

Утверждаю
Директор МБОУ «Школа № 31»
Н.Е.Агишева
приказ № 506
от «01» октября 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

По курсу	<u>Основы делового общения</u>
Уровень общего образования	<u>Основное общее</u>
Класс	<u>9 «Б»</u> <u>9 «Г»</u>
Количество часов	28 часов
Учитель	<u>Колосова Е. В.</u>

2022 – 2023

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Рабочая программа курса "Основы делового общения" составлена в соответствии с авторской программой доктора педагогических наук, профессора С.Ф.Сизиковой.

М. Дрофа, 2007г.

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. Одной из форм обучения основам делового общения служит курс «Основы делового общения».

	Нормативные акты, на основании которых разработана рабочая программа:
1	Федеральный закон от 29.12.2012. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ред. 17.02.2021 № 10-ФЗ),);
2	Постановление Правительства Российской Федерации от 15.09.2020г. №1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;
3	Постановление Администрации города Ростова-на-Дону от 10.11.21. №1010 « О внесении изменений в постановление Администрации города Ростова-на-Дону от 29.03.2012 №202 «Об утверждении тарифов на платные образовательные услуги, предоставляемые муниципальными образовательными учреждениями Советского района города Ростова-на-Дону (ред.от 22.10.2020.);
4	Положение об оказании платных образовательных услуг в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении города Ростова-на-Дону «Школа № 31» имени командира батальона Ростовского полка Народного ополчения Катаева А.С.»:
5	Рабочая программа курса "Основы делового общения" составлена в соответствии с авторской программой доктора педагогических наук, профессора С.Ф.Сизиковой. М.: Дрофа, 2007г.

В соответствии с учебным планом программа рассчитана на 1 час в неделю.

Программа реализуется в 9 «Б»,9 «Г» классе за 28 часов в соответствии с календарным учебным планом ПОУ

Цели курса

Цель: познакомить учащихся с нормами и правилами делового общения, нормами и правилами составления и формирования деловых документов. Практическая часть курса включает в себя ряд полезных практических советов по улучшению человеческих отношений, по установлению деловых контактов.

Задачи курса

Обучающие

- Познакомить учащихся с языковыми особенностями официально-делового стиля речи на лексическом, морфологическом, синтаксическом уровнях.
- Ввести понятия «этикет», «этика», «деловой этикет», «служебная этика», с нормами поведения в коллективе.

Воспитательные

- Дать практические рекомендации учащимся по поведению в конфликтных ситуациях, по установлению и улучшению человеческих отношений.

Развивающие

- Усвоение учащимися навыков устного и письменного этикета.
- Научить ребят правильно составлять такие документы, как автобиография, заявление, доверенность, резюме.

- Познакомить учащихся с речевыми стандартами, помогающими вести любую из основных форм делового разговора

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ ПРЕДМЕТНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ

В результате изучения курса «Основы делового общения» учащиеся должны научиться:

- понимать значимость официально-делового стиля, уяснить его самостоятельность и связь с другими стилями;
- знать средства языка официально-делового стиля и уметь ими пользоваться;
- уметь составлять и рецензировать тексты официально-делового стиля: заявление, резюме, расписка, доверенность, справка и др.;
- уметь ориентироваться в мире профессий и уметь связывать их с понятием «Основы делового общения»;
- овладевать нормами делового разговора, а также навыками правильного оформления деловых бумаг.

Требования к уровню подготовки учащихся

Иметь представление об эмоциях и чувствах как составной части общения людей и неотъемлемой части делового общения;
 формировать стремление развивать навыки публичной речи;
 знать «язык» невербального общения, выраженного через зрительный контакт;
 иметь общее понятие коммуникации, осуществляемой в письменном виде;
 уметь составлять план письменного сообщения и излагать информацию методом «обычной пирамиды» и «опрокинутой пирамиды»;
 знать правила составления деловых бумаг, докладов, конспектов как разновидностей письменной коммуникации;
 знать общепринятые нормы и правила ведения телефонных разговоров;
 знать основные причины конфликтов и возможные варианты выхода из конфликтной ситуации.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение содержания учебной дисциплины «Основы делового общения» обеспечивает достижение обучающимися следующих результатов:

личностных:

- чувство гордости и уважения к истории и достижениям отечественной психологии; грамотное поведение в профессиональной деятельности и быту при общении;
- готовность к продолжению образования и повышению квалификации в избранной профессиональной деятельности и объективное осознание роли профессиональных компетенций в этом;
- умение использовать достижения психологии и современных технологий для повышения собственного интеллектуального развития в выбранной профессиональной деятельности;
- умение самостоятельно добывать новые для себя знания о культуре делового общения, используя для этого доступные источники информации; - умение выстраивать конструктивные взаимоотношения в команде по решению общих задач;
- умение управлять своей познавательной деятельностью, проводить самооценку уровня собственного интеллектуального развития;

метапредметных:

- использование различных видов познавательной деятельности для решения конфликтных ситуации, применение основных методов познания (наблюдения, описания, эксперимента) для изучения различных сторон окружающей действительности;
- использование основных интеллектуальных операций: постановки задачи, формулирования гипотез, анализа и синтеза, сравнения, обобщения, систематизации, выявления причинно-следственных связей,

поиска аналогов, формулирования выводов для изучения различных сторон физических, психологических объектов, явлений и процессов, с которыми возникает необходимость сталкиваться в профессиональной сфере;

- умение генерировать идеи и определять средства, необходимые для их реализации;
- умение использовать различные источники для получения психологической информации, оценивать ее достоверность;
- умение анализировать и представлять информацию в различных видах; - умение публично представлять результаты собственного исследования, вести дискуссии, доступно и гармонично сочетая содержание и формы представляемой информации;

предметных:

- сформированность представлений о роли и месте делового общения в современной научной картине мира; понимание физической сущности наблюдаемых во Вселенной явлений, роли общения в формировании кругозора и функциональной грамотности человека для решения практических задач;
- владение основополагающими психологическими понятиями, закономерностями, законами и теориями; уверенное использование физической терминологии и символики;
- владение основными методами научного познания, используемыми в процессе общения : наблюдением, описанием, экспериментом;
- умения обрабатывать результаты тестирования, опроса, анкетирования объяснять полученные результаты и делать выводы;
- сформированность умения решать психологические проблемы;
- сформированность умения применять полученные знания для объяснения условий протекания психологических явлений в общении и профессиональной сфере и для принятия практических решений в повседневной жизни;
- сформированность собственной позиции по отношению к психологической информации, получаемой из разных источников.

3. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

Тема 1.

Введение. Цели и задачи курса

Актуальность курса. Ознакомление с тематическим планированием, целями и задачами курса, методами и формами его освоения. Культура делового общения универсальна и обязательна для всех.

Тема 2.

Речевая культура делового разговора.

Деловой разговор как особая разновидность устной речи.

Основные требования. Правильность речи. Точность и ясность речи. Краткость - важнейшее требование к любой форме деловой речи. Доступность речи.

Вспомогательный материал речи: определения, сравнения, примеры.

Риторический инструментарий. Риторика - наука о красноречии. Ораторское искусство, его сущность. Риторические факторы, влияющие на действенность общения: состав аудитории, содержание и характер выступления. Психолого-дидактические принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, экспрессивность и интенсивность. Коммуникационные эффекты.

Техника речи. Постановка речевого дыхания, дикция и орфоэпия - составные части техники речи. Качества голоса. Пауза.

Речевой этикет. Нормы речевого этикета. Приветствие. Правила обращения к собеседнику. Представление. Служебная субординация.

Тема 3.

Логическая культура делового разговора

Основные логические законы и их применение. Закон тождества. Закон противоречия. Закон исключенного третьего. Закон достаточного основания.

Умозаключения и их использование. Логические методы. Индукция умозаключение от частного к общему. Дедукция - умозаключение от общего к частному.

Логические правила аргументации. Аргументирование. Построения тезиса. Способы опровержения доводов оппонента. Критика.

Типичные алогизмы деловой речи. Логические правила деления понятий. Правило соразмерности.

Тема 4.

Вербальные и невербальные средства делового общения

Психологическая культура делового разговора.

Создание благоприятного психологического климата. Законы памяти. Закон впечатления. Второй закон памяти - повторение. Закон ассоциации.

Создание хорошего впечатления о себе. Общепринятые правила поведения. Приемы

формирования положительных отношений. Compliments. Posing (reflection of feelings). Rapport (mutual sympathy).

Изучение внутреннего состояния собеседника. Loudness of speech. Rate of speech. Listening to the interlocutor as a psychological technique. Active listener. Paraphrasing technique. Summarizing.

Formulation of questions and techniques of answers to them. Types of questions.

Behavior with interlocutors of different psychological types. Types of personalities of interlocutors. Tactics and techniques of neutralization of remarks of interlocutors. Varieties of remarks.

Behavior in conflict situations. Techniques of protection from some interlocutors. Constructive (constructive) and destructive (destructive) conflicts. Variants of resolution of disputable questions.

Release of negative emotions and techniques of self-soothing.

Тема 5.

Nonverbal culture of business conversation.

Language of gestures and mimicry as a means of establishing contact with the interlocutor. Basic gestures and body movements. Views, their interpretation and recommended actions. Basic physiognomic types of faces.

Significance of different types of handshakes. From the history of gestures, handshakes. Postures of interlocutors and their psychological role. Gestures and mimicry as indicators of the interlocutor's internal state. Nonverbal means of increasing business status. National characteristics of nonverbal communication. Role of distance in conversation for representatives of different nationalities.

Тема 6.

Second part. Practice. Conducting a business conversation. Filing business documents. Conducting commercial negotiations. Preparatory activities. Start of conversation. Three techniques of starting conversation: relaxation, direct approach, hook. Informing those present. Justification of proposed positions - main stage of business conversation. Basic methods - methods of argumentation. Speculative methods of argumentation - protection from dishonest opponent, techniques of their application. Methods of the persuasion process.

Тема 7.

Russian language. Business documents.

Filing business documents. Statement, certificate, resume, questionnaire, power of attorney, explanatory note, annotation and dr. Reception of visitors and communication with them. Variants of behavior at the table. Conducting a business telephone conversation. Rules of conducting a business telephone conversation, when they call you. Rules of conducting a business telephone conversation, when you call them.

Перечень проверочных работ

№ п\п	Раздел, урок	Дата
1.	Речевой этикет в деловом общении	Апрель 2023
2.	Риторический инструментарий деловой речи	Апрель 2023
3.	Специфические особенности общения как особый вид взаимодействия людей.	Апрель 2023
4.	Вербальные и невербальные средства делового общения.	Апрель 2023
5.	Роль невербальных средств в общении людей.	Апрель 2023
6.	Официально-деловой стиль: особенности, жанры сфера употребления.	Апрель 2023
7.	Русский язык. Деловые бумаги.	Апрель 2023

4. УЧЕБНО- ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ

№	Тема урока	Количество часов	Виды и формы контроля
1 2 3	Введение. Речевая культура делового разговора.	3	комплексная работа с текстом
4 5 6	Логическая культура делового разговора	3	лингвостилистический анализ текста
7 8 9	Психологическая культура делового разговора.	3	редактирование текста;
10 11 12	Невербальная культура делового разговора.	3	комплексная работа с текстом
13 14 15	Сочинение - эссе на тему «Роль общения в моей жизни»	3	комплексная работа с текстом; лингвостилистический анализ текста
16 17 18	Оформление деловых бумаг. Ведение коммерческих переговоров.	3	
19 20 21 22	Конфликты и их решение	4	лингвостилистический анализ текста
23 24 25 26	Ведение деловой беседы	4	редактирование текста
27-28	Итоговая контрольная работа. Защита проектов.	2	лингвостилистический анализ текста

**УЧЕБНО- МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО –ТЕХНИЧЕСКОЕ
ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

Требования к минимальному материально-техническому обеспечению Реализация программы дисциплины «Основы делового общения» требует наличия учебного кабинета. Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- компьютер с выходом в сеть Интернет;
- видеопроектор;
- презентации;
- видеофильмы;
- электронные пособия.

- РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

- Для обучающихся:

- 1. Шеламова Г.М., Деловая культура и психология общения. - М. Издательский центр «Академия», 2013г;
- 2.Шеламова Г.М., Этикет делового общения. - М. Издательский центр «Академия», 2013;
- 3.Культура делового общения Учебное пособие. Асадов А.Н., Покровская Н.Н.,Косалимова О.А. Издательство Спб ГУЭФ , 2012 г, 156 с;
- 4.Культура делового общения Учебное пособие. Асадов А.Н., Покровская Н.Н.,Косалимова О.А. Издательство Спб ГУЭФ , 2012 г, 156 с;
- 5.Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения. - М.: Академия, 2012. - 160 с.;
- 6.Медведева Г.П. Деловая культура. - М.: Академия, 2013. - 272 с; Коваленко М.Ю., Коваленко В.А. Деловые коммуникации. - М.: Юрайт, 2013. - 480 с.;
- 7.Шеламова Г. М. Этикет деловых отношений; Академия - Москва, 2012. - 467 с;

- Для преподавателей:

- 1.Культура делового общения Учебное пособие. Асадов А.Н., Покровская Н.Н.,Косалимова О.А. Издательство Спб ГУЭФ , 2012 г, 156 с;
- 2.Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык. Культура речи. Деловое общение. - М.: КноРус, 2013. - 424 с; Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации. Теория и практика. - М.: Юрайт, 2014. - 384 с;
- 3.Самохвалова А.Г. Деловое общение. Секреты эффективных коммуникаций. - М.: Речь, 2012. - 336 с;
- 4.Шеламова Г. М. Этикет делового общения; Академия - Москва, 2012. - 192 с. 30;
- 5.Дробницкий, О.Г. Понятие культуры делового общения/ О.Г. Дробницкий - М.;2012.-189с;
- 6.Радугин, А.А. Радугин К.А. Введение в менеджмент: социология организаций и управления/ А.А. Радугин К.А. Радугин, 2012.-С.81;
- 7.Рахманин, Л.В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов/ Л.В. Рахманин. - Воронеж, 2013.-321с;

Интернет-ресурсы: <http://www.studentlibrary.ru> <http://www.knigafund.ru>
<http://www.book.ru> <http://e.lanbook.com>;