Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение

1-Сибирцевская средняя общеобразовательная школа  
Венгеровского района Новосибирской области

|  |
| --- |
| **ПРИНЯТО:** |
| Решением МО |
| протокол от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |

**Рабочая программа**

элективного курса   
«Основы делового общения»

Срок освоения 1 год (10 класс)

Составитель: Степанова   
 Лилия Ивановна,  
 учитель русского языка   
 и литературы

Год написания 2020 г.

**Пояснительная записка**

Рабочая программа элективного курса «Основы делового общения» составлена **в**  соответствии **с** авторской программой доктора педагогических наук, профессора С.Ф.Сизиковой. М.: Дрофа, 2007 **.** Перечень учебно-методического обеспечения: Сизикова, С.Ф. Основы делового общения. 10-11 кл.: методическое пособие/ С.Ф.Сизикова, - М.: Дрофа, 2006 ; Сизикова, С.Ф. Основы делового общения. 10-11 кл.: учебное пособие/ С.Ф.Сизикова, - М.: Дрофа, 2006

**Общая характеристика курса**

Потребность в совместной деятельности приводит к необходимости в общении.

Владение основами культуры позволяет человеку быстрее адаптироваться в новых условиях, в новом коллективе, а владение основами делового общения особенно

актуально в предпринимательской деятельности, в деловом партнерстве. Умение

бесконфликтно и эффективно общаться с партнерами, действовать в соответствии с

принятыми нормами делового общения, грамотно работать с письменной документацией немаловажно для профессионального роста специалиста. Культурой делового разговора должен обладать каждый работающий, будь то врач, ученый, педагог или государственный деятель. Эта культура универсальна и потому обязательна для всех, кто связан отношениями дела. Она не только разумная основа делового общения, но и надежный шанс на его успех.

Программа носит ориентировочный характер, а значит, предполагает варьирование, которое может быть связано как с творческим, индивидуальным подходом учителя к решению отдельных теоретических и практических вопросов стилистики, так и с конкретными условиями ёё реализации на месте (характером учебного заведения, уровнем подготовки учащихся, степенью их интереса к курсу, наличие необходимой литературы и др.).

Материал курса «Основы делового общения» условно может быть разделен на 2 части. Первая часть – это теоретическая основа для сознательного освоения последующе материала. Вторая часть является практической, поскольку раскрывает конкретную методику ведения деловой беседы, коммерческих переговоров, служебного телефонного разговора и правила оформления некоторых деловых бумаг. Все формы делового разговора рассматриваются не по отдельности, как это до сих пор делалось, а в их единстве и взаимосвязи на общей теоретической базе.

**Цель курса:** дать знания об основах делового общения и сформировать профессионально – ориентированные умения в рамках деловой коммуникации, а также помочь учащимся овладеть первоначальными навыками ведения делового разговора, повысить культуру своей деловой речи. Познакомить учащихся с речевыми стандартами, помогающими провести любую из основных форм делового разговора. Кроме этого практическая часть курса включает в себя ряд практических советов по установлению и улучшению человеческих отношений, по представлению товаров, по динамичному заключению сделок, по установлению деловых контактов, оформлению ряда деловых бумаг. Значительная часть времени отводится на проведение практических занятий: составлению деловых текстов.

**Задачи курса:** Рассмотреть деловой разговор в сфере предпринимательской деятельности с позиций его речевой, логической, психологической и невербальной культуры, а так же на основе обобщения отечественного и зарубежного опыта научить основным его формам (деловой беседе, коммерческим переговорам, ведению деловых совещаний, служебных телефонных разговоров, приему посетителей и сослуживцев и общению с ними, заполнению документов). Обучение по данному курсу рассчитано на 35 часов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРЕДМЕТА**

**Личностные результаты:**

Личностными результатами освоения выпускниками средней (полной) школы программы базового уровня по основам делового общения являются:

1) осознание феномена родного языка как средства делового общения личности; осознание себя как языковой личности; понимание зависимости успешной социализации человека, способности его адаптироваться в изменяющейся социокультурной среде; понимание роли русского языка для самореализации в сфере делового общения, самовыражения личности в указанной сфере человеческой деятельности;

2) представление о речевом идеале в сфере делового общения; стремление к речевому самосовершенствованию в указанной сфере деятельности; способность анализировать и оценивать нормативный, этический и коммуникативный аспекты речевого высказывания в сфере делового общения;

3) увеличение продуктивного, рецептивного и потенциального словаря; необходимое расширение круга используемых языковых и речевых средств в ситуации делового общения.

**Метапредменые результаты:**

Метапредметными результатами освоения выпускниками средней (полной) школы программы базового уровня по основам делового общения являются:

1) владение:

• разными видами чтения и аудирования по теме делового общения; способностью адекватно понять прочитанное или прослушанное высказывание и передать его содержание в соответствии с коммуникативной задачей; умениями и навыками работы с текстом официально-делового стиля, с различными источниками научно-технической информации;

• умениями выступать перед аудиторией старшеклассников с докладом на тему, владение которой предусматривает изучаемый курс; участвовать в спорах, диспутах, свободно и правильно излагая свои мысли в соответствии с требованиями делового общения;

• умениями строить продуктивное речевое взаимодействие в сотрудничестве со сверстниками и взрослыми, руководствуясь конкретной речевой ситуацией в сфере делового общения; осуществлять коммуникативную рефлексию;

2) овладение социальными нормами речевого поведения в различных ситуациях делового межличностного и межкультурного общения.

**Предметные результаты:**

Предметными результатами освоения выпускниками программы по основам делового общения являются:

- Дальнейшее усвоение школьниками понятий «язык» и «речь»

- Систематизация и дополнение знаний старшеклассников о деловом стиле речи.

- Усвоение учащимися базовых понятий делового общения.

- Выявление функций и особенностей деловой коммуникации.

-Формирование умения анализировать типичные деловые ситуации и вырабатывать  
 стратегии актов общения.

- Усвоение школьниками устных и письменных форм профессиональной коммуникации.

- Овладение знаниями об основных технических средствах коммуникации

В соответствии со складывающейся ситуацией речи.  
- Формирование владения школьниками основными жанрами деловой документации.

- Продолжение работы по обучению учащихся логично и четко излагать свои мысли,

аргументировать ответы, вести дискуссию.

***В результате изучения курса «Основы делового общения » учащиеся***

***научатся:***

*- понимать назначение официально - делового стиля речи, его самостоятельность*

*и связь с другими стилями;*

*- пользоваться средства языка официально – делового стиля ;*

*- составлять и рецензировать тексты официально – делового стиля; служебную*

*переписку,*

*заявление, резюме, расписку;*

*- ориентироваться в мире профессий и связывать их с понятием «основы делового*

*общения»;*

*- владеть основными формами делового общения, нормами делового разговора, а*

*также навыками правильного оформления деловых бумаг.*

**Содержание тем учебного курса.**

**Введение 1ч*.*** Значение общения. Образовательные задачи, решаемые в процессе делового общения.

**Основные психологические характеристики культуры общения 2 ч.**

Эмоции. Чувства. Коммуникация как одна из сторон человеческого общения. Значение и смысл.

*Пр. д. «Эмоции и чувства», «Основы коммуникации».*

**Культура речи 2ч.**

Требования к хорошей речи: правильность, ясность, простота. Звучный, гибкий, красивый голос. Речевое дыхание. Дикция. Голос и дикция.Культура речи и языка в деловом общении.

*Пр. д . «Культура речи и языка в деловом общении». «Голос и дикция».*

**Невербальное общение 4ч.**

Понятие и значение невербального общения. Жесты, мимика, интонация — важнейшая часть делового общения. Движения тела - замена слов физическими движениями. Положения тела. Зрительный контакт. Как человек смотрит. В какую сторону или на какого собеседника. Выражение лица как знак невербального общения. Мимика. Манеры поведения человека как составная часть невербального общения. Значение улыбки. Взгляд.

*Пр. д. «Понятие и значение невербального общения». «Движения тела». «Зрительный контакт». «Манера поведения».*

**Общение по телефону 3ч.**

Общение по телефону как составная часть делового общения. Отличие прямого визуального общения от общения по телефону. Основные правила общения по телефону. Приветствие. Скорость передачи информации. Тактичность. Окончание разговора. Этикет телефонного разговора, когда звоните вы. Учёт интересов того, кому вы звоните.. Длительные переговоры или «телефонный день». По телефону звонят вам.

**Деловые встречи 6ч.**

Деловые беседы и переговоры. Предварительная договорённость о встрече и содержании беседы. Планирование и подготовка встречи. Инициатива ведения беседы. Визитные карточки как элемент деловых отношений. Виды визитных карточек – официальные, семейные, личные. Размер, шрифт, содержание визитной карточки. Представление и обмен визитными карточками. Деловой протокол. Проведение переговоров. Тактика ведения переговоров.

*Пр.д. «Составление плана подготовки к переговорам с предполагаемым деловым партнёром по интересующей теме». «Подготовка эскиза своей визитной карточки». Аналитический тренинг по ведению переговоров.*

*Ролевая игра «Развитие навыков ведения переговоров.*

**Конфликты в деловом общении 2ч.**

Конфликт как отсутствие согласия. Типы конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой. Основные причины конфликтов – ограниченность ресурсов, взаимозависимость заданий, различия в манере поведения, в уровне образования, плохие коммуникации. Пять основных межличностных стилей разрешения конфликта: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс и решение проблемы.

*Пр.д. Тест «Как вы действуете в условиях конфликта»*

**Письменные документы 12ч.**

Письменная коммуникация как составная часть имиджа. Письменное изложение мыслей как проявление интеллекта и умения общаться с людьми. Два основных метода передачи информации. Отчет как средство коммуникации. Основное назначение отчета -

передавать информацию. Разнообразие докладов. Доклад как изложение и обоснование результатов работы. Этапы подготовки докладов и разделы. Конспект - короткое изложение какой-либо информации. Составление, редактирование конспектов. Анкета как

источник информации. Структура и форма анкеты. Составление анкеты. Деловая переписка как составная часть делового общения.

Виды официальной переписки. Общие правила оформления официальной корреспонденции. Требования к составлению официальной корреспонденции и некоторые общепринятые правила. Знакомство с нотой, памятной запиской, меморандумом. Письма деловые и дружеские. Структура делового письма: организация - отправитель, ссылки, дата, адрес. Вступительное обращение. Тема письма.

Основной текст письма. Заключительная формула вежливости. Подпись. Указание на приложение. Указание на рассылку копий. Автобиография и резюме. Запрос.

*Пр. д. «Отчёт». «Доклад» «Конспект». «Анкета». «Автобиография и резюме». «Деловая (официальная) переписка». «Запрос».*

**Повторение и обобщение 3ч.**

**Формы и средства контроля**

* тест;
* практические занятия;
* итоговые задания с письменным ответом на вопросы.

**Календарно-тематическое планирование курса  
«Основы делового общения»   
10 класс**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** |  | **Наименование раздела и тем** | **Кол-во часов** |
| 1. | **Введение 1ч.** | Вводное занятие. | 1 |
| 2. | **Основные психологические характеристики культуры**  **общения 2ч.** | Эмоции и чувства. Практическое занятие по теме «Эмоции и чувства». | 1 |
| 3. | Основы коммуникации. Практическое занятие по теме «Основы коммуникации». | 1 |
| 4. | **Культура речи 2ч.** | Культура речи и языка в деловом общении. Практическое занятие по теме «Культура речи и языка в деловом общении». | 1 |
| Голос и дикция. Практическое занятие по теме «Голос и дикция». | 1 |
| 5. | **Невербальное общение 4ч.** | Понятие и значение невербального общения. Практическое занятие по теме «Понятие и значение невербального общения». | 1 |
| 6. | Движения тела. Практическое занятие по теме «Движения тела». | 1 |
| 7. | Зрительный контакт. Практическое занятие по теме «Зрительный контакт». | 1 |
| 8. | Практическое занятие по теме «Манера поведения». | 1 |
| 9 | **Общение по телефону 3ч.** | Общение по телефону как составная часть делового общения . Основные правила общения по телефону. | 1 |
| 10 | По телефону звонят вам. | 1 |
| 11 | Этикет телефонного разговора, когда звоните вы. Учёт интересов того, кому вы звоните. | 1 |
| 12 | **Деловые встречи 6ч.** | Деловые беседы и переговоры. Предварительная договорённость о встрече и содержании беседы. Планирование и подготовка встречи. Инициатива ведения беседы. | 1 |
| 13 |  | Практическое занятие по теме «Составление плана подготовки к переговорам с предполагаемым деловым партнёром по интересующей теме». | 1 |
| 14 |  | Визитные карточки как элемент деловых отношений. Виды визитных карточек – официальные, семейные, личные. Размер, шрифт, содержание визитной карточки. Представление и обмен визитными карточками. | 1 |
| 15 |  | Практическое занятие по теме «Подготовка эскиза своей визитной карточки». | 1 |
| 16 |  | Проведение переговоров. Тактика ведения переговоров.  Аналитический тренинг по ведению переговоров. | 1 |
| 17 |  | Ролевая игра «Развитие навыков ведения переговоров. | 1 |
| 18 | **Конфликты в деловом общении 2ч.** | Конфликт как отсутствие согласия. Типы конфликтов. Причины конфликтов. | 1 |
| 19 |  | Разрешение конфликта. Тест «Как вы действуете в условиях конфликта» | 1 |
| 20. | **Письменные документы 12ч.** | Письменная коммуникация как составная часть имиджа. Письменное изложение мыслей как проявление интеллекта и умения общаться с людьми. Два основных метода передачи информации. | 1 |
| 21. | Отчет как средство коммуникации. Основное назначение отчета -  передавать информацию. | 1 |
| 22. | Практическое занятие по теме «Отчёт». | 1 |
| 23. | Доклад как изложение и обоснование результатов работы. Разнообразие докладов. Этапы подготовки докладов | 1 |
| 24. | Практическое занятие по теме «Доклад». | 1 |
| 25. | Конспект - короткое изложение какой- либо информации. | 1 |
| 26. | Составление, редактирование конспектов Практическое занятие по теме «Конспект». | 1 |
| 27. | Анкета как источник информации. Структура и форма анкеты. Практическое занятие по теме «Анкета». | 1 |
| 28. | Автобиография и резюме. | 1 |
| 29. | Практическое занятие по теме «Автобиография и резюме». | 1 |
| 30. | Деловая (официальная) переписка как составная часть делового общения. Виды официальной переписки. | 1 |
| 31. | Знакомство с нотой, меморандумом, памятной запиской. Практическое занятие по теме «Деловая (официальная) переписка». | 1 |
| 32. | Запрос. Практическое занятие по теме «Запрос». | 1 |
| 33. | **Повторение и обобщение 3ч.** | *Повторение изученного по курсу «Основы делового общения»* | 1 |
| 34. |  | *Итоговое занятие (теоретическое) ко всему курсу* | 1 |
| 35. |  | *Итоговое занятие (практическое) ко всему курсу* | 1 |
|  | | | 35 |