

Согласовано
Заместитель директора по
учебно-воспитательной работе:
Т.Н.Константинова

Утверждаю
Директор МАОУ «СШ № 5»

Л.В.Леонова
Приказ № 79 от 28.08.2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

«Деловой этикет, навыки делового общения»

10 класс

Составила:
Демина Н.М., учитель географии
высшей квалификационной
категории

Урюпинск 2021

Пояснительная записка

В современном обществе практически никакие официальные, дипломатические, политические, культурные, экономические и прочие отношения не могут быть свободны от норм этикета.

Знание делового этикета – необходимое профессиональное качество, которое непрерывно совершенствуется на протяжении всей трудовой деятельности.

Необходимо помнить, что в деловых отношениях мелочей нет. Одежда, поведение делового человека - это его визитная карточка.

Программа «Деловой этикет, навыки делового общения» предполагает варьирование, которое связано как с творческим, индивидуальным подходом к решению отдельных теоретических и практических вопросов стилистики, так и с конкретными условиями её реализации на месте (уровнем подготовки учащихся и степенью их интереса к курсу).

Материал курса “Деловой этикет, 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).

Общая характеристика элективного 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 обучающиеся 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 10 классов в той сфере русского языка, которая связана с его функционированием в области официально-делового стиля речи.

Цели 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;
- 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;
- способствовать формированию культуры делового этикета.

Задачи курса:

- способствовать профессиональному самоопределению;
- 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 17 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 предполагает практико - ориентированную

направленность, активизацию самостоятельной деятельности учащихся (презентация проектов, практические занятия), расширение и разнообразие заданий творческого характера.

Приоритетными методами являются практическая работа, работа с книгой, образцами деловых бумаг, тестами, анкетами, толковыми словарями.

Форма обучения

Форма 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.

Предполагаемые результаты

В результате изучения курса “Деловой этикет, 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”;
- знать и уметь применять основные формы делового общения, нормы делового разговора, правильно оформлять деловые бумаги.

Инструментарий для оценивания результатов

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

Программное содержание.

Раздел 1. Введение. Цели и задачи курса.

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

Раздел 2. Культура делового человека

• 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

- *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.

- *Итоговый урок*

Обобщение всего освоенного материала. 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.

ЛИТЕРАТУРА

- Авторская программа по элективному курсу "Культура делового общения" Большакова И.П. Фестиваль педагогических идей «Открытый урок» 2006 – 2007 у.г.
- В. Е. Зарайченко Этикет государственного служащего. «МарТ» Москва – Ростов-на-Дону, 2006
- Ресурсы Интернета
- Разработки учителей, опубликованные в Фестивале педагогических идей “Открытый урок” на сайте WWW:<http://www.1september.ru>

Календарно - Тематическое планирование

№	Тема	Кол-во часов	Основные аспекты	Понятийный аппарат	Деятельность учащихся	Контроль знаний	Дата
Раздел 1. Введение							
1.1.	Введение. Цели и задачи курса.	1	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».	1. Нулевой срез. Тест. 2. Запуск деловой игры с «зарабатываем» рейтинговых баллов за выполняемые задания в течение всего курса с подведением итогов на последнем занятии. 3. Подготовка к ролевой игре.	
Раздел 2 Культура делового человека							
2.1.	Деловой стиль одежды	1	Одежда и внешний вид делового человека. Этикетный минимум. Гардероб делового	Этикетный минимум. Этикет. Стили одежды. Техника макияжа.	Слушание лекции. Участие в беседе. Конспектирование. Ролевая игра.	1. Контроль: оценка выступления за баллы.	

			<p>человека. Обувь. Косметика. Стили одежды. Правила делового этикета. Требования к обуви, украшениям, прическе, макияжу делового человека. Цвета в деловом костюме. Тенденции современной моды. Искусство макияжа. Гармония цвета.</p>		<p>Практическая работа по подбору костюма и макияжа.</p>	<p>2. Контроль в конце урока: за активность. 2. Подготовить сообщения или проект (желающие)</p>	
2.2.	Хорошие манеры – как основа этикета.	2	<p>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.</p>	<p>Манеры. Репутация. Деликатность. Нравственная культура. Пунктуальность. Правила поведения.</p>	<p>Слушание лекции. Участие в беседе. Конспектирование. Творческий практикум «Хорошие манеры».</p>	<p>1. Контроль: оценка за выступление – баллы. 2. Контроль в конце урока: за активность. 2. Подготовить сообщения или проект (желающие)</p>	

2.3.	Речевая культура делового разговора.	2	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.	Устная речь. Формы деловой речи. Определения. Сравнения.	Слушание лекции. Участие в беседе. Конспектирование. Брейн-ринг «Этикет и мы»	1. Контроль: оценка за выступление. 2. Контроль в конце урока: за активность. 2. Подготовить сообщения или проект (желающие)	
2.4.	Техника речи. Речевой этикет	1	Постановка речевого дыхания, дикция и орфоэпия - составные части техники речи. Качества голоса. Пауза. Нормы речевого этикета. Приветствие. Правила обращения к собеседнику. Представление. Служебная субординация.	Речевое дыхание. Верхнее и нижнее дыхание. Речевой этикет. Молодежный сленг.	Слушание лекции. Участие в беседе. Конспектирование. Практическая работа. Речевой тренинг.	1. Контроль: оценка за выступление. 2. Контроль в конце урока: за активность. 2. Подготовить сообщения или проект (желающие). 3. Разработка речевого тренинга.	
2.5.	Невербальная культура	2	Основные жесты и телодвижения. Виды взглядов, их трактовка и	Жест. Язык жестов. Типы рукопожатий.	Слушание лекции. Участие в беседе. Конспектирование	1. Контроль: оценка за выступление.	

	делового разговора.		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. Кинесия – речь тела.	Мимика человека. Способы общения. Невербальное общение. Кинесия.	Защита творческой работы. Практическая работа «Разговор жестами». Тренинг.	2.Контроль в конце урока: за активность. 2. Подготовить сообщения или проект (желающие)	
Раздел 3. Практика делового общения							
3.1.	Приветствие и представление при знакомстве	1	Имидж уверенного человека. Вежливость. Культура общения. Этикетный минимум. Нормы этикета и деловые отношения. Этикетные	Приветствие. Рукопожатие. Нормы этикета.	Слушание лекции. Участие в беседе. Конспектирование. Разыгрывание этикетных ситуаций.	1.Контроль: оценка за выступление. 2.Контроль в конце урока: за активность.	

			ситуации. Правила приветствия. Правила рукопожатия. Формы приветствия в разных странах.			2. Подготовить сообщения или проект (желающие)	
3.2.	Ведение деловой беседы.	1	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.	Методы аргументирования . Способы ведения деловой беседы.	Слушание лекции. Участие в беседе. Конспектирование. Ролевая игра «К вам пришли на прием»	1.Контроль: оценка за выступление. 2.Контроль в конце урока: за активность. 2. Подготовить сообщения или проект (желающие)	
3.3.	Правила оформления деловых	1	Оформление деловых бумаг. Заявление, справка, резюме, анкета, доверенность,	Заявление, справка, резюме, анкета, доверенность,	Слушание лекции. Участие в беседе. Конспектирование Составление	1.Контроль: оценка за выступление. 2.Контроль в	

	бумаг		объяснительная записка, аннотация и др.	объяснительная записка, аннотация, письмо.	документов. Творческий практикум «Составление деловой документации».	конец урока: за активность. 2. Подготовить сообщения или проект (желающие) 3. Подготовить «Портфолио делового человека»
3.4.	Ведение переговоров.	2	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	Правила ведение телефонного делового разговора. Переговоры. Встречи.	Слушание лекции. Участие в беседе. Конспектирование. Ролевая игра «Телефонный разговор»	1.Контроль: оценка за выступление. 2.Контроль в конце урока: за активность. 2. Подготовить сообщения или проект (желающие)

			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.				
3.5.	Деловое общение	2	Этикетные требования. Собрание. Выступление на собрании, совещании. Деловой прием. Проведение презентации. Протокольные правила и мероприятия.	Совещание. Собрание. Деловой прием. Протокольные правила.	Слушание лекции. Участие в беседе. Конспектирование. Ролевая игра «Проведение презентации»	1.Контроль: оценка за выступление. 2.Контроль в конце урока: за активность. 2. Подготовить сообщения или проект (желающие)	
Раздел 4. Подведение итогов.							
4.1.	Итоговый урок.	1	Обобщение всего освоенного материала. Подведение итогов. Рефлексия.		Тестирование. Зачет по всем темам.	Итоговый Тест.	