



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министър на образованието и науката

ЗАПОВЕД

№ РД 09...../.....2017 г.

На основание чл. 13д, ал. 1 и ал. 2, т. 1 от Закона за професионалното образование и обучение, при спазване изискванията на чл. 66, ал. 1 и 2 от Административнопроцесуалния кодекс и във връзка с осигуряването на обучението по учебен предмет

УТВЪРЖДАВАМ

Учебна програма за обща професионална подготовка по учебен предмет **Бизнес комуникации** – теория за всички професионални направления (без професионално направление с код 346). Учебната програма влиза в сила от учебната 2017/2018 година.

КРАСИМИР ВЪЛЧЕВ

Министър на образованието и науката

МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА

ПРОЕКТ

УЧЕБНА ПРОГРАМА

за отраслова/специфична професионална подготовка
по

БИЗНЕС КОМУНИКАЦИИ
(теория)

Утвърдена със Заповед №2017 г.

ЗА ВСИЧКИ ПРОФЕСИОНАЛНИ НАПРАВЛЕНИЯ

София, 2017

I. ОБЩО ПРЕДСТАВЯНЕ НА УЧЕБНАТА ПРОГРАМА

Учебната програма е предназначена за всички професии и специалности и за всички степени на професионална квалификация, в типовите учебни планове на които е включен учебният предмет Бизнес комуникации.

Учебното съдържание по предмета се надгражда над учебното съдържание в учебните предмети от културно-образователните области: български език и литература и информационни технологии. Има за цел да представи комплекса от фундаментални, основни и приложни знания в областта на бизнес комуникациите и да формира у учениците систематизирани знания за бизнес комуникациите в организацията и изграждане на поведенческа култура на личността, която е основа за добри бизнес отношения.

Обучението по предмета се организира чрез активно включване на ученика в учебния процес. Учебното съдържание е подходящо за прилагане на ролеви игри, казуси, бизнес симулации и други активни методи на обучение, чрез които може да се постигне по-пълно осмисляне и ефективно усвояване на изучавания материал, както и творческо прилагане на наученото в нови ситуации от практиката.

Обучението по предмета изисква най- малко 1/3 от учебните часове да се провеждат в компютърен кабинет с достъп до интернет.

II. ЦЕЛИ НА ОБУЧЕНИЕТО

Основните цели на обучението по учебния предмет са учениците да усвоят базисни познания за бизнес комуникациите, да подобрят своите комуникативни умения и да формират нови бизнес умения.

III. РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА УЧЕБНОТО ВРЕМЕ

Учебната програма е разработена в един вариант в съответствие с максималния брой учебни часове - 72 часа. Ако хорариумът в типовия учебен план е различен от посочения, учителите трябва да редуцират учебното съдържание според спецификата на професията и специалността.

IV. УЧЕБНО СЪДЪРЖАНИЕ

Структурирането на учебното съдържание е по раздели и теми. За всеки раздел са записани теми с препоръчителен брой учебни часове (Таблица № 1). Броят учебни часове за нови знания и упражнения се разпределя от учителя.

Таблица 1

№	НАИМЕНОВАНИЕ НА РАЗДЕЛИТЕ	Препоръчителен брой часове
---	---------------------------	----------------------------

	РАЗДЕЛ I. ОСНОВИ НА БИЗНЕС КОМУНИКАЦИИТЕ	18
1.	Същност и значение на комуникациите.	2
2.	Преглед на комуникативните умения.	4
3.	Ефективна комуникация.	4
4.	Невербална комуникация.	5
5.	Организация на речта. Ораторско майсторство.	3
	РАЗДЕЛ II. ОРГАНИЗАЦИЯТА И КОМУНИКАЦИИТЕ В НЕЯ.	54
1.	Комуникациите в организацията.	3
2.	Неформални комуникации. Комуникация в екип.	3
3.	Делови срещи и събирания.	3
4.	Делово общуване по телефона и мобилните комуникации.	3
5.	Управление на конфликти.	4
6.	Преговорите като форма за делово общуване.	4
7.	Писмени комуникации. Делова кореспонденция.	8
8.	Справочно-информационни документи. Стандарти.	8
9.	Общадминистративни документи. Стандарти.	8
10.	Кандидатстване за работа.	5
11.	Бизнес комуникациите и новите технологии.	5
	Всичко часове	72

РАЗДЕЛ I. ОСНОВИ НА БИЗНЕС КОМУНИКАЦИИТЕ.

1. Същност и значение на комуникациите.

- 1.1. Комуникацията като процес.
- 1.2. Елементи и принципи на комуникацията.
- 1.3. Видове комуникации.

2. Преглед на комуникативните умения.

- 2.1. Същност и значение на комуникативните умения.
- 2.2. Самооценка на комуникативните умения (слушане, устно и писмено предаване на информация).
- 2.3. Стил на комуникация.

3. Ефективна комуникация.

- 3.1. Същност на ефективната комуникация.
- 3.2. Барииери и деформации в комуникациите.
- 3.3. Техники за ефективна комуникация.

4. Невербална комуникация.

- 4.1. Същност, значение, функции и принципи на невербалната комуникация.
- 4.2. Паралингвистични символи.
- 4.3. Езикът на тялото.
- 4.4. Междукултурна невербална бизнес комуникация.

5. Организация на речта. Ораторско майсторство.

- 5.1. Говор и реч. Речеви етикет.
- 5.2. Етапи при съставяне на речеви послания.
- 5.3. Социолингвистични похвати за съставяне на убедителни послания.

РАЗДЕЛ II. ОРГАНИЗАЦИЯТА И КОМУНИКАЦИИТЕ В НЕЯ.

1. Комуникациите в организацията.

- 1.1.1. Същност, значение, основни принципи и функции на комуникациите в организацията.
- 1.2. Видове комуникации в организацията.
- 1.3. Дейности на управлението, свързани с комуникацията.
- 1.4. Вътрешните комуникации – фактор за ефективното управление на човешките ресурси в организацията.
- 1.5. Комуникационни стратегии.
- 1.6. Административна етика.

2. Неформална комуникация. Комуникация в екип.

- 2.1. Основни комуникационни канали (официални и неофициални).
- 2.2. Работа в екип и комуникации. Вътрешна и външна среда на екипа.
- 2.3. Основни проблеми при работа в екип и начини за подобряване на комуникацията в екипа.
- 2.4. Необходими знания и умения за ефективна комуникация в екип.

3. Делови срещи и събирания.

- 3.1. Видове делови срещи и събирания: оперативки, заседания, събирания.
- 3.2. Подготовка на делова среща.
- 3.3. Провеждане на делова среща. Етапи. Документация. Документиране.
- 3.4. Участие в делова среща.

4. Делово общуване по телефона и мобилните комуникации.

- 4.1. Значението на телефона като бизнес инструмент.
- 4.2. Телефонен етикет. Правила и норми на телефонната култура.
- 4.3. Структура на делови разговор по телефона.
- 4.4. Видео телефони. Видеоконферентната връзка.

5. Управление на конфликти.

- 5.1. Същност и особености на конфликтите.
- 5.2. Типове конфликти.
- 5.3. Причини за конфликти.
- 5.4. Структура на конфликта и развитие на конфликтната ситуация.
- 5.5. Управление на конфликтите.
- 5.6. Стиллове за разрешаване на конфликти. (
- 5.7. Комуникацията в екипа като инструмент за избягване и разрешаване на конфликти.

6. Преговорите като форма за делово общуване.

- 6.1. Фази на преговорите. Подготовка на преговорите. Размяна на информация.
- 6.2. Техники за водене на преговори. Техники на питане.
- 6.3. Етикет на деловите срещи, разговори и преговори.
- 6.4. Стратегия и тактика на деловото общуване в процеса на преговарянето.
- 6.5. Резултати от преговорите: договореност, споразумение, документация и документиране.
- 6.6. Характеристики на ефективния преговарящ.

7. Писмени комуникации. Делова кореспонденция.

- 7.1. Основни понятия. Видове документи.
- 7.2. Основни правила от граматиката в българския език, които трябва да се спазват при писмените комуникации.
- 7.3. Стил, форма и съдържание на документите.
- 7.4. Създаване на документи – съставяне, оформяне и проверка на отпечатаното.
- 7.5. Регистрация на документите.

8. Справочно-информационни документи. Стандарти.

- 8.1. Доклад. Докладна записка;
- 8.2. Служебно писмо. Отчет. Протокол. Справка.
- 8.3. Стопански писма. Поръчки. Запитвания. Рекламации. Покани.

9. Общадминистративни документи. Стандарти.

- 9.1. Служебна бележка.
- 9.2. Удостоверение.
- 9.3. Пълномощно.
- 9.4. Декларация.

10. Кандидатстване за работа.

- 10.1. Комуникативни умения при кандидатстване за работа.
- 10.2. Умението да представим себе си.
- 10.3. Заявление. Автобиография.
- 10.4. Мотивационно писмо. Препоръка.

11. Бизнес комуникациите и новите технологии.

- 11.1. Интернет и бизнес комуникацията в организацията.
- 11.2. Електронната кореспонденция.
- 11.3. Нетикет.
- 11.4. Социалните мрежи и бизнес комуникацията. Корпоративна социална мрежа.
- 11.5. Платформи за комуникации и съвместна работа.

V. ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО

В края на обучението учениците трябва да са придобили базисни и широкопрофилни **познания за:**

- организация на речта;
- ефективното слушане и говорене;
- значението, функциите и принципите на бизнес комуникациите;
- същността на комуникационния процес и неговите елементи, формите и начините за комуникиране в рамките на предприятието;
- основните термини и понятия в бизнескомуникациите и спецификата на вербалните и невербалните комуникации в бизнеса;
- ефективни модели на комуникация от практиката на съвременния бизнес;
- съставяне на някои основни документи, техните реквизити и начина на структурирането и форматирането им;
- стилистичните и правописни особености при оформяне на бизнес кореспонденцията;
- ролята и ефективността на телефонните разговори в процеса на комуникация;
- изискванията и особеностите на онлайн комуникациите;
- посланията на езика на тялото и изискванията на дрескода в бизнеса;
- межкултурните различия и изискванията при интеркултурните комуникации в съвременния бизнес;
- основните правила при решаването на конфликти и воденето на бизнес преговори.

В края на обучението учениците трябва да са развили **умения**, които да им Служат, както в личен, така и в професионален план, а именно за:

- разбиране на езика на тялото и дрескода в бизнеса;
- ефективно общуване, водене на преговори, разрешаване на конфликти;

- предаване и приемане на информация, уверено и аргументирано самопредставяне, активно и емпатично слушане;
- самостоятелно съставяне, оформяне и форматиране на стопанска и вътрешнофирмена кореспонденция, а така също и документи при кандидатстване за работа;
- използване на новите медии и спецификата на web сайтовете, Интранет, блоговете, социалните мрежи и др.

VI. ЛИТЕРАТУРА

Бакалова, Ева, Бизнес комуникации, ПринтаКом, 2011 година

Георгиева, Николина, Бизнес комуникации, изд. Стено, 2009 година

Шаренска, Емилия и Ризова, Милка, Бизнес комуникации, изд. Мартилен, 2015 година

Интернет ресурси: <http://trudipravo.bg/index.php/znanie-za-vas/1041-prakticheska-instruktsiya-za-oformyane-na-dokumenti-v-administratsiyata>

АВТОРСКИ КОЛЕКТИВ

Горанка Недева – учител, Национална финансово-стопанска гимназия, гр. София

Радка Георгиева – учител, Варненска търговска гимназия, гр. Варна