

**Администрация Ипатовского муниципального района Ставропольского края  
муниципальное казенное общеобразовательное учреждение  
средняя общеобразовательная школа №17  
с.Лесная Дача Ипатовского района Ставропольского края**

**Утверждено :**

Решением педагогического совета МКОУ  
СОШ №17 (протокол №1 от 30 августа)

Председатель педагогического Совета  
МКОУ СОШ №17 с.Лесная Дача

\_\_\_\_\_

(Т.А.Марченко)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Рабочая программа**  
**спецкурса «Основы делового общения»**

**11 класс 35часов за год, 1час в неделю.**

Рабочая программа элективного курса «Основы делового общения»  
составлена в соответствии с авторской программой доктора педагогических  
наук, профессора С.Ф.Сизиковой. М.: Дрофа, 2009г.

Срок реализации программы-1год  
(Базовый уровень)

Программу составила : учитель географии- **Душкина Л.Н.**

2013-2014 уч.год.

## Пояснительная записка

Рабочая программа элективного курса «Основы делового общения» составлена в соответствии с **авторской программой** доктора педагогических наук, профессора **С.Ф.Сизиковой. М.: Дрофа, 2009.**

### Общая характеристика курса

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».

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

#### Задачи курса:

- 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.

Курс рассчитан на **70 учебных часов**, из расчёта **2 часа в неделю**.

### Изменения, внесённые в рабочую программу и их обоснования

1. Авторская программа рассчитана на 68 часов, а рабочая программа – на **70 часов**, так как в учебном году **35 рабочих недель**. Поэтому в программу включена тема «Обобщение и систематизация пройденного», рассчитанная на 2 часа.
2. Программа реализуется в течении 2 лет. **35 часов в 10 классе, 35 часов в 11 классе** из расчета **1 час** в неделю.

***Реализовать поставленные цели предполагается посредством использования учебно-методического комплекта:***

### **Методическое пособие для учителя:**

1. Сизикова, С.Ф. Основы делового общения. 10-11 кл.: методическое пособие/ С.Ф.Сизикова, - М.: Дрофа, 2009

### **Пособия для учащихся:**

1. Голуб, И.Б., Розенталь, Д.Э. Секреты хорошей речи/ И.Б.Голуб, Д.Э.Розенталь, - М.: Междунар. отношения, 1993

2. Кохтев, Н.Н. Риторика: Учебное пособие для учащихся 8-11 кл./ Н.Н.Кохтев, - М.: Просвещение, 2006

### **Формы организации учебного процесса:**

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.

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.

### **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 отчётов, деловых писем, докладов, конспектов как разновидностей письменной коммуникации;
- знать общепринятые нормы и правила ведения телефонных разговоров;
- уметь вести встречи и переговоры;
- знать основные причины конфликтов и возможные варианты выхода из конфликтной ситуации.

## Учебно-тематический план

Раздел и тема	Количество часов		
	всего	теоретических	практических
Введение	1	1	2
1. Основные психологические характеристики культуры общения	4	2	2
2. Культура речи	4	2	2
3. Невербальное общение	8	4	4
4. Письменные документы	24	12	12
5. Общение по телефону	6	3	3
6. Деловые встречи	12	6	6
7. Конфликты в деловом общении	6	3	3
Итоговые занятия	3	2	1
Обобщение и систематизация пройденного	4	3	1
<b>Итого:</b>	<b>70</b>	<b>37</b>	<b>33</b>

## Календарно-тематическое планирование Элективного курса «Основы делового общения»

№ п/п	10- класс 35- часов	Наименование раздела, темы	Кол -во час ов	Дата
1		Введение	1	
<b><i>Основные психологические характеристики культуры общения</i></b>			<b>4</b>	
2		Эмоции и чувства.	1	
3		Практическое занятие по теме «Эмоции и чувства».	1	
4		Основы коммуникации.	1	
5		Практическое занятие по теме «Основы коммуникации».	1	
<b><i>Культура речи</i></b>			<b>4</b>	
6		Культура речи и языка в деловом общении.	1	
7		Практическое занятие по теме «Культура речи и языка в деловом общении».	1	
8		Голос и дикция.	1	
9		Практическое занятие по теме «Голос и дикция».	1	
<b><i>Невербальное общение</i></b>			<b>8</b>	
10		Понятие и значение невербального общения.	1	
11		Практическое занятие по теме «Понятие и значение невербального общения».	1	
12		Движения тела.	1	
13		Практическое занятие по теме «Движения тела».	1	
14		Зрительный контакт.	1	
15		Практическое занятие по теме «Зрительный контакт».	1	
16		Манера поведения.	1	
17		Практическое занятие по теме «Манера поведения».	1	
<b><i>Письменные документы</i></b>			<b>24</b>	
18		Письменная коммуникация.	1	
19		Отчёт.	1	
20		Практическое занятие по теме «Отчёт».	1	
21		Доклад.	1	

22		Практическое занятие по теме «Доклад».		
23		Конспект.	1	
24		Практическое занятие по теме «Конспект».	1	
25		Анкета.	1	
26		Практическое занятие по теме «Анкета».	1	
27		Автобиография и резюме.	1	
28		Практическое занятие по теме «Автобиография и резюме».	1	
29		Деловая (официальная) переписка.	1	
30		Практическое занятие по теме «Деловая (официальная) переписка».	1	
31		Запрос.	1	
32		Практическое занятие по теме «Запрос».	1	
33		Оферта.	1	
34		Практическое занятие по теме «Оферта».	1	
35		Итоговое занятие за курс 10 класса	1	
	<b>11-класс 35 часов</b>	<b>(Продолжение изучения курса)</b>		
36/1		Рекламация. Практическое занятие по теме «Рекламация».	1	
37/2		Нота, меморандум, памятная записка.	1	
38/3		Практическое занятие по теме «Нота, меморандум, памятная записка».	1	
39/4		Письмо. Структура делового письма.	1	
40/5		Практическое занятие по теме «Письмо. Структура делового письма».	1	
41/6		Итоговое занятие к главе «Письменные документы».	1	
<b>Общение по телефону</b>			<b>6</b>	
42/7		Разговор по телефону.	1	
43/8		Практическое занятие по теме «Разговор по телефону».	1	
44/9		По телефону звонят вам.	1	
45/10		Практическое занятие по теме «По телефону звонят вам».	1	
46/11		По телефону звоните вы.	1	
47/12		Практическое занятие по теме «По телефону звоните вы».	1	

<b><i>Деловые беседы и переговоры</i></b>			<b>12</b>	
48/1 3		Деловые беседы и переговоры.	1	
49/1 4		Практическое занятие по теме «Деловые беседы и переговоры».	1	
50/1 5		Методы ведения переговоров.	1	
51/1 6		Практическое занятие по теме «Методы ведения переговоров».	1	
52/1 7		Визитные карточки.	1	
53/1 8		Практическое занятие по теме «Визитные карточки».	1	
54/2 0		Вручение визитной карточки.	1	
55/2 1		Практическое занятие по теме «Вручение визитной карточки».	1	
56/2 2		Проведение переговоров.	1	
57/2 3		Практическое занятие по теме «Проведение переговоров».	1	
58/2 4		Деловая игра «Принципиальные переговоры»	1	
59/2 5		Итоговое занятие к главе «Деловые беседы и переговоры»	1	
<b><i>Конфликты в деловом общении</i></b>			<b>6</b>	
60/2 6		Типы конфликтов.	1	
61/2 7		Практическое занятие по теме «Типы конфликтов».	1	
62/2 8		Причины конфликтов.	1	
63/2 9		Практическое занятие по теме «Причины конфликтов».	1	
64/3 0		Разрешение конфликтов.	1	
65/3 1		Практическое занятие по теме «Разрешение конфликтов».	1	
<b><i>Итоговые занятия</i></b>			<b>3</b>	
66/3 2		Повторение изученного по курсу «Основы делового общения»	1	
67/3		Итоговое занятие (теоретическое) ко всему	1	

3		курсу		
68/3 4		Итоговое занятие (практическое) ко всему курсу	1	
<b><i>Обобщение и систематизация пройденного</i></b>			<b>2</b>	
69/3 5		Обобщение и систематизация пройденного	1	
70/3 5		Круглый стол «Поделится опытом»	1	

Согласовано.  
 Протокол заседания МО  
 учителей естественно-  
 географического цикла №1 от  
 30августа 2013года

Согласовано.  
 Заместитель директора  
 поУВР \_\_\_\_\_ Левченко Е.А.  
 « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2013года

Руководитель  
 МО \_\_\_\_\_ Душкина Л.Н.



## Содержание программы

**Введение.** Значение общения. Образовательные задачи, решаемые в процессе делового общения. (1 час)

**Тема 1.** Основные психологические характеристики культуры общения (4 часа) Эмоции. Чувства. Коммуникация как одна из сторон человеческого общения. Значение и смысл.

**Тема 2.** Культура речи (4 часа) Требования к хорошей речи: правильность, ясность, простота. Звучный, гибкий, красивый голос. Речевое дыхание. Дикция.

**Тема 3.** Невербальное общение (8 часов) 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.

**Тема 4.** Письменные документы (24 часа) 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.

**Тема 5.** Общение по телефону (6 часов) 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».

**Тема 6.** Деловые встречи (12 часов) 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.

**Тема 7.** Конфликты в деловом общении (6 часов) 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.

## Формы и средства контроля

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

## Контрольно-измерительные материалы

<b>Название раздела, темы</b>	<b>Наименование контрольных работ</b>	<b>Методическая литература</b>
Основные психологические характеристики культуры общения	Практическое занятие по теме «Эмоции и чувства».	Методическое пособие С.Ф.Сизиковой «Основы делового общения», стр. 14-15
Основные психологические характеристики культуры общения	Практическое занятие по теме «Основы коммуникации».	Методическое пособие С.Ф.Сизиковой «Основы делового общения», стр. 16-17
Культура речи	Практическое занятие по теме «Культура речи и языка в деловом общении».	Методическое пособие С.Ф.Сизиковой «Основы делового общения», стр. 19-21
Культура речи	Практическое занятие по теме «Голос и дикция».	Методическое пособие С.Ф.Сизиковой «Основы делового общения», стр. 21-22
Невербальное общение	Практическое занятие по теме «Понятие и значение невербального общения».	Стр. 25-26
Невербальное общение	Практическое занятие по теме «Движения тела».	Стр. 25-26
Невербальное общение	Практическое занятие по теме «Зрительный контакт».	Стр. 25-26
Невербальное общение	Практическое занятие по теме «Манера поведения».	Стр. 25-26
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Отчёт».	Стр. 35-37
Письменные документы	Практическое занятие	Стр. 37-39

	по теме «Доклад».	
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Конспект».	Стр. 37-39
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Анкета».	Стр. 37-39
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Автобиография и резюме».	Стр. 39-40
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Деловая (официальная) переписка».	Стр. 39-40
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Запрос».	Стр. 39-40
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Оферта».	Стр. 39-40
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Рекламация».	Стр. 39-40
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Нота, меморандум, памятная записка».	Стр. 39-40
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Письмо. Структура делового письма».	Стр. 39-40
Письменные документы	Итоговое занятие к главе «Письменные документы».	Стр. 41-43
Общение по телефону	Практическое занятие по теме «Разговор по телефону».	Стр. 46-48
Общение по телефону	Практическое занятие по теме «По телефону звонят вам».	Стр. 48-49
Общение по телефону	Практическое занятие по теме «По телефону звоните вы».	Стр. 48-49
Деловые встречи	Практическое занятие по теме «Деловые беседы и переговоры».	Стр. 57
Деловые встречи	Практическое занятие по теме «Методы	Стр. 57

	ведения переговоров».	
Деловые встречи	Практическое занятие по теме «Визитные карточки».	Стр. 58-59
Деловые встречи	Практическое занятие по теме «Вручение визитной карточки».	Стр. 59-60
Деловые встречи	Практическое занятие по теме «Проведение переговоров».	Стр. 60-62
Деловые встречи	Итоговое занятие к главе «Деловые беседы и переговоры»	Стр. 63-65
Конфликты в деловом общении	Практическое занятие по теме «Типы конфликтов».	Стр. 67-68
Конфликты в деловом общении	Практическое занятие по теме «Причины конфликтов».	Стр. 67-68
Конфликты в деловом общении	Практическое занятие по теме «Разрешение конфликтов».	Стр. 67-68
Итоговые занятия	Итоговое занятие (теоретическое) ко всему курсу	Стр. 69-72
Итоговые занятия	Итоговое занятие (практическое) ко всему курсу	Стр. 73