

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
города Ростова-на-Дону «Школа № 31» имени командира батальона Ростовского полка
Народного ополчения Катаева А.С.

Утверждаю

Директор МБОУ «Школа № 31»

Н.Е.Агишева

приказ № 506

от « 01» октября 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

По курсу	Основы делового общения
Уровень общего образования	<u>Основное общее</u>
Класс	<u>9 «В»</u>
Количество часов	28 часов
Учитель	<u>Левченко В.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 документы, обеспечивающие реализацию программы:

- 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 постановлении 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,
6. Курс в 9 классе рассчитан на 28 часов в год в соответствии с учебным планом ПОУ.

Общая характеристика курса.

«Основы делового общения» – это курс для учащихся 9-ого класса, рассчитанный на необходимость человеку обладать навыками делового общения, в том числе уметь правильно оформлять деловые бумаги (заявление, отчет и проч.). Навыки делового общения формируются в процессе изучения данного курса, в том числе благодаря его практической направленности. 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.

Задачи курса: 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. 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 результаты:

Личностными результатами **изучения предмета «Основы делового общения» являются следующие умения и качества:**

- умение чувствовать красоту и выразительность речи, стремиться к совершенствованию собственной речи;
- любовь и уважение к Отечеству, его языку, культуре;
- устойчивый познавательный интерес к ведению диалога с автором текста;
- интерес к созданию собственных текстов, к письменной форме общения;
- осознание результатов служат тексты учебников, вопросы и задания к ним, проблемно-диалогическая технология, технология ответственности за произнесённое и написанное слово.

Метапредметными результатами изучения курса «Основы делового общения» является формирование универсальных учебных действий (УУД).

Регулятивные УУД:

- самостоятельно формулировать проблему (тему) ; способность к целеполаганию,
- самостоятельно анализировать условия и пути достижения цели;
- самостоятельно составлять план решения учебной проблемы;
- работать по плану, сверяя свои действия с целью, прогнозировать,

корректировать свою деятельность;

– в диалоге с учителем выработать критерии оценки и определять степень успешности своей работы и работы других в соответствии с этими критериями.

Познавательные УУД:

– самостоятельно вычитывать все виды текстовой информации: фактуальную, подтекстовую, концептуальную; адекватно понимать основную и дополнительную информацию текста, воспринятого на слух;

– извлекать информацию, представленную в разных формах (сплошной текст; несплошной текст – иллюстрация, таблица, схема);

– владеть различными видами аудирования (выборочным, ознакомительным, детальным);

– перерабатывать и преобразовывать информацию из одной формы в другую (составлять план, таблицу, схему);

– излагать содержание прочитанного (прослушанного) текста подробно, сжато, выборочно;

– пользоваться словарями, справочниками;

- 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.;

- овладевать нормами делового разговора, а также навыками правильного оформления деловых бумаг.

Коммуникативные УУД:

– учитывать разные мнения и стремиться к координации различных позиций в сотрудничестве;

– уметь формулировать собственное мнение и позицию, аргументировать её и координировать её с позициями партнёров в сотрудничестве при выработке общего решения в совместной деятельности;

– уметь устанавливать и сравнивать разные точки зрения прежде, чем принимать решения и делать выборы;

– уметь договариваться и приходить к общему решению в совместной деятельности, в том числе в ситуации столкновения интересов;

– уметь задавать вопросы необходимые для организации собственной деятельности и сотрудничества с партнёром;

– уметь осуществлять взаимный контроль и оказывать в сотрудничестве необходимую взаимопомощь;

- осознавать важность коммуникативных умений в жизни человека;
- оформлять свои мысли в устной и письменной форме с учётом речевой ситуации; создавать тексты различного типа, стиля, жанра;
- оценивать и редактировать устное и письменное речевое высказывание;
- адекватно использовать речевые средства для решения различных коммуникативных задач; владеть монологической и диалогической формами речи, различными видами монолога и диалога;
- высказывать и обосновывать свою точку зрения;
- слушать и слышать других, пытаться принимать иную точку зрения, быть готовым корректировать свою точку зрения;
- выступать перед аудиторией сверстников с сообщениями;
- договариваться и приходить к общему решению в совместной деятельности;
- задавать вопросы.

Предметными результатами изучения курса «Основы делового общения » является сформированность следующих умений:

- по орфоэпии: правильно произносить употребительные слова изученных частей речи;
- по лексике: пользоваться разными видами словарей;
- по связной речи, чтению и работе с информацией: составлять предложения с учётом текстообразующих свойств изученных групп слов; использовать синонимику предложений с деепричастными оборотами и сложноподчиненных предложений, стилистически обоснованно использовать предлоги, союзы; использовать частицы в стилистических целях.

3. Содержание программы

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.

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. Изучение внутреннего состояния собеседника. Громкость речи. Скорость речи. Выслушивание собеседника как психологический прием. Активный слушатель. Прием перефразирования. Резюмирование. Постановка вопросов и техника ответов на них. Типы вопросов .Поведение с собеседниками различных психологических типов. Типы характеров собеседников. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников. Разновидности замечаний. Поведение в конфликтных ситуациях. Приемы защиты от некоторых собеседников. Конструктивные (созидательные) и деструктивные (разрушительные) конфликты. Варианты решения спорных вопросов. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.

Тема 5.

Невербальная культура делового разговора .Язык жестов и мимики как средство установления контакта с собеседником. Основные жесты и телодвижения. Виды взглядов, их трактовка и рекомендуемые действия. Основные физиогномические типы лица. Значение различных типов рукопожатий. Из истории жестов, рукопожатий. Позы

собеседников и их психологическая роль. Жесты и мимика как показатели внутреннего состояния собеседника. Невербальные средства повышения делового статуса. Национальные особенности невербального общения. Роль расстояния при беседе для представителей разных национальностей.

Тема 6.

Вторая часть. Практика. Ведение деловой беседы. Оформление деловых бумаг. Ведение коммерческих переговоров. Подготовительные мероприятия. Начало беседы. Три приема начала беседы: снятие напряженности, прямого подхода, зацепки. Информирование присутствующих. Обоснование выдвигаемых положений - основной этап деловой беседы. Основные методы - методы аргументирования. Спекулятивные методы аргументирования - защита от нечестного оппонента, техника их применения. Методы процесса убеждения. Оформление деловых бумаг. Заявление, справка, резюме, анкета, доверенность, объяснительная записка, аннотация и др. Прием посетителей и общение с ними. Варианты поведения за столом. Ведение делового телефонного разговора. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы. По завершению курса учащийся должен выполнить проект (по выбору).

4. Тематический план по курсу «Основы делового общения». 9 класс

№	Название темы	Количество часов
1	Введение. Речевая культура делового разговора.	3
2	Логическая культура делового разговора	3
3	Психологическая культура делового разговора.	3
4	Невербальная культура делового разговора.	3
5	Сочинение - эссе на тему «Роль общения в моей жизни»	3
6	Оформление деловых бумаг. Ведение коммерческих переговоров.	4
7	Конфликты и их решение	3
8	Ведение деловой беседы	3
9.	Итоговая контрольная работа. Защита	3

	проектов.	
	Итого	28 часов

Список литературы:

1. Алан П., Язык жестов М., 2008
2. Пиз А. Язык жестов: Увлекательное пособие для деловых людей Воронеж: НПОМОДЭК, 2010
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения М : АСАДЕМА, 2007 5-е издание
4. Холопова Т.И. Лебедева М.М. М. Протокол и этикет для деловых людей. М.:ИНФРА-М,2000
5. Знаете ли вы себя? (55 популярных тестов) М., 1989 г.
6. Т.С.Кудрявцева, О.Ю.Шарапова. Деловой этикет