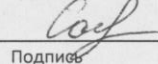


МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ГИМНАЗИЯ № 1 ЦЕНТРАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДА»

РАССМОТРЕНО

На заседании методического объединения учителей
русского языка и литературы
Протокол № 1 от «26» августа 2022г.

Руководитель МО

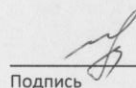


Подпись

/Н.А. Сауткина
Расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО

Заведующая платными образовательными услугами
«29» августа 2022г.



Подпись

/ Г. Н. Шевченко
Расшифровка подписи

УТВЕРЖДАЮ

Директор гимназии
Приказ № 176-од
«30» августа 2022г.



Подпись

/ Н.П. Цыбанёв

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
платных образовательных услуг
«Навыки делового общения»

Направление: *культурологическое*

Срок реализации – 1 (один) год

11 класс

Составитель рабочей программы: *Матюшенко Е.Е.*

2022 / 2023 учебный год

Пояснительная записка

Рабочая программа курса «Навыки делового общения» составлена на основе Федерального Закона РФ «Об образовании в РФ» от 29.12.2012 г. №273, Федерального государственного образовательного стандарта среднего (полного) общего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 17 мая 2012 г. N 413, Концепции духовно-нравственного развития и воспитания личности гражданина России, учебного плана МОУ Гимназия № 1 на 2022-2023 учебный год.

В современном обществе практически никакие официальные, дипломатические, политические, культурные, экономические и прочие отношения не могут быть свободны от норм этикета. Знания делового этикета – необходимое профессиональное качество, которое надо приобретать и постоянно совершенствовать. Необходимо помнить, что в деловых отношениях мелочей нет. Одежда, поведение делового человека - это его визитная карточка.

Материал курса «Навыки делового общения» условно может быть разделен на две 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.

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.

Курс дает возможность рассмотреть деловой разговор с позиций его речевой, логической, психологической и невербальной культуры, а также на основе обобщения отечественного и зарубежного опыта научить основным его формам (деловой беседе, коммерческим переговорам, ведению деловых совещаний, служебных телефонных разговоров, приему посетителей и сослуживцев и общению с ними, заполнению документов).

Место и роль данного курса

Данный курс позволяет обобщенно сформулировать основные положения, характеризующие делового человека: деловую беседу, коммерческие переговоры, служебное совещание, служебный телефонный разговор и прием посетителей с позиций их речевой, логической, психологической и невербальной культуры. При изучении данного курса учащиеся знакомятся с основными видами оформления деловых бумаг, с особенностями официально-делового стиля, а также с лексико-грамматической и стилистической спецификой деловой речи, как в устной, так и в письменной формах.

Программа курса предусматривает подготовку учащихся *11 классов* в той сфере русского языка, которая связана с его функционированием в области официально-делового стиля речи.

Цель курса:

- дать учащимся инвариантные фундаментальные знания в областях, связанных с общением и владением навыками делового этикета, составления деловых и личных документов, использованием письменной и устной речи.

Задачи курса:

- помочь учащимся овладеть первоначальными навыками ведения делового разговора;
- повысить культуру деловой речи;
- познакомить учащихся с речевыми стандартами, помогающими провести любую из основных форм делового разговора;

- совершенствовать коммуникативные умения учащихся;
- активизировать ценностно-смысловые аспекты учащихся, побудить к осмыслению общечеловеческих ценностей и выработке личного отношения к ним, собственной внутренней позиции.

Сроки реализации программы

Обучение по данному курсу рассчитано на 20 часов.

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 обучения культуре делового этикета, 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 практическая работа, работа с книгой, образцами деловых бумаг, тестами, анкетами, толковыми словарями.

Форма обучения

Форма организации работы учащихся в рамках данного 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.

Планируемые результаты освоения курса

Личностные, метапредметные и предметные результаты освоения курса

Личностные:

- 1) понимание русского языка как одной из основных национально-культурных ценностей русского народа, определяющей роли родного языка в развитии интеллектуальных, творческих способностей и моральных качеств личности, его значения в процессе получения школьного образования;
- 2) осознание эстетической ценности русского языка; уважительное отношение к языку, гордость за него; потребность сохранить чистоту русского языка как явления национальной культуры; стремление к речевому самосовершенствованию;
- 3) достаточный объем словарного запаса и усвоенных грамматических средств для свободного выражения мыслей и чувств в процессе речевого общения; способность к самооценке на основе наблюдения за собственной речью.

Метапредметные:

- 1) владение видами речевой деятельности:
аудирование и чтение:

- адекватное понимание информации устного и письменного сообщения (коммуникативной установки, темы текста, основной мысли; основной и дополнительной информации);
 - владение разными видами чтения (поисковым, просмотровым, ознакомительным, изучающим) текстов разных стилей и жанров;
 - адекватное восприятие на слух текстов разных стилей и жанров; владение разными видами аудирования (выборочным, ознакомительным, детальным);
 - овладение приемами отбора и систематизации материала на определенную тему; умение вести самостоятельный поиск информации; способность к преобразованию, сохранению и передаче информации, полученной в результате чтения или аудирования;
 - умение сопоставлять и сравнивать речевые высказывания с точки зрения их содержания, стилистических особенностей и использованных языковых средств;
- говорение и письмо:
- умение создавать устные и письменные тексты разных типов, стилей речи и жанров с учетом замысла, адресата и ситуации общения;
 - владение различными видами монолога (повествование, описание, рассуждение); • соблюдение в практике речевого общения основных орфоэпических, лексических, грамматических, стилистических норм современного русского литературного языка; соблюдение основных правил орфографии и пунктуации в процессе письменного общения

Предметные:

1) освоение базовых понятий речевое общение, речь устная и письменная; монолог, диалог и их виды; ситуация речевого общения; разговорная речь, научный, публицистический, официально-деловой стили, официально-делового стилией и разговорной речи;

Познавательные:

1) приобщение к духовно-нравственным ценностям культуры, сопоставление их с духовно-нравственными ценностями других народов;

Регулятивные:

- 1) умение ставить цель своей деятельности, поставить учебную задачу на основе соотнесения того, что уже известно и освоено учащимся, и того, что еще неизвестно;
- 2) умение высказывать своё предположение (версию) на основе работы с иллюстрацией, видеороликом, презентацией, текстом и пр.;
- 3) умение составлять план действий, вносить необходимые дополнения и коррективы в план в случае необходимости;
- 4) умение демонстрировать навыки адекватного реагирования на трудности, способность к волевому усилию, рефлексии

Коммуникативные:

- 1) умение учитывать позиции других людей, партнера по общению или деятельности;
- 2) умение слушать и вступать в диалог, доносить свою позицию до других;
- 3) выражать свою мысль в устной и письменной речи договариваться конструктивно;
- 4) умение интегрироваться в группу сверстников и строить продуктивное взаимодействие и сотрудничество со сверстниками и взрослыми.
- 5) умение рефлексировать своё место в коллективе.

Предполагаемые результаты

В результате изучения курса “Навыки делового общения ” учащиеся должны:

приобрести умения и навыки делового этикета и делового общения;

знать правила делового этикета;

понимать назначение официально-делового стиля речи; уяснить его самостоятельность и связь с другими стилями;
понимать назначение официально-делового стиля одежды;
сформировать привычку вести себя всегда вежливо, галантно, предупредительно по отношению ко всем, с кем приходится общаться;
знать средства языка официально-делового стиля и уметь ими пользоваться;
уметь составлять и рецензировать тексты официально-делового стиля: служебную переписку, заявления, резюме, расписки, доверенности, справки, письменные отчеты о работе и др.;
ориентироваться в мире профессий и уметь связывать их с понятием “культура 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 навыков путем реферирования с последующим тестированием, контрольным составлением и заполнением некоторых деловых бумаг, проведением зачетных работ, составлением отчетов в рабочих группах.

Содержание курса

Раздел 1. Введение. Цели и задачи курса. 1 час

Актуальность элективного курса. Ознакомление с тематическим планированием, целями и задачами курса, методами и формами его освоения. Культура делового общения универсальна и обязательна для всех.

Раздел 2. Культура делового человека. 9 часов

Деловой стиль одежды

Одежда и внешний вид делового человека. Этикетный минимум. Гардероб делового человека. Обувь. Косметика. Стили одежды. Правила делового этикета. Требования к обуви, украшениям, причёске, макияжу делового человека. Цвета в деловом костюме.

Хорошие манеры – как основа этикета.

Способ держать себя, внешняя форма поведения. Употребляемые выражения. Тон, интонация, жестикация. Улыбка. Деликатность. Правила хорошего тона. Эстетические и санитарно-гигиенические требования. Манера держаться. Быть естественным. Правила поведения на улице, в театре, ресторане, помещении.

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.

Техника речи.

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.

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.

Раздел 3. Практика делового общения. 8 часов

Приветствие и представление при знакомстве

Имидж уверенного человека. Вежливость. Культура общения. Этикетный минимум. Нормы этикета и деловые отношения. Этикетные ситуации. Правила приветствия. Правила рукопожатия. Формы приветствия в разных странах.

Ведение деловой беседы.

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.

Оформление деловых бумаг. Заявление, справка, резюме, анкета, доверенность, объяснительная записка, аннотация и др.

Ведение деловых переговоров.

Ведение переговоров. Подготовка. Три этапа переговорного процесса.

Порядок, техника и тактика ведения переговоров. Метод позиционного торга. Метод принципиальных переговоров.

Универсальные тактические приемы. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях. Шесть правил Р.Фишера и У. Юри.

Национальные стили ведения переговоров.

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.

Деловое общение.

Этикетные требования. Совещание. Выступление на собрании, совещании. Деловой прием. Проведение презентации. Протокольные правила и мероприятия.

Раздел 4. Подведение итогов. 2 часа

Защита проектов. Обобщение всего освоенного материала.

Итоговое занятие. Подведение итогов. Рефлексия.

Примерная тематика проектов.

1. Формы приветствия в разных странах.
2. Риторический инструментарий деловой речи.
3. Одежда и внешний вид делового человека.
4. Речевой этикет в деловом общении.
5. Умозаключения и их использование в деловой разговорной практике.

6. Специфические особенности общения как особого вида взаимодействия людей.
7. Вербальные и невербальные средства делового общения.
8. Роль невербальных средств в общении людей.
9. Официально деловой стиль: особенности, жанры, сфера употребления.
10. Деловые бумаги.
11. Правила поведения на улице, в театре, ресторане, помещении.

Календарно-тематическое планирование

№ урока	Тема	Основные аспекты	Понятийный аппарат	Деятельность учащихся	Контроль знаний	Дата
Раздел 1. Введение						
1	Введение. Цели и задачи курса.	Актуальность элективного курса. Ознакомление с тематическим планированием, целями и задачами курса, методами и формами его освоения. Культура делового этикета и делового общения универсальна и обязательна для всех.	Культура. Деловое общение. Деловой этикет. Манеры. Воспитание.	Слушание лекции. Участие в беседе. Конспектирование. Ролевая игра «Выбор за тобой». Презентация «Человек и его манеры».	Нулевой срез. Тест	
Раздел 2 Культура делового человека						
2	Деловой стиль одежды	Одежда и внешний вид делового человека. Этикетный минимум. Гардероб делового человека. Обувь. Косметика. Стили одежды. Правила делового этикета. Требования к обуви, украшениям, причёске, макияжу делового человека. Цвета в деловом костюме. Тенденции современной моды. Искусство макияжа. Гармония цвета.	Этикетный минимум. Этикет. Стили одежды. Техника макияжа.	Слушание лекции. Участие в беседе. Конспектирование. Ролевая игра. Практическая работа по подбору костюма и макияжа.	Письменный ответ на вопрос	
3	Хорошие манеры – как основа	Способ держать себя, внешняя форма поведения. Употребляемые выражения. Тон, интонация,	Манеры. Репутация. Деликатность. Нравственная	Слушание лекции. Участие в беседе. Конспектирование.	Письменный ответ на вопрос	

	этикета.	жестикуляция. Улыбка. Деликатность. Правила хорошего тона. Эстетические и санитарно-гигиенические требования. Манера держаться. Быть естественным.	культура. Пунктуальность.			
4		Правила поведения на улице, в театре, ресторане, помещении.	Правила поведения.	Творческий практикум «Хорошие манеры».	Письменный ответ на вопрос	
5	Речевая культура делового разговора.	Деловой разговор как особая разновидность устной речи. Основные требования. Правильность речи. Точность и ясность речи.	Устная речь. Формы деловой речи.	Слушание лекции. Участие в беседе. Конспектирование.	Письменный ответ на вопрос	
6		Краткость - важнейшее требование к любой форме деловой речи. Доступность речи. Вспомогательный материал речи: определения, сравнения, примеры.	Определения. Сравнения.	Брейн-ринг «Этикет и мы»	Письменный ответ на вопрос	
7	Техника речи	Постановка речевого дыхания, дикция и орфоэпия - составные части техники речи. Качества голоса. Пауза.	Речевое дыхание. Верхнее и нижнее дыхание.	Слушание лекции. Участие в беседе. Конспектирование. Практическая работа.	Письменный ответ на вопрос	
8	Речевой	Нормы речевого этикета.	Речевой этикет.	Речевой тренинг.	Разработка речевого	

	этикет	Приветствие. Правила обращения к собеседнику. Представление. Служебная субординация.	Молодежный сленг.		тренинга.	
9	Невербальная культура делового разговора	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.	Жест. Язык жестов. Типы рукопожатий. Мимика человека. Способы общения.	Слушание лекции. Участие в беседе. Конспектирование. Защита творческой работы.	Письменный ответ на вопрос	
10		Невербальные средства повышения делового статуса. Национальные особенности невербального общения. Роль расстояния при беседе для представителей разных национальностей. Кинесия – речь тела.	Невербальное общение. Кинесия.	Практическая работа «Разговор жестами». Тренинг.	Участие в практикуме	
Раздел 3. Практика делового общения						
11	Приветствие и представление при знакомстве	Имидж уверенного человека. Вежливость. Культура общения. Этикетный минимум. Нормы этикета и деловые отношения. Этикетные ситуации. Правила приветствия. Правила рукопожатия. Формы приветствия в разных странах.	Приветствие. Рукопожатие. Нормы этикета.	Слушание лекции. Участие в беседе. Конспектирование. Разыгрывание этикетных ситуаций.	Письменный ответ на вопрос	
12	Ведение деловой беседы	Подготовительные мероприятия. Начало беседы. Три приема начала беседы: снятие напряженности, прямого подхода, зацепки. Информирование присутствующих. Обоснование выдвигаемых	Методы аргументирования. Способы ведения деловой беседы.	Слушание лекции. Участие в беседе. Конспектирование. Ролевая игра «К вам пришли на прием»	Письменный ответ на вопрос	

		положений - основной этап деловой беседы. Основные методы - методы аргументирования. Спекулятивные методы аргументирования - защита от нечестного оппонента, техника их применения. Методы процесса убеждения.				
13	Правила оформления деловых бумаг	Оформление деловых бумаг. Заявление, справка, резюме, анкета, доверенность, объяснительная записка, аннотация и др.	Заявление, справка, резюме, анкета, доверенность, объяснительная записка, аннотация, письмо.	Слушание лекции. Участие в беседе. Конспектирование Составление документов.	Подготовка «Портфолио делового человека»	
14		Заявление, справка, резюме, анкета, доверенность, объяснительная записка, аннотация и др.	Заявление, справка, резюме, анкета, доверенность, объяснительная записка, аннотация, письмо.	Творческий практикум «Составление деловой документации».	Участие в практикуме	
15	Ведение переговоров	Ведение деловых переговоров. Подготовка. Три этапа переговорного процесса. Порядок, техника и тактика ведения переговоров. Метод позиционного торга. Метод принципиальных переговоров. Универсальные тактические приемы. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях. Шесть правил Р.Фишера и У. Юри. Национальные стили ведения переговоров. Прием посетителей и общение с ними. Варианты поведения за столом.	Переговоры. Встречи.	Слушание лекции. Участие в беседе. Конспектирование.	Тест	

16		Ведение делового телефонного разговора. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы.	Правила ведения телефонного делового разговора.	Ролевая игра «Телефонный разговор»	Участие в игре	
17	Деловое общение	Этикетные требования. Совещание. Выступление на собрании, совещании. Деловой прием.	Совещание. Собрание. Деловой прием.	Слушание лекции. Участие в беседе. Конспектирование.	Тест	
18		Проведение презентации. Протокольные правила и мероприятия.	Протокольные правила.	Ролевая игра «Проведение презентации»	Участие в игре	
Раздел 4. Подведение итогов.						
19	Защита проектов	Обобщение всего освоенного материала.		Защита индивидуальных проектов	Выступление учащихся	
20	Итоговое занятие	Подведение итогов. Рефлексия.		Тестирование. Зачет по всем темам.	Итоговый Тест.	

Организационно–педагогические условия реализации программы

Материально-техническое обеспечение

Кабинет русского языка и литературы, ноутбук, интерактивная доска

Интернет-ресурсы:

1. ruяз.рф/zagadki/Knigi-popul/Formanovskaja.html

Формановская Н. И. Вы сказали: «Здравствуйте!» (Речевой этикет в нашем общении). – М.: Знание, 1982

knigi-audio.com/zdravstvujte...formanovskaja.html

2. «Русские словари»

<http://www.slovari.ru>

3.Русский язык и культура речи: электронный учебник
<http://www.ido.rudn.ru/ffec/rlang-index.html>

4.Словопедия:

Русские толковые словари
<http://www.slovopedia.com>

Литература

Библиографический список

1. Алехина И.В. Имидж и этикет делового человека - М.: ИНФРА-М, 2001.
2. Андреев В.И. Деловая риторика: Практический курс. — Казань, 1993.
3. Андреев В.И. Деловая риторика. — М., 1995.
4. Арова Э.В. Будьте добры. — Минск, 1985.
5. Ашукин И.С., Ашукина М.Т. Крылатые слова. — М., 1987.
6. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение- Минск: Амалфея, 2000.
7. Безруких М.М. Я и другие. Правила поведения для всех. — М., 1991.
14. Беклишев Д.В. Манеры поведения делового человека. — М., 1993.
15. Беличков Ю.А. Говорим ясно и просто. — М., 1980.
16. Бороздина Г.В. Психология делового общения- М.: ИНФРА-М, 2002.
17. Браун Л. Имидж — путь к успеху. — СПб., 1996.
18. Введенская Н.А., Павлова Л.Г. Культура и искусство речи.-Ростов-на-Дону: Феникс, 2002.
19. Головин Б.Н. Основы культуры речи. — М., 1988.

20. Голуб И.Б., Розенталь Д.Э. Секреты хорошей речи. — М., 1980.
21. Голубин И.Б., Розенталь Д.Э. Секреты хорошей речи. — М., 1993.
22. Гольдин В.Е. Речь и этикет. — Минск, 1983.
23. Горелов И.Н. Невербальные компоненты коммуникации. — М., 1980.
24. Гохман О.Я., Надеина Т.М. Основы речевой коммуникации. — М., 1997.
25. Граудина Л.К., Мисъкевич Г.И. Теория и практика русского красноречия. — М., 1989.
26. Лабунская А.А. Невербальное общение- Ростов-на-Дону: Феникс, 2002.
27. Лебедева М.Н. Вам предстоят переговоры- М.: Экономика, 2001.
28. Медведева Г.П. Деловая культура. - М.: Академия, 2011.
29. Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка [Текст] : 100000 слов, терминов и выражений : [новое издание] / Сергей Иванович **Ожегов** ; под общ. ред. Л. И. Скворцова. - 28-е изд., перераб. - Москва: Мир и образование, 2015.
30. Паневчик В.Л. Деловое письмо- Минск: Амалфея, 2002.
31. Саббат Э.М. Бизнес – этикет- М.: Фаин-пресс, 2000.
32. Фомин Ю.А. Психология делового общения- Минск: Амалфея, 2004.
33. Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения. — М., 1989.
34. Чупрякова М.Э. Правила деловых отношений- Екатеринбург: Академия, 2001.
35. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Издательство: Академия, 2007.