



## **Пояснительная записка**

Рабочая программа элективного курса «Основы делового общения» составлена в соответствии с одноимённой авторской программой доктора педагогических наук, профессора С.Ф.Сизиковой. М.: Дрофа, 2007.

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

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.).

Материал курса «Основы делового общения» условно может быть 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.

**Цель курса:** дать знания об основах делового общения и сформировать профессионально – ориентированные умения в рамках деловой коммуникации, а также помочь учащимся овладеть первоначальными навыками ведения делового разговора, повысить культуру своей деловой речи. Познакомить учащихся с речевыми стандартами, помогающими провести любую из основных форм делового разговора. Кроме этого практическая часть курса включает в себя ряд практических советов по установлению и улучшению человеческих отношений, по представлению товаров, по динамичному заключению сделок, по установлению деловых контактов, оформлению ряда деловых бумаг. Значительная часть времени отводится на проведение практических занятий: составлению деловых текстов.

### **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;
- формирование личностных качеств, способствующих успешному деловому общению.

### **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.

### **Основные принципы отбора и структурирования материала**

Обучение по данному курсу основывается на принципах сознательности, активности, наглядности, систематичности, последовательности, прочности, научности, доступности и связи теории с практикой. На основе указанных принципов подбирается материал для подготовки школьников по вопросам включенным в программу, с целью познания и изучения соответственно и строится процесс обучения.

**Методы обучения:** Касаясь технологии об основах делового общения, следует отметить, что она должна представлять собой естественное продолжение той системы работы, которая проводилась в базовом звене, однако, учитывая практическую направленность курса, можно говорить о целесообразности повышения на занятиях роли лекции как способа сообщения теоретических сведений, об активизации самостоятельной деятельности учащихся (итог занятия практические работы учащихся), о расширении и разнообразии заданий творческого характера, связанных с профессиями. Приоритетными методами являются работа с книгой, образцами деловых бумаг, тестами, анкетами, толковыми словарями.

**Формы обучения:** организации работы учащихся в рамках данного элективного курса: лекции, семинары, познавательные игры, решение практических задач, заполнение бланков деловых бумаг, анкетирование и тестирование; изучение не только трудов отечественных лингвистов, но и зарубежных специалистов, использование сравнительного анализа. Планируются уроки следующих типов: уроки-консультации, деловые игры, уроки – семинары, уроки- конференции, игры и тесты.

**Предполагаемые результаты:** В результате изучения курса «Основы делового общения» учащиеся должны:

- понимать назначение официально – делового стиля речи, 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; служебную переписку, заявление, резюме, расписку, доверенности, справки, письменные отчеты о работе и др.
- ориентироваться в мире профессий и уметь связывать их с понятием «основы делового общения»;
- познакомиться с основными формами делового общения, овладеть нормами делового разговора, а также навыками правильного оформления деловых бумаг.

### **Инструментарий для оценивания результатов.**

Оценка знаний проводится в целях установления глубины полученных юридических навыков путем реферирования с последующим тестированием, контрольным составлением и заполнением некоторых деловых бумаг, проведение зачетных работ, составлением отчетов в рабочих группах.

### **Требования к уровню подготовки обучающихся**

- 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 отчетов, 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.

№ п/п	Главы и темы	Кол-во часов		
1.	Введение.	1		
2.	Основные психологические характеристики культуры общения	2		
3.	Культура речи	4		
4.	Невербальное общение	3		
5.	Письменные документы	12		
6.	Повторение и обобщение	3		
7.	<b>Всего</b>	<b>35</b>		

### Содержание тем учебного курса.

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

#### **Основные психологические характеристики культуры общения.**

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.

### 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
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, 2006

### Перечень литературы.

- Аллан П. Язык жестов. — М., 1996.  
 Зарецкая И.И., Чернер С.Л. Деловой этикет. — М., 1998.  
 Наин А.Я. Культура делового общения. — Челябинск, 1997.  
 Пиз А. Язык жестов: Увлекательное пособие для деловых людей / Пер. с англ. Воронеж: НПО МОДЭК, 1992.  
 Холопова Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. М.: ИНФРА-М, 1995.

### Материально-техническое обеспечение

- 1.Компьютер
- 2.Мультимедийный проектор.
- 3.Навесной экран

### Контрольно-измерительные материалы

Название раздела, темы	Наименование работ	Методическая литература
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».	Методическое пособие С.Ф.Сизиковой «Основы делового общения», стр. 25-26
Невербальное общение	Практическое занятие по теме «Движения тела».	Методическое пособие С.Ф.Сизиковой «Основы делового общения»,Стр. 25-26
Невербальное общение	Практическое занятие по теме «Зрительный контакт».	Методическое пособие С.Ф.Сизиковой «Основы делового общения»,Стр. 25-26
Невербальное общение	Практическое занятие по теме «Манера поведения».	Методическое пособие С.Ф.Сизиковой «Основы делового общения»,Стр. 25-26
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Отчёт».	Методическое пособие С.Ф.Сизиковой «Основы делового общения»,Стр. 35-37
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Доклад».	Методическое пособие С.Ф.Сизиковой «Основы делового общения»,Стр. 37-39
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Конспект».	Методическое пособие С.Ф.Сизиковой «Основы делового общения»,Стр. 37-39
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Анкета».	Методическое пособие С.Ф.Сизиковой «Основы делового общения»,Стр. 37-39
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Автобиография и резюме».	Методическое пособие С.Ф.Сизиковой «Основы делового общения»,Стр. 39-40
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Деловая (официальная) переписка».	Методическое пособие С.Ф.Сизиковой «Основы делового общения»,Стр. 39-40
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Запрос».	Методическое пособие С.Ф.Сизиковой «Основы делового общения»,Стр. 39-40

### **Примерная тематика проектов.**

1. Риторический инструментарий деловой речи.
2. Речевой этикет в деловом общении.
3. Умозаключения и их использование в деловой разговорной практике.
4. Специфические особенности общения как особого вида взаимодействия людей.
5. Вербальные и невербальные средства делового общения.
6. Роль невербальных средств в общении людей.
7. Официально деловой стиль: особенности, жанры, сфера употребления.
8. Русский язык. Деловые бумаги.