

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ  
СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №14 ИМЕНИ ПОЛНОГО КАВАЛЕРА  
ОРДЕНА СЛАВЫ НИКОЛАЯ ГЕОРГИЕВИЧА КАСЬЯНОВА  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЖИГУЛЁВСК САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ СТРУКТУРНОЕ  
ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ, РЕАЛИЗУЮЩЕЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ  
ЦЕНТР ВНЕШКОЛЬНОЙ РАБОТЫ «УСПЕХ»



ПРИНЯТО

решением педагогического совета

СП ЦВР «Успех»

Протокол № 3

от «22» мая 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Приказ № 50 от 22.05.2023 г

Руководитель СП ЦВР «Успех»

Дрынгаль А.М.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА**

**«Технология делового  
общения»**

**НАПРАВЛЕННОСТЬ: СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНАЯ**

**СРОК РЕАЛИЗАЦИИ: 1 ГОД**

**ВОЗРАСТ ОБУЧАЮЩИХСЯ: 13-14 ЛЕТ**



OU=ГБОУ СОШ №14, O="СП  
ЦВР ""Успех"", CN=Дрынгаль  
, E=so\_cu\_dpo\_uspeh14zhg@  
samara.edu.ru  
0085ed7160968b60e9  
2023.08.17 10:59:16+04'00'

Разработчик программы:  
Алмин Кирилл Игоревич,  
старший методист,  
педагог дополнительного образования  
СП ЦВР «Успех» ГБОУ СОШ №14

г. Жигулевск  
2023 год

## КРАТКАЯ АННОТАЦИЯ.

В современном обществе необходимо обращать внимание на социализацию личности, социально-речевую подготовку молодого человека к жизни вне школьных стен.

Обучающиеся должны иметь представление о нормах и правилах поведения в трудовом коллективе, об этике служебных отношений в деловом общении.

*Направленность* общеобразовательной общеразвивающей программы – социально-педагогическая.

*Новизной и отличительной особенностью* данной программы является тесная связь с учреждениями и организациями г.Жигулёвска. Посещение обучающимися библиотек, архива, редакции газеты «Жигулёвский рабочий» и др. помогает детям увидеть тесное деловое общение жителей с сотрудниками организаций и учреждений. Такая форма работы как «День дублёра» заставляет подростков учиться вступать в проблемный диалог, что формирует коммуникативные навыки, создаёт условия более полного самосознания и самоопределения.

Содержание учебного материала программы соответствует формированию целостной личности с широким кругозором, с запасом необходимых нравственных знаний, развитием умственных и творческих способностей обучающихся.

По форме организации образовательного процесса она является модульной:

|  |   |         |
|--|---|---------|
| 1 модуль - «Сущность общения»                                  | - | 34 час. |
| 2 модуль - «Технология делового взаимодействия»                | - | 36 час. |
| 3 модуль - «Конфликтное взаимодействие и управленческая этика» | - | 38 час. |

*Актуальность* дополнительной общеразвивающей программы социально-педагогической направленности «Основы делового общения» («Технология делового взаимодействия») по обучению теории и практике оформления деловых встреч, переговоров, деловых бумаг и определяется задачами социально-творческого развития личности, профессиональной ориентацией, социализацией и личностным становлением детей и подростков. Не все обучающиеся по данной программе станут применять в своей профессии полученные навыки, но занятия по ней будут способствовать развитию критического мышления, формированию информационно-коммуникативной компетентности и социальной адаптации в постоянно меняющемся мире.

Программа разработана с учётом следующих *законодательных нормативно-правовых документов*:

- ФЗ РФ от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- Концепция развития дополнительного образования детей (утверждена Распоряжением Правительства РФ от 31.03.2022 г. №678-р).
- - Постановление Гл. гос.сан. врача РФ от 4.06.2014 г. №41 «Об утверждении САНПИН 2.4.4.3172-14».
- Приказ Минпросвещения России от 09.11.2018г. №196 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».
- Приказ Мои Н СО от 20.08.2019 г. №262-од «Об утверждении Правил ПФДОД в Самарской области на основе сертификата ПФДОД, обучающихся по ДОП».
- Методические рекомендации по проектированию ДОП, направленных письмом Минобрнауки России от 18.11.2015 г. №09-3242.

- Методические рекомендации по разработке ДОП (Приложение к письму Минобрнауки Самарской области 03.09.2015 г. №МО 16-09-01/826-ТУ).
- Методические рекомендации по реализации адаптированных ДОП, способствующих социально-психологической реабилитации, профессиональному самоопределению детей с ОВЗ, включая детей-инвалидов, с учётом их образовательных потребностей» Минобрнауки России от 29.03.2016 г. №ВК – 641.
- Методические рекомендации по разработке и оформлению модульных ДООП, включённых в систему ПФДО.

**Цель программы** – создание условий для развития нравственной и духовной личности, раскрывающей свои творческие возможности на основе умений и навыков рационального поведения и общения в современном обществе.

**Задачи программы:**

***Обучающие задачи:***

- Развитие познавательного интереса к приобретению навыков делового общения, умению вести конструктивный диалог, публично выступать.
- Обучение основам полемического мастерства
- Научить проведению различных творческих дел, воспитательных и познавательных мероприятий
- Обеспечение знаний основ делового общения, доступного для освоения в подростковом возрасте

***Воспитательные задачи:***

- Формирование общественной активности личности на основе включения в воспитательный процесс
- Формирование навыков общения и поведения в социуме
- Формирование нравственных человеческих качеств: человеколюбие, честность, уважительное, бережное и добросовестное отношение к городу, стране, родителям, уважение к сверстникам

***Развивающие задачи:***

- Включить подростка в активное познание мира этических категорий, стремление разобраться в самом себе и окружающих
- Развивать творческие способности обучающихся

**Возраст детей.** Программа рассчитана на обучение подростков **14-17** лет.

В этом возрасте подростки начинают воспринимать себя взрослыми людьми. Их волнует мнение окружающих о себе. Они вступают в общение со взрослыми людьми, высказывают своё мнение, точку зрения. Усвоение материала программы поможет обучающимся правильно вести беседы, грамотно строить дискуссии, отстаивая своё мнение. Письменное оформление документов позволяет им чувствовать себя социально активными, ответственными и социально значимыми членами общества.

Дополнительная общеобразовательная программа рассчитана на полную реализацию в течение **1 года**. Объём программы – **108 час**.

**Форма обучения** – очная

**Формы организации деятельности:** по группа и индивидуально при подготовке материала для публичных выступлений или конкурсов.

**Режим занятий** – 2 раза в неделю по 1,5 академических часа.

**Наполняемость групп** - 15 обучающихся в группе.

**В результате изучения каждого модуля и модульной программы в целом у обучающихся должны быть сформированы кроме предметных знаний, умений и**

**навыков, представленных в каждом модуле, метапредметные и личностные качества.**

**Метапредметные:**

- умение самостоятельно планировать пути достижения целей, осознанно выбирать наиболее эффективные способы делового общения;
- умение слушать и вступать в диалог; участвовать в коллективном обсуждении проблемы, выразить и отстоять свою точку зрения, принять другую;
- владение монологической и диалогической формами речи;
- приобретение навыков саморегуляции;
- умение осуществлять информационный поиск, сбор и выделение существенной информации из различных источников, работать с прослушанным и прочитанным текстом: определить тему, прогнозировать содержание текста по заголовку, по ключевым словам, устанавливать логическую последовательность основных фактов, выделять, обобщать и фиксировать нужную информацию;
- осознанно строить своё высказывание в соответствии с поставленной коммуникативной задачей, а также в соответствии с грамматическими и синтаксическими нормами языка;
- оформлять результаты в виде материального продукта (заявление (простое, сложное), объяснительная записка, автобиография, портфолио, резюме, план, тезисы для публичного выступления и т.п. ), электронную презентацию.

**Личностные:**

- развитие личностного творческого потенциала ребёнка;
- формирование основ российской гражданской идентичности, чувства гордости за свою Родину, российский народ и историю России, становление гуманистических и демократических ценностных ориентаций;
- формирование уважительного отношения к иному мнению, истории и культуре других народов;
- овладение начальными навыками адаптации в динамично изменяющемся и развивающемся мире;
- развитие самостоятельности и личной ответственности за свои поступки, в том числе в информационной деятельности, деловом общении на основе представлений о нравственных нормах, социальной справедливости и свободе, национальных особенностях;
- развитие этических чувств, доброжелательности и эмоционально-нравственной отзывчивости, понимания и сопереживания чувствам других людей;
- развитие навыков сотрудничества со взрослыми и сверстниками в разных социальных ситуациях, умения не создавать конфликтов и находить выходы из спорных ситуаций;
- формирование установки на безопасный, здоровый образ жизни, наличие мотивации к творческому труду, работе на результат, бережному отношению к материальным и духовным ценностям.

Будут сформированы информационно-коммуникативная, гражданско-общественная, культурно-досуговая компетентности.

**Учебный план программы «Основы делового общения» («Технология делового взаимодействия»)**

| №  | Наименование модуля                          | Количество часов |        |          |
|----|--|------------------|--------|----------|
|    |  | Всего            | Теория | Практика |
| 1. | Сущность делового общения                    | 34               | 18     | 16       |
| 2. | Технология делового взаимодействия           | 36               | 20     | 16       |
| 3. | Деловая этика и особенности делового этикета | 38               | 21     | 17       |

|              |            |           |           |
|--------------|------------|-----------|-----------|
| <b>Итого</b> | <b>108</b> | <b>59</b> | <b>49</b> |
|--------------|------------|-----------|-----------|

### 1. Модуль "Сущность делового общения."

Умение общаться с людьми, коммуникабельность – одно из главных качеств специалиста любой профессии. Реализация этого модуля направлена на обучение азам делового общения, его структуре, видам и формам, которые аккумулируют знания психологии, этический контекст человеческого общения. Форма и методы работы выбраны с учётом осуществления дифференциации и индивидуализации образовательной деятельности.

**Цель** программы: создание условий для социальной и творческой самореализации обучающихся, формирования коммуникативной компетентности.

**Задачи:**

- развитие умений грамотного и свободного владения устной и письменной речью;
- формирование навыков совместной деятельности и диалогового общения, совместного мировоззрения, активной жизненной позиции;
- развитие интереса к изучению русского языка, литературы, истории
- подготовка обучающихся к профессиональным взаимоотношениям – профессиональные и корпоративные этические кодексы;
- формирование толерантности, культуры межнационального общения в многонациональном социуме;
- пробуждение интереса к этике как науке и явлению духовной жизни;
- формирование потребности в постоянном повышении информированности;
- воспитание культуры поведения и речи.

#### Учебно-тематический план модуля "Психология общения"

| №  | Наименование тем  | Количество часов |        |          | Форма аттестации /контроля                          |
|----|---|------------------|--------|----------|---|
|    |   | Всего            | Теория | Практика |   |
| 1. | Входящая диагностика.<br>Понятие общения, сущность, структура                   | 3                | 1      | 2        | тестирование, анкетирование                         |
| 2. | Виды, функции общения   | 4                | 2      | 2        | наблюдение за участниками деловой игры «Знакомство» |
| 3. | Характеристика делового общения   | 5                | 3      | 2        | наблюдение, собеседование                           |
| 4  | Организационная структура учреждения и её влияние на характер деловых отношений | 5                | 3      | 2        | практическая работа, наблюдение                     |
| 5. | Социально-психологические аспекты делового общения                              | 5                | 3      | 2        | Тест для самоанализа «Кто я?», наблюдение           |
| 6. | Деловое общение как восприятие людьми друг друга                                | 6                | 3      | 3        | ролевая игра, наблюдение, тестирование.             |
| 7. | Способы взаимодействия  | 6                | 3      | 3        | Практическая работа,                                |

|  |                             |           |           |           |            |
|--|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
|  | партнёров в деловом общении |           |           |           | наблюдение |
|  | <b>Итого:</b>               | <b>34</b> | <b>18</b> | <b>16</b> |            |

### Содержание 1 модуля:

**Тема 1.** Ознакомление с целями и задачами занятий в объединении. Тестирование знаний и умений в сфере делового общения. Понятие общения. Философское осмысление общения в истории человеческой мысли. Проблемы общения в культуре. Трактовка общения.

#### Тема 2.

Виды, функции общения.

Структурные компоненты, аспекты и уровни общения. Типология общения (классификации Э.Берна, Н.Сагатовского и др.). Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение. Этический контекст человеческого общения. Этика как наука и явление духовной жизни. Круг проблем этики. Мораль и этические регуляторы поведения и профессиональных взаимоотношений. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики. Противоречия между этикой и бизнесом, болевые точки российского предпринимательства. Профессиональные и корпоративные этические кодексы.

#### Тема 3.

Характеристика делового общения

Особенности делового общения. Цели и функции делового общения. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений. Основные принципы делового общения «сверху-вниз», «по горизонтали». Проблема совместимости и сработанности в группе. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т.д.

#### Тема 4.

Организационная структура учреждения и её влияние на характер деловых отношений

Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.

Основные принципы делового общения «сверху-вниз», «по горизонтали». Проблема совместимости и сработанности в группе. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т.д. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.

#### Тема 5.

Социально-психологические аспекты делового общения

Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания.

Коммуникативные барьеры, их преодоление. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. «Непонимание» как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы.

#### Тема 6.

Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия. Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Способы приписывания: «проекция», «эхо», «вера в первый взгляд». Личностная, объектная и обстоятельственная атрибуция. «Эффекты» межличностного восприятия (галлоэффект, новизны и первичности, стереотипизации). Источники галлоэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оцениваемому). Самопрезентация в общении. Межличностная аттракция в общении. Социальные экспектации (ожидания), их роль в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).

### **Тема 7.**

Способы взаимодействия партнёров в деловом общении.

Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. «Ролевое» взаимодействие. Теория трансактного анализа Э.Берна. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «дитя»). Основные типы трансакций. Взаимодополнительные, пересекающиеся, скрытые трансакции. Возможности и значение трансактного анализа в деловом взаимодействии.

Подведение итогов. Итоговая диагностика.

Практическое занятие в городской библиотеке.

Просмотр и анализ презентации «Деловое общение».

Диагностика ЗУН, компетентностей, личностных качеств.

### **Ожидаемые результаты и способы определения их результативности.**

По изучению содержания модуля обучающиеся будут

#### **Знать:**

- виды и формы общения;
- основы делового общения;
- способы разрешения конфликтных ситуаций;
- правила убеждения.

#### **Уметь**

- грамотно и свободно владеть устной и письменной речью;
- контролировать ошибки поведения в общении;
- слушать и правильно реагировать на полученную информацию;
- ориентироваться в мире профессий, связанных с журналистикой.

#### **Будет сформирован навык**

- совместной деятельности и диалогового общения.

#### **Будут развиты**

- интерес к изучению русского языка, литературы, истории

#### **Будут воспитаны**

- культура поведения и речи;
- толерантность, культура межнационального общения в многонациональном социуме;
- культура общения с миром средств массовой информации;
- потребности в постоянном повышении информированности.

### **Критерии и способы отслеживания результатов**

Критерии оценки качества подготовки учащегося позволяют определить уровень освоения материала, предусмотренного общеобразовательной программой. Основным критерием оценок учащегося, осваивающего общеразвивающую программу, являются

- коммуникативные качества личности;
- сформированность навыков делового общения;
- культура поведения, толерантность;
- умение разрешать конфликтные ситуации;
- творческий подход в работе с материалами.

*Методы отслеживания результативности на занятиях*  
разнообразны:

- педагогическое наблюдение;
- деловые игры,
- подготовка и защита проекта;
- зачёты;
- тестирование, анкетирование;
- собеседование (предполагает организацию индивидуальных контрольных бесед с целью более обстоятельного выявления знаний ребят для дальнейшей индивидуальной работы).

## **2 модуль - «Технология делового взаимодействия» - 36 час.**

Двадцать первый век — это время развития и освоения инновационных технологий. Современные инновационные коммуникативные технологии являются средством развития и формирования новых общественных отношений, новой технологической культуры. Процесс общения является в одно и то же время процессом взаимодействия и информационным процессом, отношением людей друг к другу, процессом взаимного влияния и процессом взаимопонимания. В данной трактовке показывается не только многофункциональность общения, но и раскрываются основные функции общения, основу которых составляют коммуникативные технологии общения. Эффективная коммуникация предполагает владение современными коммуникативными технологиями. **Технология** понимается специалистами в области профессионального общения как процесс с упорядоченной совокупностью этапов, операций и способов деятельности. «Социальная технология — это деятельность, в результате которой достигается поставленная цель и изменяется объект деятельности», «это предварительно определенный ряд операций, направленных на достижение некоторой цели и задач»

**Коммуникативная компетентность** определяется как развивающийся и в значительной мере осознаваемый опыт общения между людьми (межличностный опыт), который формируется и актуализируется в условиях непосредственного человеческого взаимодействия. В наиболее общем виде коммуникативную компетентность специалиста можно охарактеризовать как определенный уровень сформированности личностного и профессионального опыта взаимодействия с окружающими, который требуется индивиду, чтобы в рамках своих способностей и социального статуса успешно функционировать в профессиональной среде и обществе.

«Коммуникативная компетентность оценивается целым рядом когнитивных факторов: знаниями об окружающем мире, социальных ценностях, способностью адекватного восприятия информации. Коммуникативная компетентность актуализируется с учетом конкретных социальных условий коммуникации. Она является составляющим компонентом социального статуса»



**Цель:** Создание условий для освоения технологии оценки собеседника в ситуации межличностного взаимодействия в процессе выполнения профессиональной деятельности.

**Задачи:**

Обучающие задачи:

- Развитие познавательного интереса к приобретению навыков технологии делового взаимодействия;
- Научить основам пространственной и временной организации общения;
- Познакомить с правилами культуры делового спора

Воспитательные задачи:

- Формирование общественной активности личности на основе включения в воспитательный процесс;
- Формирование навыков культуры делового общения в деловом споре.

Развивающие задачи:

- Включить подростка в активное познание самого себя и окружающих через деловое общение как коммуникации.

**Учебно-тематический план модуля " Технология делового взаимодействия "**

| №             | Наименование тем   | Количество часов |           |           | Форма аттестации /контроля  |
|---------------|--|------------------|-----------|-----------|---|
|               |  | Всего            | Теория    | Практика  |   |
| 1.            | Вербальное общение                                       | 4                | 2         | 2         | тестирование, анкетирование<br>Упр. «Беседа с клиентом»                     |
| 2.            | Невербальные средства общения.                           | 4                | 2         | 2         | наблюдение за участниками деловой игры «Собеседование»                      |
| 3.            | Наука о пространственной и временной организации общения | 5                | 3         | 2         | наблюдение, собеседование<br>Практическая игра №1: «Установление контактов» |
| 4             | Деловое общение как коммуникация                         | 5                | 3         | 2         | практическая работа, наблюдение   |
| 5.            | Деловое совещание  | 6                | 3         | 3         | наблюдение  |
| 6.            | Культура делового спора                                  | 6                | 4         | 2         | ролевая игра, наблюдение, тестирование.                                     |
| 7.            | Стратегии письменных деловых коммуникаций                | 6                | 3         | 3         | Практическая работа, наблюдение   |
| <b>Итого:</b> |  | <b>36</b>        | <b>20</b> | <b>16</b> |   |

**Тема -1**

Теория:

Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Модель коммуникативного процесса. Кодификация и декодификация информации в процессе делового общения. Диалог как форма речевого общения. Барьеры речи. Условия эффекта речевого воздействия. Риторические приемы «убеждающей коммуникации». Функциональные стили речи. Речевые нормы и культура речи. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию. Практика: тестирование, выполнение упражнений по теме: Беседа с клиентом.

### **Тема – 2**

Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков.

Практика:

Деловая игра: «Собеседование». Приём на работу, отказ в приёме, убеждающие доводы для приёма.

### **Тема – 3**

Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения. Визуальная составляющая в межличностном общении. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения.

### **Тема – 4**

Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед.

### **Тема – 5**

Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения.

### **Тема – 6**

Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения

### **Тема – 7**

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (Поздравления, Извинения, Соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: Распоряжения, Благодарности, Напоминания, Просьбы, Проведение мероприятий...). Правила оформления деловых посланий.

Практическая работа: оформление деловых документов.

Подведение итогов. Итоговая диагностика.

### **Ожидаемые результаты и способы определения их результативности.**

По изучению содержания модуля обучающиеся будут

#### **Знать:**

- виды и формы вербального и невербального общения;
- основы делового общения;
- особенности официально-деловой речи;
- культуру делового спора.

#### **Уметь**

- грамотно и свободно владеть устной и письменной речью;
- контролировать ошибки поведения в общении;
- слушать и правильно реагировать на полученную информацию;
- использовать виды устных форм делового взаимодействия.

#### **Будет сформирован навык**

- совместной деятельности и диалогового общения.

#### **Будут развиты**

- к проблемам интерпретации невербальной информации

#### **Будут воспитаны**

- культура поведения и речи;
- толерантность, культура межнационального общения в многонациональном социуме;
- культура общения с миром средств массовой информации;
- потребности в постоянном повышении информированности.

### **Критерии и способы отслеживания результатов**

Критерии оценки качества подготовки учащегося позволяют определить уровень освоения материала, предусмотренного общеобразовательной программой. Основным критерием оценок учащегося, осваивающего общеразвивающую программу, являются

- коммуникативные качества личности;
- сформированность навыков делового общения;
- культура поведения, толерантность;
- умение разрешать конфликтные ситуации;
- творческий подход в работе с материалами.

*Методы отслеживания результативности на занятиях* разнообразны:

- педагогическое наблюдение;
- деловые игры,
- подготовка и защита проекта;
- зачёты;
- тестирование, анкетирование;
- собеседование (предполагает организацию индивидуальных контрольных бесед с целью более обстоятельного выявления знаний ребят для дальнейшей индивидуальной работы).

**3 модуль: «Конфликтное взаимодействие и управленческая этика»**

В отечественной и зарубежной литературе существуют различные взгляды на конфликты, их природу и социальную роль. Противоположные позиции представлены, с одной стороны, теориями бесконфликтного гармоничного развития социальных групп (такова, например, позиция основателя социометрии Д. Морено), с другой - воззрениями на конфликты как явление естественное, неизбежное и даже необходимое, поскольку они представляют собой одно из проявлений всеобщего закона диалектического развития - единства и борьбы противоположностей (например, точка зрения К. Томпсона).

Учеными всего мира активно разрабатывается как теория, так и практика разрешения конфликтов. Так, во многих американских университетах учащиеся не только изучают конфликты - межличностные, групповые, производственные, экологические, этические, международные, но и участвуют в их практическом разрешении. Институт Джона Мейсона осуществляет подготовку студентов по специальности "Менеджер по конфликтам". Практическим разрешением конфликтов занимается Институт Мира. Такое внимание к проблеме конфликтов вполне оправдано.

Если говорить, например, о руководителях, то 70-80% их работы находится под грузом скрытых и явных противоречий и противостояний, игнорирование которых приводит к конфликтам, и руководитель признан разрешать их всеми доступными ему средствами.

Когда люди думают о конфликте, они чаще всего ассоциируют его с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью и т.п. В результате бытует мнение, что конфликт - явление всегда нежелательное, что его следует немедленно разрешать, как только он возникает. Но во многих ситуациях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает выявить большее число альтернатив или проблем.

**Цель:**

Создание условий для развития нравственной и духовной личности, умеющей избегать конфликтные ситуации, «сглаживать» и примирять стороны делового общения.

**Задачи:**

**Обучающие:**

- Развитие умения находить причины конфликтов при общении;
- Научить управлению конфликтной ситуацией;
- Обеспечить знание основ культуры общения.

**Воспитательные:**

- Формирование навыков культурного общения и поведения в деловом сообществе;
- Формирование нравственных человеческих качеств через национальные особенности деловых контактов народов мира, деловой этики в России.

**Развивающие:**

- Включить подростка в активное познание мира и самих себя через знакомство с поведением и деловыми качествами представителей различных культур;
- Развивать нравственные понятия обучающихся через этические аспекты общения.

**Учебно-тематический план модуля " Конфликтное взаимодействие и управленческая этика "**

| № | Наименование тем | Количество часов |        |          | Форма аттестации /контроля |
|---|------------------|------------------|--------|----------|----------------------------|
|   |                  | Всего            | Теория | Практика |                            |
|   |                  |                  |        |          |                            |

|               |   |           |           |           |   |
|---------------|---|-----------|-----------|-----------|---|
| 1.            | Конфликты и причины их возникновения в деловом общении  | 5         | 3         | 2         | тестирование, анкетирование                         |
| 2.            | Способы разрешения конфликтов                           | 5         | 3         | 2         | наблюдение за участниками практической игры         |
| 3.            | Управление конфликтной ситуацией                        | 6         | 3         | 3         | Практ. раб. №8<br>наблюдение                        |
| 4             | Актуальные проблемы кросскультурного менеджмента        | 5         | 3         | 2         | практическая работа,<br>Разбор конфликтных ситуаций |
| 5.            | Национальные особенности деловых контактов народов мира | 6         | 3         | 3         | Тест для самоанализа «Кто я?», наблюдение           |
| 6.            | Понятие культуры общения.                               | 5         | 3         | 2         | ролевая игра, наблюдение, тестирование.             |
| 7.            | Этикет приветствия и представления. Подведение итогов   | 6         | 3         | 3         | Практическая работа, наблюдение                     |
| <b>Итого:</b> |   | <b>38</b> | <b>21</b> | <b>17</b> |   |

### Тема 1.

Теория:

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта.

### Тема 2.

Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стили поведения в конфликтных ситуациях.

### Тема 3

Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

### Тема 4

Актуальные проблемы кросскультурного менеджмента в области деловых коммуникаций. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т.д.

## Тема 5

Национальные особенности деловых контактов народов мира: в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений, ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления, особенностей поведения и характерных тактических приемов. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока. Проблемы деловой этики в России.

## Тема 6.

Понятие культуры общения. «Технология» позитивного, продуктивного общения. Принципы, правила и нормы делового общения. Официальные мероприятия в системе делового общения.

## Тема 7.

Теория:

Этикет приветствия и представления. Визитная карточка, ее роль в деловом мире. Деловой подарок. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов. Правила телефонных разговоров. 15 главных правил делового этикета.

Практика:

Составление правил поведения на уроке при возникновении конфликта:

1. Между кем-то из учеников и учителем.
2. Между 2-мя учениками.

Обсуждение пунктов правил и составление общих правил поведения.

### **Ожидаемые результаты и способы определения их результативности.**

По изучению содержания модуля обучающиеся будут

#### **Знать:**

- основные виды конфликтов;
- средства предотвращения конфликтов;
- способы разрешения конфликтных ситуаций;
- значение национальных особенностей .

#### **Уметь**

- грамотно и свободно владеть устной и письменной речью;
- контролировать ошибки поведения в общении;
- слушать и правильно реагировать на полученную информацию;

#### **Будет сформирован навык**

- совместной деятельности и диалогового общения.

#### **Будут развиты**

- интерес к проблемам деловой этики

#### **Будут воспитаны**

- культура общения по телефону;
- толерантность, культура межнационального общения в многонациональном социуме;
- культура общения с миром средств массовой информации;
- потребности в постоянном повышении информированности о деловом мире.

### **Критерии и способы отслеживания результатов**

Критерии оценки качества подготовки учащегося позволяют определить уровень освоения материала, предусмотренного

общеобразовательной программой. Основным критерием оценок учащегося, осваивающего общеразвивающую программу, являются

- коммуникативные качества личности;
- сформированность навыков делового общения;
- культура поведения, толерантность;
- умение разрешать конфликтные ситуации;
- творческий подход в работе с материалами.

*Методы отслеживания результативности* на занятиях разнообразны:

- педагогическое наблюдение;
- деловые игры,
- подготовка и защита проекта;
- зачёты;
- тестирование, анкетирование;
- собеседование (предполагает организацию индивидуальных контрольных бесед с целью более обстоятельного выявления знаний ребят для дальнейшей индивидуальной работы).