

Муниципальное образовательное учреждение  
Тоншаевская средняя общеобразовательная школа

Рассмотрено  
Руководитель  
методического  
объединения учителей

 /Н.А. Родионова/

Протокол № 1  
от «28» 08 2014г.

Согласовано  
Заместитель  
директора по УР

 /Г.И. Тимофеева/

«28» 08 2014г.

Утверждаю  
Директор

 /Е.Г. Смирнова/

Приказ № 01-04/236  
от «01» 09 2014г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
элективного курса  
**«ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**  
ДЛЯ 10 КЛАССА  
НА 2014 / 2015 УЧЕБНЫЙ ГОД

Составитель программы:  
Елькина Юлия Анатольевна,  
педагог- психолог  
первой квалификационной категории

р.п. Тоншаево, 2014 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, 2006

### **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 профильный 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 68 учебных часов, из расчёта 2 часа в неделю.

### **Изменения, внесённые в рабочую программу**

Авторская программа рассчитана на 34 часа. На тему «Письменные документы» выделяется 12 часов. В данной рабочей программе на этот раздел выделено 10 часов, а 2 часа добавлены к разделам «Основные психологические характеристики культуры общения» и « Конфликты в деловом общении» по 1 часу соответственно. Так-же последнее занятие отводится на «Обобщение и систематизацию пройденного материала»

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

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

Сизикова С.Ф. Основы делового общения .10-11класс. Методическое пособие. М.: Дрофа, 2006г.- 75 с.

**Учебник: С.Ф. Сизикова. Основы делового общения. 10-11 класс. М.: Дрофа, 2007 год.**

#### **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	
1. Основные психологические характеристики культуры общения	3	2	1
2. Культура речи	2	1	1
3. Невербальное общение	4	2	2
4. Письменные документы	10	5	5
5. Общение по телефону	3	1	2
6. Деловые встречи	6	3	3
7. Конфликты в деловом общении	4	2	2
Обобщение и систематизация пройденного материала.	1	1	
Итого:	34		

Тематическое планирование курса:

1	<b>Введение</b>	<b>1</b>
	<b>Основные психологические характеристики культуры общения</b>	<b>3</b>
2-3	• Психология общения. Основы коммуникации	2
4	• Эмоции и чувства	1
	<b>Культура речи</b>	<b>2</b>
5	• Культура речи и языка в деловом общении	1
6	• Голос и дикция	1

	<b>Невербальное общение</b>	<b>4</b>
7	• <i>Понятие и значение невербального общения</i>	1
8	• <i>Движения тела</i>	1
9	• <i>Зрительный контакт</i>	1
10	• <i>Манера поведения</i>	1
	<b>Письменные документы</b>	<b>10</b>
11	• <i>Письменная коммуникация</i>	1
12	• <i>Отчет</i>	1
13	• <i>Доклад</i>	1
14-15	• <i>Конспект</i>	2
16-17	• <i>Анкета</i>	2
18	• <i>Деловая (официальная переписка)</i> • <i>Нота, меморандум, памятная записка</i>	1
19-20	• <i>Письмо. Структура делового письма</i>	2
	<b>Общение по телефону</b>	<b>3</b>
21	• <i>Разговор по телефону</i>	1
22	• <i>По телефону звонят вам</i>	1
23	• <i>По телефону звоните вы</i>	1
	<b>Деловые встречи</b>	<b>6</b>
24-25	• <i>Деловые беседы и переговоры</i>	2
26-27	• <i>Визитные карточки</i>	2
28-29	• <i>Проведение переговоров</i>	2
	<b>Конфликты в деловом общении</b>	<b>4</b>
30	• <i>Типы конфликтов</i>	1
31	• <i>Причины конфликтов</i>	1
32-33	• <i>Разрешение конфликтов</i>	2

34	Итоговые занятия	1
	ИТОГО	<b>34-35 часов</b>

### Содержание программы

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

**Тема 1.** Основные психологические характеристики культуры общения

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

**Тема 2.** Культура речи

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

**Тема 3.** 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.

**Тема 4.** 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.

**Тема 5.** 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».

#### **Тема 6.** 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.

#### **Тема 7.** 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.

#### **Формы и средства контроля**

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

#### **Перечень учебно-методического обеспечения**

1. Сизикова, С.Ф. Основы делового общения. 10-11 кл.: методическое пособие/ С.Ф.Сизикова, - М.: Дрофа, 2006

#### **Дополнительная литература:**

2. Карнеги Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Пер. с англ. М., 1990.
3. Пиз.А. Язык жестов: Увлекательное пособие для деловых людей. Пер с англ. Воронеж 2001.
4. Пугачев В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом. М., 2001.
5. Фомин Ю.А. Психология делового общения . Мн.: Амалфея, 2003.-448с.
6. А.А. Мирошниченко Деловое общение. Практическое руководство для менеджера. Электронный справочник.