
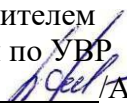



**муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Школа №38 имени гвардии полковника Косырева М.И.» г.о. Самара**

<b>«Рассмотрено»</b> на заседании ШМО учителей <u>филологического</u> <u>цикла</u> Руководитель ШМО  /Пешева Е.В.  Протокол № 1 от « 23 » августа 2021 г.	<b>«Проверено»</b> Заместителем директора школы по УВР  /Ананьева Л.А./	<b>«Утверждено»</b> Директором школы  /Ерисова И.В./
	«24 » августа 2021 г.	Приказ № 285-од от « 25 » августа 2021 г.

## Рабочая программа

по предмету (курсу и т.д.) Основы делового общения

Класс 9

Учитель Норкина Валентина Ивановна

Количество часов по программе 17

Принято  
на заседании  
педагогического совета школы

протокол № 1  
от « 23 » августа 2021

## Пояснительная записка

### 1. Нормативные документы. Документы, обеспечивающие реализацию программы.

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 20.12.2012 г. № 273-ФЗ
- Федеральный государственный образовательный стандарт основного общего образования (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 декабря 2010 г. № 1897)
- Постановление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 № 189 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях»
- Устав МБОУ Школы № 38 г.о. Самара.

**Название курса:** «Основы делового общения».

### 2. Цели изучения курса

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

#### **Задачи:**

- 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.

### 3. Особенности содержания и структура предмета.

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. 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.

#### **Основные содержательные линии:**

- 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.

### **Главная идея**

#### **4. Отличительные особенности рабочей программы по сравнению с примерной программой.**

Авторская программа рассчитана на 68 часов, а рабочая программа – на 35 часов, так как в учебном году 35 рабочих недель. Поэтому в программу включена тема «Обобщение и систематизация пройденного», которая рассчитанная на 2 часа.

Материал курса «Основы делового общения» условно 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.

#### **5. Используемые технологии, методы и формы работы. Обоснование целесообразности их использования.**

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.

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.

#### **6. Обоснование выбора учебно-методического комплекта для реализации рабочей учебной программы.**

Курс разработан в соответствии с положением Государственного образовательного стандарта по учебной дисциплине «Деловое общение». 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.).

#### **7. Межпредметные связи.**

Основные межпредметные связи осуществляются с уроками русского языка и литературы, при прохождении отдельных тем используются межпредметные связи с биологией, историей, информатикой (компьютерная графика).

#### **8. Описание места учебного предмета, курса в учебном плане.**

Федеральный базисный учебный план для образовательных учреждений Российской Федерации для обязательного изучения «Искусства» на этапе основного общего образования, для учебного предмета «Основы делового общения» отводится в 9 классах – 17 часов, из расчета 0,5 учебный час в неделю.

#### **9. Содержание учебного предмета, курса.**

## **Введение.**

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

## **Основные психологические характеристики культуры.**

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.

## **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».

## **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.

## **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.

### 10. Учебно-тематический план (9 класс)

№ п/п	Содержание	Примерное кол-во часов
1	Введение	0,5
2	Основные психологические характеристики культуры общения	2
3	Культура речи	2
4	Невербальное общение	4
5	Письменные документы	8
6	Обобщение и систематизация пройденного	0,5
	<b>Итого:</b>	<b>17</b>

Количество часов, распределено исходя из расчёта 0,5 час в неделю в течение всего учебного года.

### Требования к уровню подготовки учащихся.

<b>Знать/понимать:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– иметь представление об эмоциях и чувствах как составной части общения людей и неотъемлемой части делового общения;</li> <li>– формировать стремление развивать навыки публичной речи;</li> <li>– знать «язык» невербального общения, выраженного через зрительный контакт;</li> <li>– иметь общее понятие коммуникации, осуществляемой в письменном виде;</li> </ul>
<b>Уметь:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– уметь составлять план письменного сообщения и излагать информацию методом «обычной пирамиды» и «опрокинутой пирамиды»;</li> <li>– знать правила составления отчётов, деловых писем, докладов, конспектов как разновидностей письменной коммуникации;</li> <li>– знать общепринятые нормы и правила ведения телефонных разговоров;</li> <li>– уметь вести встречи и переговоры;</li> <li>– знать основные причины конфликтов и возможные варианты выхода из конфликтной ситуации.</li> </ul>

### Формы контроля:

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

### Циклограмма тематического контроля

	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	январь	февраль	март	апрель	май
контрольных работ									
зачетов									
самостоятельных работ		1		1			1		1
лабораторных работ									

практических работ	1	1	1		1	2		1	
--------------------	---	---	---	--	---	---	--	---	--

### Материально-техническое, учебно-методическое, информационное обеспечение

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, 2010

### Используемая литература

1. Сизикова, С.Ф. Основы делового общения. 9 кл.: методическое пособие/ С.Ф.Сизикова, - М.: Дрофа, 2010

### Календарно-тематическое планирование 9 класс

№ урока	№ урока в четверти	Тема раздела, Количество часов	Тема урока	Содержание урока	Типы уроков	Вид контроля	Дата	Корректировка
<b>I четверть</b>								
1	1	<b>Введение (0,5ч.).</b>	Значение общения.	Образовательные задачи, решаемые в процессе делового общения.	<i>Урок изучения и первичного закрепления новых знаний Урок-лекция</i>			
2	2	<b>Основные психологические характеристики культуры общения.(2ч.)</b>	Эмоции. Чувства.	Дать представление об эмоциях и чувствах как составной части общения людей и неотъемлемой части делового общения.	<i>Расширение и углубление знаний.</i>			
3	3		Практическое занятие по теме «Эмоции и чувства»	Показ наиболее ярких эмоций: сильный гнев, бурная радость, глубокая печаль и т.д. Иллюстрация эмоционального состояния на основе произведений литературы, музыки и живописи.	<i>Урок изучения и закрепления новых знаний – беседа.</i>			
4	4		Коммуникация как одна из сторон	Основы коммуникации. Значение и смысл.	<i>Урок закрепление знаний</i>			

5	5		Практическое занятие по теме «Основы коммуникации».	Ролевое обыгрывание ситуаций по выбору учителя или учащихся с постановкой различных задач.	<i>Расширение и углубление знаний.</i>			
6	6	<b>Культура речи (2ч.)</b>	Культура речи и языка в деловом общении.	Знакомство с основами культуры речи, требованиями и признаками хорошей речи.	<i>Урок изучения и закрепления новых знаний – беседа.</i>			
7	7		Практическое занятие по теме «Культура речи и языка в	Требования к хорошей речи: правильность, ясность, простота.	<i>Урок закрепление знаний</i>			
8	8		Голос и дикция.	Речевое дыхание. Дикция.	<i>Урок изучения и закрепления новых знаний – беседа.</i>			
9	9		Практическое занятие по теме «Голос и дикция».	Публичное выступление со своими докладами, сообщениями.	<i>Урок закрепление знаний</i>			
<b>II четверть</b>								
10	1	<b>Невербальное общение (4ч.)</b>	Понятие и значение невербального общения.	Понятие и значение невербального общения.	<i>Урок изучения и закрепления новых знаний – беседа.</i>			
11	2		Практическое занятие по теме «Понятие и значение	Жесты, мимика, интонация — важнейшая часть делового общения.	<i>Урок закрепление знаний</i>			
12	3		Движения тела.	Движения тела — замена слов физическими движениями.	<i>Урок изучения и закрепления новых знаний – беседа.</i>			
13	4		Практическое занятие по теме «Движения тела».	Положения тела.	<i>Урок закрепление знаний</i>			
14	5		Зрительный контакт.	Зрительный контакт. Как человек смотрит. В какую сторону или на какого собеседника.	<i>Урок изучения и закрепления новых знаний – беседа.</i>			

15	6		Практическое занятие по теме «Зрительный контакт».	Выражение лица как знак невербального общения.	Урок закрепление знаний			
16	7		Манера поведения.	Манеры поведения человека как составная часть невербального общения.	Расширение и углубление знаний.			
<b>III четверть</b>								
17	1		Практическое занятие по теме «Манера поведения».	Мимика. Значение улыбки. Взгляд.	Урок закрепление знаний			
18	2	<b>Письменные документы (8ч.)</b>	Письменная коммуникация.	Письменная коммуникация как составная часть имиджа. Письменное изложение мыслей как проявление интеллекта и умения общаться с людьми.	Урок изучения и закрепления новых знаний – беседа.			
19	3		Отчёт.	Отчёт как средство коммуникации.	Расширение и углубление знаний.			
20	4		Практическое занятие по теме «Отчёт».	Основное назначение отчета — передавать информацию.	Урок закрепление знаний			
21	5		Доклад.	Разнообразие докладов. Доклад как изложение и обоснование результатов работы.	Урок закрепление знаний			
22	6		Практическое занятие по теме «Доклад».	Этапы подготовки докладов и разделы.	Урок изучения и закрепления новых знаний – беседа.			
23	7		Конспект.	Конспект — короткое изложение какой-либо информации.	Расширение и углубление знаний.			
24	8		Практическое занятие по теме «Конспект».	Составление, редактирование конспектов.	Урок закрепление знаний			



25	9		Анкета.	Анкета как источник информации. Структура и форма анкеты.	<i>Расширение и углубление знаний.</i>				
26	10		Практическое занятие по теме «Анкета».	Составление анкеты. Автобиография и резюме.	<i>Урок закрепление знаний</i>				
<b>IV четверть</b>									
27	1		Автобиография и резюме.	Два основных метода передачи информации.	<i>Расширение и углубление знаний.</i>				
28	2		Практическое занятие по теме «Автобиография и резюме».	Общие правила оформления и написания.	<i>Урок закрепление знаний</i>				
29	3		Деловая (официальная) переписка	Деловая переписка как составная часть делового общения. Виды официальной переписки	<i>Урок изучения и закрепления новых знаний – беседа.</i>				
30	4		Практическое занятие по теме «Деловая (официальная) переписка»	Общие правила оформления официальной корреспонденции.	<i>Расширение и углубление знаний.</i>				
31	5		Запрос	Познакомить с правилами составления коммерческого документа.	<i>Расширение и углубление знаний.</i>				
32	6		Практическое занятие по теме «Запрос»	Научить составлять коммерческий документ.	<i>Урок закрепление знаний</i>				
33	7		Оферта	Познакомить с правилами заключения	<i>Расширение и углубление знаний.</i>				
34	8		Практическое занятие по теме «Оферта».	Составлять коммерческие письма-оферта.	<i>Урок закрепление знаний</i>				
35	9	<b>«Обобщение и систематизация пройденного» (0,5ч.)</b>	Обобщение и систематизация пройденного.	Обобщение и систематизация пройденного материала.	<i>Урок закрепление знаний</i>				