

Принято на педагогическом совете протокол № 1 от 27.08.2021	Утверждено Директор МБОУ СОШ № 107 Рогозина О.А. Протокол № 297-с от 31.08.2021
--	--

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**Основы делового общения**

составитель: Рогозина О.А.

Екатеринбург, 2021

Пояснительная записка

- 1.Нормативные документы. Документы, обеспечивающие реализацию программы.  
Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 20.12.2012 г. № 273-ФЗ
- Устав и Учебный план МБОУ СОШ 107.

Название курса: «Основы делового общения».

## 1.Цели изучения курса

Цель изучения курса– дать знания об основах делового общения и сформировать профессионально-ориентированные умения в рамках деловой коммуникации.

Задачи:

- раскрытие специфики деловой коммуникации;
- формирование профессионально-ориентированных умений в рамках деловой коммуникации и навыков конструктивного, корректного, эффективного общения с партнёрами по совместной деятельности;
- приобретение учащимися способности решать практические задачи и навыков овладения техникой делового общения;
- знакомство с требованиями к оформлению письменной документации;
- формированию личностных качеств, способствующих успешному деловому общению.

### 1.Особенности содержания и структура предмета.

Потребность в совместной деятельности приводит к необходимости в общении. Владение основами культуры общения 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.

Основные содержательные линии:

- 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.

### Главная идея

1.Отличительные особенности рабочей программы по сравнению с примерной программой.

Рабочая программа рассчитана на 70 часов, так как в учебном году 35 рабочих недель. Материал курса «Основы делового общения» условно разделен на 2 части. Первая часть – это теоретическая основа для сознательного освоения последующего 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.

1.Используемые технологии, методы и формы работы. Обоснование целесообразности их использования.

Методическая направленность занятий на диалогическую технологию позволяет обеспечить коммуникативную и культурологическую подготовку старшеклассников к эффективному, бесконфликтному, грамотному деловому общению в микро- и макросреде организации, усвоению правил письменных форм делового общения и деловой переписки.

Курс строится на принципах теоретического осмысления и логической систематизации полученных знаний.

Значительная часть времени отводится на проведение практических занятий: деловых игр, тестирования, ролевого обыгрывания ситуаций, выполнение практических заданий по составлению деловых текстов.

1.Обоснование выбора учебно-методического комплекта для реализации рабочей учебной программы.

Курс разработан в соответствии с положением Государственного образовательного стандарта по учебной дисциплине «Деловое общение». 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 её реализации на месте (характером учебного заведения, уровнем подготовки учащихся, степенью их интереса к курсу, наличие необходимой литературы и др.).

1.Межпредметные связи.

Основные межпредметные связи осуществляются с уроками русского языка и литературы, при прохождении отдельных тем используются межпредметные связи с биологией, историей, информатикой (компьютерная графика).

1.Описание места учебного предмета, курса в учебном плане.

Федеральный базисный учебный план для образовательных учреждений Российской Федерации для обязательного изучения «Искусства» на этапе основного общего образования, для учебного предмета «Основы делового общения» отводится в X-XI классах – 35 часов, из расчета 1 учебный час в неделю.

1.Содержание учебного предмета, курса.

Введение.

Значение общения. Образовательные задачи, решаемые в процессе делового общения.

Основные психологические характеристики культуры.

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

Культура речи.

Требования к хорошей речи: правильность, ясность, простота. Звучный, гибкий, красивый голос. Речевое дыхание. Дикция.

Невербальное общение.

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.

Письменные документы.

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.

Общение по телефону.

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

Деловые встречи.

Деловые встречи и переговоры. Планирование и подготовка встречи. Деловой протокол. Непрерывность деловых отношений и «письма о намерениях». Визитные карточки как элемент деловых отношений. Виды визиток — официальные, семейные, личные. Размер, шрифт и содержание визитной карточки. Проведение переговоров. Предварительная договоренность о встрече и содержании беседы. О чем говорить в начале деловой беседы или во время паузы. Инициатива беседы. Представление или обмен визитными карточками. Окончание беседы.

Конфликты в деловом общении.

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

№ п /п	Содержание	Прим
1	Введение	
2	Основные психологические характеристики культуры общения	
3	Культура речи	
4	Невербальное общение	
5	Письменные документы	
6	Обобщение и систематизация пройденного	
	Итого:	

Количество часов, распределено исходя из расчёта 1 час в неделю в течение всего учебного года.

#### Требования к уровню подготовки учащихся.

Знать/понимать:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• иметь представление об эмоциях и чувствах как составной части общения людей и неотъемлемой частью культуры общения;</li> <li>• формировать стремление развивать навыки публичной речи;</li> <li>• знать «язык» невербального общения, выраженного через зрительный контакт;</li> <li>• иметь общее понятие коммуникации, осуществляемой в письменном виде;</li> </ul>
Уметь:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• уметь составлять план письменного сообщения и излагать информацию методом «обычной пирамиды»;</li> <li>• знать правила составления отчётов, деловых писем, докладов, конспектов как разновидностей письменного сообщения;</li> <li>• знать общепринятые нормы и правила ведения телефонных разговоров;</li> <li>• уметь вести встречи и переговоры;</li> <li>• знать основные причины конфликтов и возможные варианты выхода из конфликтной ситуации.</li> </ul>

#### Формы контроля:

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

## Циклограмма тематического контроля

	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	январь	февраль	март	
самостоятельны х работ				1				
практических работ			1					

### Материально-техническое, учебно-методическое, информационное обеспечение

1. Сизикова, С.Ф. Основы делового общения. 10-11 кл.: методическое пособие/ С.Ф.Сизикова, - М.: Дрофа, 2006
2. Голуб, И.Б., Розенталь, Д.Э. Секреты хорошей речи/ И.Б.Голуб, Д.Э.Розенталь, - М.: Междунар. отношения, 1993
3. Кохтев, Н.Н. Риторика: Учебное пособие для учащихся 8-11 кл./ Н.Н.Кохтев, - М.: Просвещение, 2010

### Используемая литература

1. Сизикова, С.Ф. Основы делового общения. 10-11 кл.: методическое пособие/ С.Ф.Сизикова, - М.: Дрофа, 2010

### Календарно-тематическое планирование

#### 1.Учебно-тематический план (11 класс)

№ п /п	Содержание	
1	Письменные документы	
2	Общение по телефону	
3	Деловые встречи	
4	Конфликты в деловом общении	
5	Итоговые занятия	
6	Обобщение и систематизация пройденного	
	<b>Итого:</b>	

Количество часов, распределено исходя из расчёта 1 час в неделю в течение всего учебного года.

## Требования к уровню подготовки учащихся.

### Знать/понимать:

- основные правила общения по телефону;
- основные этапы деловой беседы, деловых переговоров;
- виды и содержание визитных карточек;
- правила составления делового протокола;
- причины конфликтов в деловом общении и пути их решения

### Уметь:

- говорить правильно, ясно и просто;
- устанавливать зрительный контакт во время беседы; владеть невербальными способами общения;
- составлять письменные документы (отчёты, конспекты, анкеты, доклады, протоколы);
- вести разговор по телефону;
- использовать теоретические знания для решения конфликтов в деловом общении.

### Формы контроля:

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

## Циклограмма тематического контроля

	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	январь	февраль	март	апрель
самостоятельны х работ				1				
практических работ		1			1			1

### Материально-техническое, учебно-методическое, информационное обеспечение

1. Сизикова, С.Ф. Основы делового общения. 10-11 кл.: методическое пособие/ С.Ф.Сизикова, - М.: Дрофа, 2006
2. Голуб, И.Б., Розенталь, Д.Э. Секреты хорошей речи/ И.Б.Голуб, Д.Э.Розенталь, - М.: Междунар. отношения, 1993
3. Кохтев, Н.Н. Риторика: Учебное пособие для учащихся 8-11 кл./ Н.Н.Кохтев, - М.: Просвещение, 2010

### Используемая литература

1. Сизикова, С.Ф. Основы делового общения. 10-11 кл.: методическое пособие/ С.Ф.Сизикова, - М.: Дрофа, 2010

### Календарно-тематическое планирование 11 класс

№ урока	№ урока в четверти	Тема раздела, Количество часов	Тема урока	
1.	1	Письменные документы (7 ч.)	Общие правила оформления официальной корреспонденции.	Знакомство с перепиской
2.	2		Требования к составлению официальной корреспонденции и некоторые общепринятые правила.	Составление приглашения, результаты официальной переписки
3	3		Знакомство с нотой, памятной записка меморандум.	Знакомство с заявлением (заявление т.д)



4	4		Практическое занятие «Нота, памятная записка, меморандумом.	Составленн вопросам.
5	5		Письма деловые и дружеские.	Письмо – с (деловое, д Заключите Указание н
6	6	Общение по телефону (6 ч.)	Практическое занятие по теме: «Структура делового письма: организация-отправитель, ссылки, дата, адрес».	Составленн пирамиды
7	7		Итоговое занятие в разделе «Письменные документы»	Проверка т в работе с
8	8		Разговор по телефону как составная часть делового общения.	Отличие п телефону. П правилами по телефон
9	9		Практическое занятие по теме: «Разговор по телефону».	Основные
10	1		По телефону звонят вам.	Познакоми поведения телефону в
11	2		Практическое занятие по теме: «По телефону звонят вам».	Формирова разговоров информац
12	3		По телефону звоните вы.	Этикет тел вы. Тренин
13	4		Практическое занятие по теме: «По телефону звоните вы».	Специальн особое вни говорить п того, кому «телефонн
14	5	Деловые встречи.(12ч.)	Деловые встречи и переговоры.	Планирова учащихся п как провод

15	6		Практическое занятие по теме: «Деловые беседы и переговоры».	Разработате встречи. Де отношений
16	7		Методы ведения переговоров.	Знакомств метод, жес переговоров
17	1		Практическое занятие по теме: «Методы ведения переговоров».	Разработате примени переговоров
18	2		Визитные карточки	Визитные Виды визи Размер, шр
19	3		Практическое занятие по теме: «Визитные карточки».	Научиться вариантов учётом обл
20	4		Вручение визитной карточки.	Визитная к Правила вр
21	5		Практическое занятие по теме: «Вручение визитной карточки».	Следует ли Ситуации п
22	6		Проведение переговоров.	Предварит содержания беседы или
23	7		Практическое занятие по теме: «Проведение переговоров».	Инициатив визитными
24	8		Деловая игра «Принципиальные переговоры».	Раскрыть т «Ремонт в туристичес
25	9		Итоговое занятие к главе «Деловые беседы и переговоры».	Творческо
26	10	Конфликты в деловом общении. (6ч.)	Типы конфликтов	Познакоми межличност межгруппо
27	1		Практическое занятие по теме: «Типы конфликтов».	Обсуждени произведе конфликто

28	2		Причины конфликтов.	Основные ресурсы, различия в манере поведения коммуника
29	3		Практическое занятие по теме: «Причины конфликтов».	Конфликт Конфликт возникнов
30	4		Разрешение конфликтов	Пять основ конфликто компромис
31	5		Практическое занятие по теме: «Разрешение конфликтов»	Подведени стиля общ решении к
32	6	Итоговые занятия (3 ч.)	Повторение изученного по курсу «Основы делового общения»	Подготовк необходим
33	7		Итоговые занятия (теоретические) ко всему курсу.	Выступлен работами.
34	8		Итоговые занятия (практические) ко всему курсу.	Выступлен работами.
35	9	«Обобщение и систематизация пройденного» (1ч.)	Обобщение и систематизация пройденного..	Обобщени