


Управление образования администрации Губкинского городского округа
МАОУ «Средняя общеобразовательная школа № 1
с углубленным изучением отдельных предметов»
города Губкина Белгородской области

СОГЛАСОВАНО

ШМО учителей русского языка
и литературы



Дронова И.В.

Протокол №1
от «28» августа 2023 г.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора



Цыпкина Н.А.

«29» августа 2023 г.

РАССМОТРЕНО

на педагогическом совете

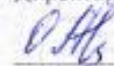
Протокол

от «31» августа 2023г.

№ 1

УТВЕРЖДАЮ

Директор



Арнаутова О.В.

Приказ
от «31» августа 2023г.
№435



**Рабочая программа
элективного курса «Основы делового общения»
для обучающихся 10 -11 классов**

Губкин 2023

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Рабочая программа элективного курса «Основы делового общения» составлена в соответствии с авторской программой доктора педагогических наук, профессора С.Ф.Сизиковой. М.: Дрофа, 2007. Данный элективный курс входит в перечень рекомендованных инструктивно-методического письма

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: рассмотреть деловой разговор в сфере предпринимательской деятельности с позиций его речевой, логической, психологической и невербальной культуры, а так же 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). Обучение по данному курсу рассчитано на 68 часов (за два года обучения):

10 класс — 34; 11кл. — 34 часа.

Результаты освоения предмета

Личностные результаты:

Личностными результатами освоения выпускниками средней (полной) школы программы базового уровня по основам делового общения являются:

1) осознание феномена родного языка как средства делового общения личности; осознание себя как языковой личности; понимание зависимости успешной социализации человека, способности его адаптироваться в изменяющейся социокультурной среде; понимание роли русского языка для самореализации в сфере делового общения, самовыражения личности в указанной сфере человеческой деятельности;

2) представление о речевом идеале в сфере делового общения; стремление к речевому самосовершенствованию в указанной сфере деятельности; способность анализировать и оценивать нормативный, этический и коммуникативный аспекты речевого высказывания в сфере делового общения;

3) увеличение продуктивного, рецептивного и потенциального словаря; необходимое расширение круга используемых языковых и речевых средств в ситуации делового общения.

Метапредметные результаты:

Метапредметными результатами освоения выпускниками средней (полной) школы программы базового уровня по основам делового общения являются:

1) владение:

- разными видами чтения и аудирования по теме делового общения; способностью адекватно понять прочитанное или прослушанное высказывание и передать его содержание в соответствии с коммуникативной задачей; умениями и навыками работы с текстом официально-делового стиля, с различными источниками научно-технической информации;

- умениями выступать перед аудиторией старшеклассников с докладом на тему, владение которой предусматривает изучаемый курс; участвовать в спорах, диспутах, свободно и правильно излагая свои мысли в соответствии с требованиями делового общения;

- умениями строить продуктивное речевое взаимодействие в сотрудничестве со сверстниками и взрослыми, руководствуясь конкретной речевой ситуацией в сфере делового общения; осуществлять коммуникативную рефлексию;

2) овладение социальными нормами речевого поведения в различных ситуациях делового межличностного и межкультурного общения.

Предметные результаты:

Предметными результатами освоения выпускниками программы по основам делового общения являются:

1. Дальнейшее усвоение школьниками понятий «язык» и «речь».

2. Систематизация и дополнение знаний старшеклассников о деловом стиле речи.

3. Усвоение учащимися базовых понятий делового общения.

4. Выявление функций и особенностей деловой коммуникации.

5. Формирование умения анализировать типичные деловые ситуации и вырабатывать стратегии актов общения.

6. Усвоение школьниками устных и письменных форм профессиональной коммуникации.

7. Овладение знаниями об основных технических средствах коммуникации в соответствии со складывающейся ситуацией речи.

8. Формирование владения школьниками основными жанрами деловой документации.

9. Продолжение работы по обучению учащихся логично и четко излагать свои мысли, аргументировать ответы, вести дискуссию.

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.

1. 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

1. Отличительные особенности рабочей программы по сравнению с примерной программой.

Авторская программа рассчитана на 68 часов, а рабочая программа – на 70 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.

1. 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.

1. 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.).

1. 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).

1. 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 X-XI классах – 35 часов, из расчета 1 учебный час в неделю.

1. 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.

Учебно-тематический план (10 класс)

№ п/п	Содержание	Примерное кол-во часов
1	Введение	1
2	Основные психологические характеристики культуры общения	4
3	Культура речи	4
4	Невербальное общение	8
5	Письменные документы	16
6	Обобщение и систематизация пройденного	1
	Итого:	34

Количество часов, распределено исходя из расчёта 1 часв неделю в течение всего учебного года.

Требования к уровню подготовки учащихся.

Знать/понимать:
<ul style="list-style-type: none"> • 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:
<ul style="list-style-type: none"> • 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.

Формы контроля:

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

Циклограмма тематического контроля

	сент ябрь	октябрь	ноябр ь	декабрь	январ ь	феврал ь	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. 10-11 кл.: методическое пособие/ С.Ф.Сизикова, - М.: Дрофа, 2010

№ урока	№ урока в четверти	Тема раздела, Количество часов	Тема урока	Содержание урока	Типы уроков	Вид контроля	Дата	
I четверть								
1	1	Введение (1ч.).	Значение общения.	Образовательные задачи, решаемые в процессе делового общения.	Урок изучения и первичного закрепления новых знаний Урок-лекция			
2	2	Основные психологические характеристики культуры общения.(4 ч.)	Эмоции. Чувства.	Дать представление об эмоциях и чувствах как составной части общения людей и неотъемлемой части делового общения.	Расширение и углубление знаний.			
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.	Урок изучения и закрепления новых знаний – беседа.			
4	4		Коммуникация как одна из сторон человеческого общения.	Основы коммуникации. Значение и смысл.	Урок закрепление знаний			
5	5		Практическое занятие по теме «Основы коммуникации».	Рольное обыгрывание ситуаций по выбору учителя или учащихся с постановкой различных задач.	Расширение и углубление знаний.			
6	6	Культура речи (4ч.)	Культура речи и языка в деловом общении.	Знакомство с основами культуры речи, требованиями и признаками хорошей речи.	Урок изучения и закрепления новых знаний – беседа.			

7	7		Практическое занятие по теме «Культура речи и языка в деловом общении».	Требования к хорошей речи: правильность, ясность, простота. Звучный, гибкий, красивый голос.	Урок закрепление знаний			
8	8		Голос и дикция.	Речевое дыхание. Дикция.	Урок изучения и закрепления новых знаний – беседа.			
9	9		Практическое занятие по теме «Голос и дикция».	Публичное выступление со своими докладами, сообщениями.	Урок закрепление знаний			
II четверть								
10	1	Невербальное общение (8ч.)	Понятие и значение невербального общения.	Понятие и значение невербального общения.	Урок изучения и закрепления новых знаний – беседа.			
11			Практическое занятие по теме «Понятие и значение невербального общения».	Жесты, мимика, интонация — важнейшая часть делового общения.	Урок закрепление знаний			
12	3		Движения тела.	Движения тела — замена слов физическими движениями.	Урок изучения и закрепления новых знаний – беседа.			
13	4		Практическое занятие по теме «Движения тела».	Положения тела.	Урок закрепление знаний			
14	5		Зрительный контакт.	Зрительный контакт. Как человек смотрит. В какую сторону или на какого собеседника.	Урок изучения и закрепления новых знаний – беседа.			
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.			
III четверть								
17	1		Практическое занятие по теме «Манера поведения».	Мимика. Значение улыбки. Взгляд.	Урок закрепление знаний			
18	2	Письменные документы (17ч.)	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.	Расширение и углубление знаний.			
26	10		Практическое занятие по теме «Анкета».	Составление анкеты. Автобиография и резюме.	Урок закрепление знаний			

IV четверть

27	1		Автобиография и резюме.	Два основных метода передачи информации.	Расширение и углубление знаний.			
28	2		Практическое занятие по теме «Автобиография и резюме».	Общие правила оформления и написания.	Урок закрепление знаний			
29	3		Деловая (официальная) переписка	Деловая переписка как составная часть делового общения. Виды официальной переписки	Урок изучения и закрепления новых знаний – беседа.			
30	4		Практическое занятие по теме «Деловая (официальная) переписка»	Общие правила оформления официальной корреспонденции.	Расширение и углубление знаний.			
31	5		Запрос	Познакомить с правилами составления коммерческого документа.	Расширение и углубление знаний.			
32	6		Практическое занятие по теме «Запрос»	Научить составлять коммерческий документ.	Урок закрепление знаний			
33	7		Оферта	Познакомить с правилами заключения коммерческого сделки.	Расширение и углубление знаний.			

34	8		Практическое занятие по теме «Оферта».	Составлять коммерческие письма-оферта.	Урок закрепление знаний			
35	9	«Обобщение и систематизация пройденного» (1ч.)	Обобщение и систематизация пройденного.	Обобщение и систематизация пройденного материала.	Урок закрепление знаний			

Учебно-тематический план (11 класс)

№ п/п	Содержание	КОЛ-ВО часов
1	Письменные документы	7
2	Общение по телефону	6
3	Деловые встречи	11
4	Конфликты в деловом общении	6
5	Итоговые занятия	3
6	Обобщение и систематизация пройденного	1
	Итого:	34

Количество часов, распределено исходя из расчёта 1 час в неделю в течение всего учебного года.

Требования к уровню подготовки учащихся.

Знать/понимать:
<ul style="list-style-type: none"> • основные правила общения по телефону; • основные этапы деловой беседы, деловых переговоров; • виды и содержание визитных карточек; • правила составления делового протокола; • причины конфликтов в деловом общении и пути их решения
Уметь:
<ul style="list-style-type: none"> • говорить правильно, ясно и просто; • устанавливать зрительный контакт во время беседы; владеть невербальными способами общения (мимикой, жестами, интонацией); • составлять письменные документы (отчёты, конспекты, анкеты, доклады, протоколы); • вести разговор по телефону; • использовать теоретические знания для решения конфликтов в деловом общении.

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. 10-11 кл.: методическое пособие/ С.Ф.Сизикова, - М.: Дрофа, 2010

Календарно-тематическое планирование 11 класс

№ урока	№ урока в четверти	Тема раздела, Количество часов	Тема урока	Содержание урока	Типы уроков	Вид контроля	Дата	
							план	факт
I четверть								
1.	1	Письменные документы (7 ч.)	Общие правила оформления официальной корреспонденции.	Знакомство с основными видами официальной переписки и требованиями, предъявляемыми к ней.	Урок изучения и первичного закрепления новых знаний			
2.	2		Требования к составлению официальной корреспонденции и некоторые общепринятые правила.	Составление официальных писем заданной тематики: приглашение на конференцию, информация по результатам деловой встречи, официальная поздравительная открытка.	Расширение и углубление знаний.			
3	3		Знакомство с нотой, памятной записка меморандум.	Знакомство с написанием официального документа нота (заявление	Расширение и углубление знаний.			

				протеста, уведомление о каком-либо факте и т.д)				
4	4		Практическое занятие «Нота, памятная записка, меморандумом.	Составление письменных записок по различным вопросам.	Урок закрепление знаний			
5	5		Письма деловые и дружеские.	Письмо – одно из составляющих коммуникаций (деловое, дружеское, личное). Основной текст письма. Заключительная формула вежливости. Подпись. Указание на приложение. Указание на рассылку копий.	Расширение и углубление знаний.			
6	6		Практическое занятие по теме: «Структура делового письма: организация-отправитель, ссылки, дата, адрес».	Составление письменного сообщения методом «обычной пирамиды», методом «опрокинутой пирамиды».	Урок закрепление знаний			
7	7		Итоговое занятие в разделе «Письменные документы»	Проверка теоретических знаний и практических умений в работе с письменными документами.				
8	8	Общение по телефону (6 ч.)	Разговор по телефону как составная часть делового общения.	Отличие прямого визуального общения и общения по телефону. Познакомить с общепринятым и нормами и правилами поведения телефонных разговоров и общения по	Урок изучения и первичного закрепления новых знаний Урок-беседа			

				телефону.				
9	9		Практическое занятие по теме: «Разговор по телефону».	Основные правила общения по телефону.	Расширение и углубление знаний			
II четверть								
10	1		По телефону звонят вам.	Познакомить с общепринятыми нормами и правилами поведения телефонных разговоров и общения по телефону в ситуации когда звонят вам.	Расширение и углубление знаний.			
11	2		Практическое занятие по теме: «По телефону звонят вам».	Формирование навыков и умений ведения телефонных разговоров. Приветствие. Скорость передачи информации. Тактичность. Окончание разговора.	Урок закрепление знаний			
12	3		По телефону звоните вы.	Этикет телефонного разговора, когда звоните вы. Тренинговые ситуации.	Расширение и углубление знаний.			
13	4		Практическое занятие по теме: «По телефону звоните вы».	Специальный тренинг телефонного общения, уделяя особое внимание умению правильно и корректно говорить по телефону. Приветствие. Учет интересов того, кому вы звоните. Длительные переговоры, или «телефонный день».	Урок закрепление знаний			
14	5	Деловые встречи.(12ч.)	Деловые встречи и переговоры.	Планирование и подготовка встречи. Познакомить учащихся как нужно готовиться к встречам и беседам, как проводить	Урок изучения и первичного закрепления новых знаний Урок-беседа			

				подготовку к переговорам.				
15	6		Практическое занятие по теме: «Деловые беседы и переговоры».	Разработать содержательную часть деловой встречи. Деловой протокол. Непрерывность деловых отношений и «письма о намерениях».	Расширение и углубление знаний			
16	7		Методы ведения переговоров.	Знакомство с методами ведения переговоров (мягкий метод, жесткий метод, метод принципиальных переговоров).	Расширение и углубление знаний			
III четверть								
17	1		Практическое занятие по теме: «Методы ведения переговоров».	Разработать содержательную часть деловой встречи с применением разнообразных методов ведения переговоров.	Урок закрепление знаний			
18	2		Визитные карточки	Визитные карточки как элемент деловых отношений. Виды визиток — официальные, семейные, личные. Размер, шрифт и содержание визитной карточки.	Расширение и углубление знаний.			
19	3		Практическое занятие по теме: «Визитные карточки».	Научиться составлять личные визитные карточки разных вариантов (личная, личная двухсторонняя, деловая) с учётом общих требований.	Урок закрепление знаний			
20	4		Вручение визитной карточки.	Визитная карточка как атрибут делового человека. Правила вручения личной визитной карточки.	Расширение и углубление знаний.			

21	5		Практическое занятие по теме: «Вручение визитной карточки».	Следует ли раздавать свои визитки всем подряд? Ситуации которые можно обыграть.	Урок закрепление знаний			
22	6		Проведение переговоров.	Предварительная договоренность о встрече и содержании беседы. О чем говорить в начале деловой беседы или во время паузы.	Расширение и углубление знаний.			
23	7		Практическое занятие по теме: «Проведение переговоров».	Инициатива беседы. Представление или обмен визитными карточками. Окончание беседы.	Урок закрепление знаний			
24	8		Деловая игра «Принципиальные переговоры».	Раскрыть темы переговоров: «Заключение договора», «Ремонт в школе», «Проведение совместного туристического похода» и т.п.	Расширение и углубление знаний.			
25	9		Итоговое занятие к главе «Деловые беседы и переговоры».	Творческое задание. Разбор ситуаций.	Урок закрепление знаний			
26	10	Конфликты в деловом общении. (бч.)	Типы конфликтов	Познакомить с типы конфликтов (внутриличностным, межличностным, между личностью и группой, межгрупповой).	Урок изучения и первичного закрепления новых знаний Урок-лекция			
IV четверть								
27	1		Практическое занятие по теме: «Типы конфликтов».	Обсуждение конкретных конфликтных ситуаций из произведений литературы и определение типов этих конфликтов.				
28	2		Причины конфликтов.	Основные причины конфликтов — ограниченность ресурсов, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в представлениях,	Расширение и углубление знаний.			

				ценностях, различия в манере поведения, в уровне образования, плохие коммуникации.				
29	3		Практическое занятие по теме: «Причины конфликтов».	Конфликты в деловом общении. Конфликт как отсутствие согласия. Обсуждение причин возникновения и развития конфликтов.	Урок закрепление знаний			
30	4		Разрешение конфликтов	Пять основных межличностных стилей разрешения конфликтов: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс и решение проблемы.	Расширение и углубление знаний.			
31	5		Практическое занятие по теме: «Разрешение конфликтов»	Подведение учащихся к мысли о большой значимости стиля общения в коллективе и личного поведения в решении конфликтных ситуациях.	Урок закрепление знаний			
32	6	Итоговые занятия (3 ч.)	Повторение изученного по курсу «Основы делового общения»	Подготовка творческих проектов. Осуществление поиска необходимой информации для выполнения заданий.	Урок закрепление знаний			
33	7		Итоговые занятия (теоретические) ко всему курсу.	Выступление учащихся со своими творческими работами.	Урок закрепление знаний			
34	8		Итоговые занятия (практические) ко всему курсу.	Выступление учащихся со своими творческими работами.	Урок закрепление знаний			
35	9	«Обобщение и систематизация пройденного»	Обобщение и систематизация пройденного..	Обобщение и систематизация пройденного	Урок закрепление знаний			

		(1ч.)		материала.				
--	--	-------	--	------------	--	--	--	--