

Управление образованием Асбестовского городского округа
Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Лицей № 9» Асбестовского городского округа

Приложение к ОП СОО

РАССМОТРЕНО

на заседании педагогического совета
протокол от 30.08.2024г. № 21

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора Лицея № 9
от 02.09.2024г. № 205/2-од

**Дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа
«Этика и психология деловой коммуникации»**

Направленность: социально-гуманитарная
Уровень программы: ознакомительный
Возраст обучающихся: 15 – 18 лет
Срок реализации программы – 1 год

Автор – разработчик:
Мехонцева Алена Евгеньевна,
педагог-психолог Лицея № 9

Асбест, 2024

Пояснительная записка

Направленность программы: социально-гуманитарная

Уровень программы: ознакомительный.

Актуальность. Взаимоотношения специалистов в профессиональной деятельности становится предметом все более пристального внимания ученых. Характер деловых контактов оказывает решающее влияние на эффективность совместной деятельности. В тоже время практика показывает, что у большинства специалистов недостаточно развита коммуникативная компетентность, низкая культура делового общения, эклектика в использовании форм и методов делового взаимодействия.

Овладение основами делового общения позволит специалистам эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, реализуя комфортно-психологическое общение и разнообразные стратегии и тактики, способствующие достижению компромисса и сотрудничества.

Использовать будущими специалистами рациональных программ делового общения, адекватных коммуникативным намерениям позволит завоевать доверие, добиться успеха в профессиональной деятельности. Знания, получаемые студентами в рамках курса, способствуют социально-психологической и речевой подготовке студентов к трудовой деятельности.

Цели программы познакомить с основными теоретическими аспектами, нормами и ценностями деловой этики и делового этикета, создать систему представлений об особенностях их проявления в профессиональной деятельности

Задачи программы:

1. Получение обучающимися базовых представлений об этике делового общения и деловом этикете.
2. Обучение обучающихся основам делового общения и делового этикета.
3. Развитие умения конструктивно взаимодействовать в деловом общении.
4. Обеспечение духовно-нравственного, гражданско-патриотического воспитания учеников.
5. Формирование и развитие творческих способностей.
6. Удовлетворение индивидуальных потребностей детей в интеллектуальном, нравственном, художественно-эстетическом развитии и физическом совершенствовании.
7. Формирование культуры здорового и безопасного образа жизни, укрепление здоровья, а также организация свободного времени учеников.
8. Адаптация обучающихся жизни в обществе.
9. Профессиональная ориентация.
10. Выявление, развитие и поддержка обучающихся, проявивших выдающиеся способности.

Категория обучающихся: программа предназначена для обучающихся 10–11-х классов.

Срок реализации программы: 1 год.

Формы занятий: лекции, практические занятия, открытые занятия

Перечень форм обучения: фронтальная, индивидуальная, групповая.

Формы подведения итогов реализации программы: выполнение самостоятельной графической работы.

Режим занятий: 1 занятие продолжается 40 минут.

Планируемые результаты

В результате освоения программы обучающийся будет знать:

- основные задачи и методы психологии;
- структуру личности;
- пути социальной адаптации и мотивации личности;
- функции, средства и закономерности общения;
- применять техники эффективного общения;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий и механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- этические принципы общения;
- основы делового общения, деловой беседы, деловых переговоров и дискуссий.

Содержание программы

Учебный (тематический) план

№	Название раздела, темы	Количество часов			Формы аттестации, контроля
		Всего	Теория	Практика	
1.	Общая психология	3	1	2	Индивидуальный опрос
2.	Социальные отношения. Общение как восприятие людьми друг друга.	3	2	1	Тестирование
3.	Основы психологии делового общения.	4	2	2	Защита реферата
4.	Конфликт. Типология конфликтов.	4	1	3	Решение ситуационных задач
5.	Деловой этикет.	4	2	2	Фронтальный опрос
ИТОГО		18	8	10	

Календарный план

№	Форма занятия	Количество часов	Тема занятия	Место проведения занятия	Формы контроля
1.	Групповая очная	1	Общая психология	Кабинет № 214	Фронтальный опрос
2.	Групповая очная	1	Диагностика состояния познавательных процессов.	Кабинет № 214	Тестирование
3.	Групповая очная	1	Тренинг «Формирование поведения, ориентированного на успех»	Кабинет № 214	Педагогическое наблюдение
4.	Групповая очная	1	Социальные отношения	Кабинет № 214	Беседа
5.	Групповая очная	1	Социальные отношения. Общение как восприятие людьми друг друга.	Кабинет № 214	Фронтальный опрос
6.	Групповая очная	1	Отработка навыка активного слушания.	Кабинет № 214	Педагогическое наблюдение
7.	Групповая очная	1	Основы психологии делового общения.	Кабинет № 214	Фронтальный опрос
8.	Групповая очная	1	Основы психологии делового общения.	Кабинет № 214	Индивидуальный опрос
9.	Групповая очная	1	Коммуникативный тренинг с обучающимися	Кабинет № 214	Педагогическое наблюдение
10.	Групповая очная	1	Тренинг делового (межличностного)	Кабинет № 214	Педагогическое наблюдение

			общения		
11.	Групповая очная	1	Конфликт. Типология конфликтов.	Кабинет № 214	Фронтальный опрос
12.	Групповая очная	3	Тренинг конструктивного разрешения конфликтов с обучающимися.	Кабинет № 214	Педагогическое наблюдение
13.	Групповая очная	1	Деловой этикет.	Кабинет № 214	Фронтальный опрос
14.	Групповая очная	1	Деловой этикет. Этикет и культура поведения делового человека	Кабинет № 214	Фронтальный опрос
15.	Групповая очная	1	Тренинг Современный деловой этикет для профессионального успеха	Кабинет № 214	Педагогическое наблюдение Беседа
16.	Групповая очная	1	Тренинг «Избирательное внимание» «Суждение о деловом поведении»	Кабинет № 214	Педагогическое наблюдение Беседа

Общая психология.

Цель и задачи психологии как науки. Отрасли психологии. Методы психологии. Познавательные процессы. Функции познавательных процессов. Отдельные познавательные процессы (ощущения, восприятие, внимание, память, мышление, воображение, речь). Эмоциональные состояния человека: собственно эмоции, настроение, чувства, стресс, страсть, аффект. Соотношение интересов, мотивов и потребностей. Понятие характер. Понятие темперамент.

Социальные отношения. Общение как восприятие людьми друг друга. Определение общения, функции, виды. Средства общения: вербальные, невербальные. Уровни общения и его особенности в различных ситуациях: социальное, деловое и личностно-ориентированное общение. Коммуникативный уровень общения. Проблемы восприятия людьми друг друга: установки, стереотипы и т.д.

Основы психологии делового общения.

Понятие делового общения. Этика делового общения. Виды слушания Правила, которые помогут вам убедить собеседника. Законы аргументации и убеждения. Вопросы делового общения. Социально-психологические и коммуникативные барьеры общения.

Конфликт. Типология конфликтов.

Понятия «конфликт», «медиация». Функции и причины конфликтов. Особенности производственных конфликтов. Управление конфликтами. Стили разрешения конфликтов. Кодекс поведения в конфликте.

Деловой этикет.

Понятия «этика», «мораль». Важнейшие категории этики. Моральные принципы и нормы совесть, долг, честь, достоинство, скромность, благородство. Этика делового общения. Этикет и культура поведения делового человека Манера общения, взаимодействия с людьми. Национальные стили ведения переговоров. Деловые переговоры. Деловая беседа. Деловые совещания. Деловые дискуссии. Понятие манипуляций в общении.

Формы аттестации и оценочные материалы

Активность участия в семинарах, тренингах.

Итоговая работа - создание презентации.

Мультимедийные презентации используются для того, чтобы выступающий смог на большом экране или мониторе наглядно продемонстрировать дополнительные материалы к своему сообщению.

Общие требования к презентации:

- презентация не должна быть меньше 10 слайдов.
- первый лист - это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название вуза; название работы; фамилия, имя, отчество автора, номер группы, год создания.
- следующим слайдом должно быть содержание, где представлены основные этапы.
- дизайн - эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста.

Создание презентации состоит из трех этапов:

1) Планирование презентации - это многошаговая процедура, включающая определение целей, формирование структуры и логики подачи материала. Планирование презентации включает в себя:

1. Определение целей.
2. Определение основной идеи презентации.
3. Подбор цветовой схемы, шаблона презентации.
4. Подбор дополнительной информации.
5. Планирование выступления.
6. Создание структуры презентации.
7. Проверка логики подачи материала.
8. Подготовка заключения.

2) Разработка презентации - методологические особенности подготовки слайдов презентации, включая вертикальную и горизонтальную логику, содержание и соотношение текстовой и графической информации.

3) Репетиция презентации - это проверка и отладка созданной презентации.

В оформлении презентаций выделяют два блока: оформление слайдов и представление информации на них. Для создания качественной презентации необходимо соблюдать ряд требований, предъявляемых к оформлению данных блоков.

Оформление слайдов:

Стиль:

- соблюдайте единый стиль оформления.
- избегайте стилей, которые будут отвлекать от самой презентации.
- вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями).

Фон:

- для фона предпочтительны холодные тона.

Использование цвета:

- на одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовка, один для текста
- для фона и текста используйте контрастные цвета
- обратите внимание на цвет гиперссылок (до и после использования)

Анимационные эффекты:

- используйте возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде
- не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны

отвлекать внимание от содержания информации на слайде.

Представление информации:

Содержание информации:

- используйте короткие слова и предложения
- минимизируйте количество предлогов, наречий, прилагательных
- заголовки должны привлекать внимание аудитории.

Расположение информации на странице:

- предпочтительно горизонтальное расположение информации
- наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана
- если на слайде располагается картинка, надпись должна располагаться под ней.

Шрифты:

- для заголовков - не менее 24
- для информации не менее 18
- шрифты без засечек легче читать с большого расстояния
- нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации
- для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или

подчеркивание

- нельзя злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже строчных).

Способы выделения информации:

Следует использовать:

- рамки;
- границы, заливку;
- штриховку, стрелки;
- рисунки, диаграммы, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов.

Объем информации:

- не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: люди могут одновременно запомнить не более трех фактов, выводов, определений

- наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.

Виды слайдов:

Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов:

- с текстом;
- с таблицами;
- с диаграммами.

Организационно-педагогические условия реализации программы

Материально-техническое обеспечение:

1. Персональный компьютер.
2. Мультимедийный проектор.
3. Средства доступа в сеть Интернет.

Занятия проводятся в учебном кабинете.

Кабинет должен быть обеспечен соответствующей мебелью: рабочими столами, стульями, столом для руководителя.

Кадровое обеспечение:

Программа может реализовываться педагогом, имеющим педагогическое образование, прошедшим курсы повышения квалификации.

Список литературы

1. Зарецкая И.И. «Основы этики и психологии делового общения», учебник для СПО, М.: Оникс, 2011
2. Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова «Психология и этика делового общения», учебник для ВУЗов, М.: Юрайт, 2012
3. Шеламова Г.М. «Деловая культура и психология общения», учебник для СПО, М.: Академия, 2008
4. Голуб И.Б. «Русский язык и культура речи», М.: Логос, 2010
5. Шеламова Г.М. «Этикет деловых отношений», М.: Академия, 2011
6. Шеламова Г.М. «Деловая культура взаимодействия», М.: Академия, 2011
7. Обозов Н.Н. «Психология конфликта и способы его решения», С-Пб.: Союз, 2009
8. Усов В.В. «Деловой этикет», М.: Академия, 2009

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 447200959609934981311677372486379060188671997418

Владелец Ягодина Лариса Анатольевна

Действителен с 08.09.2024 по 08.09.2025