

МИНИСТЕРСТВО ЗА ОБРАЗОВАНИЕ И НАУКА  
ЦЕНТАР ЗА СТРУЧНО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУКА

НАСТАВНА ПРОГРАМА ПО

# ***ДЕЛОВНО КОМУНИЦИРАЊЕ***

за III година

***ЕКОНОМСКО, ПРАВНА И ТРГОВСКА СТРУКА***  
*деловен секретар*



Скопје, мај 2001 година

## **1. ИДЕНТИФИКАЦИОНИ ПОДАТОЦИ**

**1.1. Назив на наставниот предмет:** ДЕЛОВНО КОМУНИЦИРАЊЕ

**1.2. Образовен профил и група струки  
на кои им припаѓа наставниот предмет**

1.2.1. Образовен профил: Деловен секретар

1.2.2. Група струки: Економска, правна и трговска струка

**1.3. Диференцијација на наставниот предмет**

1.3.1. Предмет карактеристичен за образовниот профил

**1.4. Година (фаза) на изучување на наставниот предмет**

1.4.1. Трета година

**1.5. Број на часови на наставниот предмет**

1.5.1. Број на часови неделно (неделен контакт): 3 часа

1.5.2. Број на часови годишно (квота на изучување): 108 часа

**1.6. Статус на наставниот предмет**

1.6.1. Задолжителен предмет

## 2. ЦЕЛИ НА НАСТАВНИОТ ПРЕДМЕТ

Целта на наставата по наставниот предмет *деловно комуницирање*, е учениците да стекнат знаења и умеања за основите на деловното комуницирање, за комуникациите на работното место и комуницирањето во претпријатијата, кои ќе им овозможат проширување на знаењата од другите стручно - теоретски предмети и нивно оспособување за вршење на работи и работни задачи за профилот деловен секретар.

Од општата цел на наставата по предметот *деловно комуницирање*, произлегуваат и следниве посредни цели:

- ученикот да се запознае со комуникациите и комуникацискиот процес;
- да ги разликува видовите на комуникации и нивните карактеристики;
- да ги сфати комуникациите на работното место;
- да го карактеризира комуницирањето во претпријатијата;
- да пишува техничка документација, бизнис писма, меморандуми и извештаи;
- да го осознае начинот на комуницирање при барање работа;
- да ги познава основите на деловниот бонтон;
- да развива навика и способности за уредно, точно, ажурно и навремено извршување на задачите;
- да развива чувство за професионален однос, тимска работа, добри меѓучовечки односи во работната средина и почитување на законската регулатива.

## 3. ПОТРЕБНИ ПРЕТХОДНИ ЗНАЕЊА

За успешно следење и совладување на програмските содржини, односно за постигнување на утврдени цели на предметот *деловно комуницирање*, потребни се претходни знаења стекнати од наставните предмети: *основи на бизнисот за II година, деловно работење за II година, деловна психологија за III година, македонски јазик и литература со комуникаци за I и II година и странски јазик за I и II година.*

## 4. ОБРАЗОВЕН ПРОЦЕС

### 4.1. Структурирање на содржините за учење

Тематски целини	Бр. на часови	Конкретни цели	Дидактички насоки	Корелација меѓу тематските целини и меѓу предметите
<b>1. КОМУНИКАЦИЈА И КОМУНИЦИРАЊЕ</b>	<b>10</b>	Ученикот: <ul style="list-style-type: none"><li>- да ги дефинира комуникациите;</li><li>- да ги разликува формите и типовите на комуникации;</li><li>- да го опише комуникацискиот процес;</li><li>- да ги идентификува субјектите (испраќач, примач) и пораката во комуникацискиот процес;</li><li>- да ги сфати правилата на однесување на субјектите во комуникацискиот процес;</li><li>- да ги објасни особеностите на комуникацискиот процес (комуникациски канали, повратна врска, контекст и шумови).</li></ul>	Наставникот: <ul style="list-style-type: none"><li>- објаснува и води насочена дискусија со учениците за поимот комуникации, користејќи го сопственото искуство на учениците кои во секојдневниот живот комуницираат на различни начини и со различни субјекти;</li><li>- презентира шема на комуникацискиот процес со употреба на графоскоп, ЛЦД проектор или хамер;</li><li>- води дискусија за комуникациската повратна врска (феед бацк), како и за комуникациските</li></ul>	<i>1. Основи на бизнисот за II година</i> Тематска целина: - бизнис комуникации.  <i>2. Деловно работење за II година</i> Тематска целина: - набавка и продажба.  <i>3. Македонски јазик со литература и комуникации за I и II година</i>  <i>4. Странски јазик за I и II година</i>

			<p>каналы, контекст и шумови;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организира вежби за разликување на комуникациските шумови.</li> </ul>	
<b>2. ВИДОВИ НА КОМУНИКАЦИИ И НИВНИ КАРАКТЕРИСТИКИ</b>	<b>27</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- да се запознае со вербалната комуникација (основите на говорењето);</li> <li>- да го согледа значењето на говорот како димензија на комуницирањето;</li> <li>- да ги објасни основните димензии на говорната ситуација;</li> <li>- да ја идентификува улогата на говорникот;</li> <li>- да ги разбере целите на говорникот;</li> <li>- да го објасни начинот на подготвување и организирање на говорот;</li> <li>- да го опише начинот на држење на говор и тимската презентација;</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- да се запознае со значењето на</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- води насочена дискусија со учениците за вербалната комуникација како начин на пренесување на пораките преку говор, како и за значењето на говорот како димензија на комуницирањето;</li> <li>- организира вежби за симулација на држење на говор преку играње на улоги со цел учениците да ја сфатат улогата и целите на говорникот, како и начинот на подготвување и организирање на говорот;</li> <li>- ги поттикнува и ги мотивира учениците на</li> </ul>	<p><i>1. Деловно комуницирање за III година</i> Со претходната тематска целина.</p> <p><i>2. Деловна психологија за III година</i> Тематска целина: - меѓучовечки односи; - говор и мислење; - психички процеси и состојби.</p>

		<p>невербалната комуникација;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- да ги разликува трите главни категории на невербална комуникација;</li> <li>- да ги карактеризира другите категории на невербалната комуникација;</li> <li>- да го разбере влијанието на комбинираните категории;</li> <li>- да го анализира и интерпретира невербалниот дел од пораките;</li> <li>- да се запознае со слушањето во комуникацијата;</li> <li>- да го разликува слушањето од слушнувањето;</li> <li>- да ги класифицира елементите кои влијаат на слушањето;</li> </ul> <p>- да ги идентификува лошите слушателски</p>	<p>почитување на правилата за држење на говор и тимска презентација при држење на говор пред одреден аудиториум;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- бјаснува и поттикнува на дискусија за категориите на невербалната комуникација;</li> <li>- организира и координира групна работа на учениците за интерпретирање и анализирање на невербалниот дел на пораките;</li> <li>- организира вежби за невербална комуникација (комуникација со бојата на гласот, изразот на лицето, држењето на телото);</li> </ul> <p>- шематски ги прикажува елементите кои влијаат на слушањето</p>	
--	--	--	--	--

		<p>навики и позитивните чекори кон подобро слушање;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- да се запознае со другите типови на ефективно слушање;</li> <li>- да ја разбере мотивацијата и бариерите во слушањето;</li> <li>- да ја осознае важноста на интеркултурната комуникација во услови на растечка културна различност;</li> <li>- да ја истакне потребата од зголемување на можноста за постигнување на заедничко разбирање во културно различна средина.</li> </ul>	<p>со употреба на графоскоп, ЛЦД проектор или хамер;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организира групна или тандемска работа на учениците за лошите слушателски навики односно за причините поради кои лошо слушаеме;</li> <li>- презентира конкретни примери за културната различност на пооделни земји во светот и нивното влијание врз интеркултурната комуникација (пример, интеркултурни разлики во говорот на телото, компоненти на културата и др.);</li> <li>- води насочена дискусија за интеракцијата меѓу културата на одредена земја и комуникацијата.</li> </ul>	
<b>3. КОМУНИКАЦИИ НА РАБОТНО МЕСТО</b>	<b>15</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- да го согледа значењето на комуникацијата меѓу колегите;</li> <li>- да го идентификува</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- води насочена дискусија за комуникацијата со колегите,</li> </ul>	<i>1. Деловно комуницирање за III година</i> Со претходната тематска целина.

		<p>комуницирањето со раководителите и менаџерите;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- да го разбере значењето на креирање на комуникациска клима;</li> <li>- да го опише давањето и примањето на инструкции.</li> </ul>	<p>раководителите и менаџерите;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организира групна работа на учениците за причините кои влијаат на креирање на лоша комуникациска клима, односно за факторите кои ја отежнуваат комуникацијата, како и за видовите на лоша комуникација (нечесна комуникација, комуникација која ранува, излудувачка комуникација).</li> </ul>	<p><i>2. Деловна психологија за III година</i> Тематска целина: - меѓучовечки односи.</p>
<b>4. КАРАКТЕРИСТИКИ НА КОМУНИЦИРАЊЕТО ВО ПРЕТПРИЈАТИЕТО</b>	<b>25</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- да развива способност за организирање на деловен разговор (интервју);</li> <li>- да се запознае со подготовката за деловен разговор (интервју);</li> <li>- да го опише процесот на водење на деловниот разговор (интервју);</li> <li>- да го идентификува донесувањето на одлуки – завршеток на деловниот разговор и анализирање на резултатите;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- објаснува за почитувањето на правилата за организирање на деловен разговор (интервју);</li> <li>- организира симулација на водење на деловен разговор (интервју), донесување на одлуки – завршеток на деловниот разговор и анализирање на резултатите преку</li> </ul>	<p><i>1. Деловно комуницирање за III година</i> Со претходната тематска целина.</p> <p><i>2. Деловна психологија за III година</i> Тематска целина: - меѓучовечки односи; - говор и мислење.</p> <p><i>3. Основи на бизнисот за II година</i> Тематска целина:</p>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- да го идентификува предметот на преговарањето;</li> <li>- да ја опише подготовката за водење на преговори;</li> <li>- да ги разликува методите за постигнување на добра клима во преговорите;</li> <li>- да ги карактеризира стилите (стратегии, тактики) на преговарањето;</li> <li>- да ја сфати потребата од барање на можни решенија;</li> <li>- да го опише начинот на однесување на преговарачот за време на преговарањето;</li> <li>- да се запознае со поимот и видовите на конфликти;</li> <li>- да ги разликува чекорите за разрешување на конфликти;</li> <li>- да ги идентификува изворите на конфликти во односите меѓу вработените;</li> <li>- да го сфати комуницирањето со</li> </ul>	<p>играње на улоги на учениците;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ги поттикнува учениците преку групна или тандемска работа да симулираат водење на преговори со примена на соодветни стратегии и тактики на преговарањето;</li> <li>- организира посета на служба за организирање на состаноци при некои од Советите на општините и по можност да присуствуваат учениците на некој состанок на Советот на општината;</li> <li>- организира и координира симулација на одржување на состаноци користејќи ги правилата и техниките за одржување на состаноци;</li> <li>- води насочена</li> </ul>	<p>- бизнис комуникации.</p>
--	--	--	--	------------------------------

		<p>клиентите;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- да го истакне значењето на комуницирањето во рамките на тимовите;</li> <li>- да ги разликува видовите на состаноци;</li> <li>- да ги идентификува фазите и чекорите во организирање и водење на состаноци;</li> <li>- да ги класифицира учесниците на состанокот;</li> <li>- да ги применува правилата и техниките за водење на состаноци;</li> <li>- да ги објасни карактеристиките на лошите состаноци и правилата за успешен состанок.</li> </ul>	<p>дискусија за карактеристиките на лошите состаноци и правилата за успешен состанок;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- презентира примери од практиката на записници од одржани состаноци и организира вежби за пишување на записници од страна на учениците преку индивидуална или тандемска работа.</li> </ul>	
<p><b>5. ПИШУВАНА КОМУНИКАЦИЈА НА РАБОТНОТО МЕСТО</b></p>	<p><b>20</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- да го согледа значењето на читањето и учењето во пишуваната комуникација;</li> <li>- да ги сфати карактеристиките на пишуваната комуникација;</li> <li>- да го опише процесот на</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- води насочена дискусија и објаснува за значењето на читањето и учењето во пишуваната комуникација, како и за карактеристиките на</li> </ul>	<p><i>1. Основи на бизнисот за II година</i> Тематска целина: - бизнис комуникации.</p> <p><i>2. Деловно работење за II година</i></p>

		<p>планирање во пишуваната комуникација;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- да се оспособи за пишување на техничка документација;</li> <li>- да пишува различни видови на бизнис писма (писма со добри вести, неутрални писма, писма со лоши вести, писма со кои се покажува внимание, писма со кои се истакнуваат барања);</li> <li>- да пишува меморандуми и кратки извештаи;</li> <li>- да се запознае со поимот презентирање;</li> <li>- да ги идентификува чекорите во презентирањето;</li> <li>- да ја опише структурата на презентацијата;</li> <li>- да ги користи техниките на успешна презентација.</li> </ul>	<p>пишуваната комуникација;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- презентира шематски приказ за карактеристиките на пишуваната комуникација со употреба на графоскоп, ЛЦД проектор или хамер;</li> <li>- ги објаснува четирите фази во процесот на планирање на пишуваната комуникација;</li> <li>- организира вежби преку индивидуална или тандемска работа за пишување на различните видови на бизнис писма применувајќи ги правилата – карактеристиките на пишуваната комуникација (тактика, кохерентност, унифицираност, усогласеност, јасност, читливост,</li> </ul>	<p>Тематска целина: - набавка и продажба.</p> <p><i>3. Македонски јазик со литература и комуникации за I и II година</i></p> <p><i>4. Странски јазик за I и II година</i></p>
--	--	--	--	---

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- разбирливост и сл.);</li> <li>- организира вежби за пишување на меморандуми и куси извештаи користејќи ги правилата за нивно пишување;</li> <li>- објаснува и демонстрира презентација, опишувајќи ја структурата на презентацијата;</li> <li>- организира вежби на учениците за презентација користејќи ги техниките на успешна презентација со употреба на графоскоп, ЛЦД проектор.</li> <li>- вежбите за пишуваната комуникација, можат да се изработуваат и со употреба на компјутер.</li> </ul>	
<b>6. КОМУНИКАЦИИ ПРИ БАРАЊЕ РАБОТА</b>	<b>5</b>	- да ја применува постапката за учество на конкурс (пријава за	- презентира примери од практиката на пријава за вработување,	<i>1. Деловно комуницирање за III година</i> Тематска целина:

		<p>вработување, приговор и тужба);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- да ги сфати правилата и начинот на однесување во деловниот разговор (интервју).</li> </ul>	<p>приговор и тужба и организира вежби за нивно составување преку индивидуална или тандемска работа;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организира играње на улоги за примена на правилата за однесување во деловен разговор (интервју).</li> </ul>	<p>- карактеристики на комуницирањето во претпријатијата.</p>
<b>7. ОСНОВИ НА ДЕЛОВНИОТ БОНТОН</b>	<b>4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- да се запознае со бонтонот на работното место;</li> <li>- да ги идентификува правилата на добро однесување на работното место (професионална чесност, почит кон работното време, култура на трудот и сл.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- користи текст метода - читање на стручна литература за деловен бонтон;</li> <li>- организира вежби – играње на улоги за примена на правилата на добро однесување на работното место, преку групна работа на учениците.</li> </ul>	<p><i>1. Деловно комуницирање за III година</i> Тематска целина: - комуникации на работното место.</p> <p><i>2. Деловна психологија за III година</i> Тематска целина: - меѓучовечки односи.</p>

#### 4.2. Наставни методи и активности на учење

За реализација на наставата по наставниот предмет *деловно комуницирање*, согласно поставените цели на наставниот предмет, како основни *наставни методи* ќе се користат: водење на насочена дискусија, решавање на проблеми и симулација на реални ситуации, учење преку сопствено откривање, независни задачи, тимска настава и сл.

*Активности на ученикот:* да учи независно и во група, да дискутира, да применува законитости и правила, да набљудува, да слуша, да прибележува, да повторува, да објаснува, да чита, да толкува позитивни законски прописи, да презентира, да открива во група и независно, критички да размислува, да дава свој суд, да работи домашни задачи.

*Активностите на наставникот* се однесуваат на организацијата на наставата, давање инструкции за работа, поттикнување на дискусии, објаснување, поставување прашања, оценување и поттикнување на самооценување од страна на учениците, симулирање на процеси и реални ситуации, презентирање, правење забелешки.

#### **4.3. Организација и реализација на наставата по предметот**

Процесот на учење во наставата по наставниот предмет *деловно комуницирање*, се изведува преку стручно - теоретска и практична настава во училишница, организирани посети на трговски друштва и институции, организирани информативни средби, разговори и дискусии со претставници – стручни лица од практиката, во училиштето или во институциите и друштвата, со цел да се интегрираат знаењата и ставовите со практичните умеења на учениците. Наставата по овој наставен предмет, се реализира и преку индивидуални домашни задачи, кои можат да се изведуваат дома и во училиштето. Образовните активности по предметот *деловно комуницирање*, се организирани во две полугодија, четири тримесечија и неделен распоред на часовите.

#### **4.4. Наставни средства и помагала**

За поуспешна реализација на целите на наставниот предмет *деловно комуницирање*, потребно е да се користи: графоскоп, графофолии, ТВ, видеорикордер, видеоленти, компјутерска опрема, ЛЦД проектор, публикации, обрасци, шеми и сл. Потребна литература за реализација на наставата, како за наставниците така и за учениците, е учебник за овој наставен предмет, наставни помошни материјали, стручни списанија, закони и практикуми од соодветни области, коментари на законите.

### **5. ОЦЕНУВАЊЕ НА ПОСТИГНУВАЊАТА НА УЧЕНИЦИТЕ**

Оценувањето на постигнувањата на учениците, се врши преку континуирано следење во текот на учебната година, усно и писмено - преку тестови на знаења за секоја тема одделно, писмените извештаи за реализирани

активности на учениците, креативноста, постигнувањата и резултатите од тимската работа, индивидуалните домашни задачи, покажан интерес и активно учество на учениците на часовите.

Во текот на учебната година, учениците се оценуваат со најмалку две оценки за секое полугодие, а се утврдуваат полугодишни и годишни оценки. Доколку не се исполнат барањата, врз основа на утврдените критериуми за оценување, се постапува според законската регулатива.

## **6. КАДРОВСКИ И МАТЕРИЈАЛНИ ПРЕДУСЛОВИ ЗА РЕАЛИЗАЦИЈА НА НАСТАВНАТА ПРОГРАМА**

### **6.1. Основни карактеристики на наставниците**

Покрај условите пропишани со Законот за средно образование, наставникот треба да ги поседува следниве персонални, професионални и педагошки карактеристики: да поседува способност за професионално и педагошко самообразување; да го мотивира и да влијае позитивно на ученикот со својот начин на изразување, углед, појава, подготвеност за дополнителна работа, образование, систем на вредности и идеали; да соработува со другите наставници, стручни работници, социјални партнери, стручни институции; да поседува способност за изведување на настава и комуникација со учениците; да поседува способност за примена на современа образовна технологија; да поседува способност за планирање, организирање, воведување новини во наставниот процес; да е комуникативен и креативен, да го познава македонскиот јазик и кирилското писмо.

### **6.2. Стандард за наставен кадар**

Завршени студии по економија,

- насока менаџмент
- насока маркетинг

со здобиена педагошко - психолошка и методска подготовка и положен стручен испит.

### **6.3. Стандард на простор за наставниот предмет**

За реализација на Наставната програма по *деловно комуницирање*, ќе се користи училиница со стандардни димензии, опремена со наставни средства, помагала и опрема согласно Нормативот.

### **7. ДАТУМ НА ИЗРАБОТКА И НОСИТЕЛИ НА ИЗРАБОТКАТА НА НАСТАВНАТА ПРОГРАМА**

**7.1. Датум на изработка:** мај, 2001 година.

**7.2. Датум на превземање:** мај 2008 година

#### **7.3. Состав на работната група:**

1. Снежана Димовска, советник, раководител на работната група, Биро за развој на образованието, Скопје
2. Д – р Благоја Георгиевски, професор, Економски факултет, Скопје
3. Катерина Сотирова, наставник, ДСУЕБ “Арсени Јовков”, Скопје

### **8. ПОЧЕТОК НА ПРИМЕНА НА НАСТАВНАТА ПРОГРАМА**

Датум на започнување: **01.09.2001** година

### **9. ОДОБРУВАЊЕ НА НАСТАВНАТА ПРОГРАМА**

Наставната програма за *деловно комуницирање*, ја одобри (донесе) министерот за образование и наука со решение број 11-2934/1 од 27.06.2001 година.