6.2 TED în România
- 6.7 Aplicațiile mobile și comunicarea de afaceri în limba engleză
 - 6.7.1 Învățare digitală. Impactul tehnologiei mobile asupra îmbunătățirii competențelor de comunicare în limbi străine
 - 6.7.2 Aplicații șocant de bune pentru utilizatorii englezei de afaceri
 - 6.7.3 Utilizarea aplicațiilor mobile în comunicarea de afaceri: beneficii adiționale
 - 6.7.4 Concluzii

Capitolul 7. Comunicarea academică

- 7.1 Învățarea – „transformările” în timp
- 7.2 Stadiile și vârstele învățării
- 7.3 Ipostaze ale învățării
- 7.4 Scriere academică
- 7.5 Comunicare și competență lingvistică
 - 7.5.1 Definiția comunicării
 - 7.5.2 Comunicarea lingvistică
 - 7.5.3 Comunicarea într-o limbă străină
 - 7.5.4 Competența lingvistică (comunicațională)
 - 7.5.5 O schimbare de paradigmă
 - 7.5.6 Importanța teoriei actelor de vorbire
- 7.6 Sursele în practica academică: tipuri, selecție și prelucrare
 - 7.6.1 Definiția și rolul surselor
 - 7.6.2 Criteriile de selecție a surselor
 - 7.6.3 Evaluarea surselor de pe internet
 - 7.6.4 Organizarea și prelucrarea surselor

Capitolul 8. Diverse

8.1 Formatarea și aranjarea în pagină a documentelor

8.2 Stiluri de citare

8.3 Corectitudine gramaticală și uzaj

8.3.1 Greșeli tipice făcute de studenții APLR

8.3.2 Corectitudinea gramaticală și uzaj

8.4 Glosar specializați, prescurtări și acronime