

Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение  
средняя общеобразовательная школа № 4 р.п. Лесогорск

Рассмотрено

МО Окружной центр

Руководитель МО

Баращенко КС

Протокол от «24» 08 2016 г.

№ 1

Согласовано

Зам директора по УВР

Перемогина О.И.

«24» 08 2016 г.

Утверждено

Директор МОБУ СОШ № 4

Наумова А.В.

Приказ от «30» 08 2016 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
основного общего образования  
по психологии  
«Основы делового общения»  
для обучающихся 11 классов

Предметная область: психология

Разработала:  
Лисунова Надежда Павловна  
Педагог - психолог  
I квалификационной категории

2016 г.

## Пояснительная записка

Рабочая программа по курсу «Основы делового общения» составлена на основе следующих нормативно-правовых документов:

- Федеральный Закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральный базисный учебный план и примерные учебные планы для образовательных учреждений Российской Федерации, реализующих программы общего образования, утвержденный приказом Министерства образования Российской Федерации от 09.03.2004 № 1312 (в редакциях от 20.08.2008 № 241, от 03.06.2011 № 1994, от 01.02.2012 № 74);

- Приказ Минобрнауки России от 05.03.2004 № 1089 «Об утверждении федерального компонента государственных образовательных стандартов начального общего, основного общего и среднего (полного) общего образования» (редакция от 31.01.2012);

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 № 1015 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования» (редакция от 13.12.2013). Зарегистрировано в Минюсте России 01.10.2013 № 30067;

- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.4.2.2821-10 (постановление главного государственного санитарного врача РФ от 29.12.2010 № 189, зарегистрировано в Минюсте России 03.03.2011, рег. № 19993);

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.12.2009 № 729 «Об утверждении перечня организаций, осуществляющих издание учебных пособий, которые допускаются к использованию в образовательном процессе в имеющих государственную аккредитацию и реализующих образовательные программы общего образования образовательных учреждениях» (в редакции Приказов Министерства образования и науки Российской Федерации от 13.01.2011 № 2, от 16.01.2012 № 16);

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 31.03.2014 № 253 «Об утверждении федерального перечня учебников, рекомендуемых к использованию при реализации имеющих государственную аккредитацию образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования» (редакция от 08.06.2015)

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2015 № 576 «О внесении изменений в федеральный перечень учебников, рекомендуемых к использованию при реализации имеющих государственную аккредитацию образовательных программ начального общего, основного общего и среднего общего образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 31 марта 2014 №253»;

- Региональный учебный план для образовательных учреждений Иркутской области, реализующих программы начального общего, основного общего и среднего общего образования на 2011-2012, 2012-2013 учебные годы», утверждённый распоряжением министерства образования Иркутской области от 12.08.2011 № 920-мр.;

- Положение «О структуре, порядке разработки и утверждения рабочих программ предметов и дисциплин, курсов по выбору, курсов дополнительного образования». Рассмотрено на педагогическом совете школы 29.08.2014г., утверждено приказом директора МОБУ СОШ № 4 от 02.09.2014 г. № О-67.

- Программа «Основы делового общения 10-11 класс»: С.Ф. Сизикова. М.:Дрофа, 2006.

Данная рабочая программа «Основы делового общения 11 кл.» разработана на основе программы курса для учащихся старшей ступени общеобразовательной школы «Основы делового общения 10-11 класс» и учебного плана МОБУ СОШ № 4.

Тематическое планирование рассчитано на прохождение курса - 34 часа в год (1 час в неделю).

Программа данного курса представляет систему диагностических и тренинговых занятий.

Мы живем в эпоху значительной интенсификации общения. Компетентность в сфере общения стала одной из главных составляющих высокого профессионального уровня. Причем это относится не только к профессиям, где требуется специальная коммуникативная подготовка, (например, менеджеры, работники обслуживания и др.), но и практически ко всем остальным типам профессий, так как каждый работник, так или иначе, взаимодействует с другими людьми, включаясь в информационный обмен.

Серьезные проблемы возникают у человека, не умеющего общаться в обычной жизни и, соответственно, переносящего эти сложности в профессиональную сферу. Общение с людьми - это наука и искусство, где важны и природные способности человека, и образование. Поэтому тот, кто хочет достичь успеха во взаимодействии с другими людьми, должен этому учиться.

Навыки делового общения необходимы для того, чтобы уверенно чувствовать себя в коллективе, деловом партнерстве, предпринимательской деятельности и бизнесе. Умение бесконфликтно и эффективно общаться с партнерами, действовать в соответствии с принятыми нормами, грамотно работать с письменной документацией очень важно для профессионального роста специалиста.

Методическая направленность занятий на диалогическую технологию позволяет обеспечить коммуникативную и культурологическую подготовку старшеклассников к эффективному, бесконфликтному, грамотному деловому общению в обществе, усвоению правил письменных форм делового общения и деловой переписки.

**Основная цель данного курса** - сориентировать старшеклассников в выборе будущей профессии. Цель осуществляется посредством выполнения следующих **задач**:

1. раскрытие специфики деловой коммуникации;
2. формирование профессионально-ориентировочных умений в рамках деловой коммуникации и навыков конструктивного, корректного, эффективного общения с партнерами по совместной деятельности;
3. приобретение учащимися способности решать практические задачи и навыков овладения техникой делового общения;
4. знакомство с требованиями к оформлению письменной документации;
5. формирование личностных качеств, способствующих успешному деловому общению.

Формирование содержания учебного курса осуществляется на основе принципов:

- единства содержания обучения на разных его уровнях;
- отражения в содержании обучения задач развития личности;
- научности и практической значимости содержания обучения;
- доступности обучения;
- соблюдения преемственности.

**Общая характеристика учебного предмета, курса.**

Изучая данный курс подростки приобретают теоретические знания, которые закрепляются разбором конкретных ситуаций делового общения, имитацией и моделированием практической деятельности, деловыми играми, тренингами, аналитическими обсуждениями. На занятиях обучающиеся осваивают различные психологические техники: установление контакта с партнером по общению, использование эффективной аргументации, умение слушать собеседника, вербализация, умение оценивать

состояние собеседника и его позицию и др. Значительную часть отводимого на курс времени занимают практические занятия.

Материал программы распределен во времени с учетом его достаточности для качественного изучения основных положений и получения запланированных результатов.

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

Примерная программа рассчитана на 34 учебных часа.

класс	Кол-во часов	Кол-во учебных недель	Кол-во практических, контрольных работ
11	Все цвета, кроме черного <b>Итого: 34</b>	34	Плановых контрольных уроков 7

### Требования к планируемым результатам обучения и освоения курса

Программа устанавливает требования к результатам освоения обучающимися основной образовательной программы

**Личностные** результаты освоения основной образовательной программы должны отражать:

- умение непринужденно вести себя перед аудиторией, не бояться публичных выступлений,
- представление о роли личной активности человека в достижении желаемого, личной ответственности за происходящее с ним,
- адекватно оценивать невербальную информацию,
- готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нём взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения;
- нравственное сознание и поведение на основе усвоения общечеловеческих ценностей;
- формировать понятие об ответственности за свое будущее,

**Метапредметные** результаты освоения основной образовательной программы должны отражать:

- умение самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; использовать все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; выбирать успешные стратегии в различных ситуациях;
- умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты;
- владение навыками познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем; способность и готовность к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания;
- готовность и способность к самостоятельной информационно-познавательной деятельности, включая умение ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию, получаемую из различных источников;
- умение использовать средства информационных и коммуникационных технологий (далее – ИКТ) в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач с соблюдением требований эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности;
- владение языковыми средствами – умение ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства;

- владение навыками познавательной рефлексии как осознания совершаемых действий и мыслительных процессов, их результатов и оснований, границ своего знания и незнания, новых познавательных задач и средств их достижения.

**Предметные** результаты освоения курса в соответствии с требованиями ФГОС:

- умение составлять деловую документацию (письменные отчеты, доклады, конспекты),
- разделять основные виды официальной переписки, знать требования, предъявляемые к ней,
- формировать навыки ведения телефонных разговоров как составной части делового общения,
- пользоваться общими правилами проведения переговоров, знать различные методики их ведения,
- выделять основные причины конфликтов, находить выход из конфликтной ситуации.

### **Требования к уровню подготовки обучающихся 11 классов**

- знать определения понятий «эмоции», «чувства», «коммуникация», «культура речи и языка в деловом общении», «невербальное общение», «письменная коммуникация», «деловая переписка», «деловые переговоры», «визитные карточки», «конфликт», «причины конфликтов»;
- знать основы культуры речи, требования и признаки хорошей речи;
- знать общее понятие коммуникации, осуществляемой в письменном виде и основы письменного изложения информации;
- знать правила составления отчетов, деловых писем, докладов, конспектов;
- знать, как нужно готовиться к встречам и беседам, как проводить подготовку к переговорам;
- с учетом целей коммуникации достаточно точно, последовательно и полно передавать партнеру необходимую информацию как ориентир для построения действия;
- правильно и корректно говорить по телефону;
- продуктивно разрешать конфликты на основе учета интересов и позиций всех его участников;
- использовать различные источники информации;
- самостоятельно обрабатывать информацию;
- анализировать полученную информацию;
- составлять план письменного сообщения;
- составлять письма и письменные отчеты;
- бесконфликтно и эффективно общаться с коллегами и партнерами;
- принимать решения;
- адаптироваться к новому коллективу;
- правильно расставлять в своей жизни приоритеты.
- позитивно оценивать свои возможности;
- планировать свои действия в будущем и настоящем;
- оценивать свои поступки и действия других людей с точки зрения соблюдения/нарушения моральной нормы;
- оценивать результаты своего труда.

### **Формы контроля, критерии и нормы оценки**

Контроль проводится для определения степени достижения целей обучения, уровня сформированности знаний, умений и навыков. Он осуществляется в виде практических упражнений во время занятий или домашних заданий. Выполнение практических упражнений помогает установить степень усвоения материала. Все формы контроля направлены на оптимизацию учебного процесса и оказание обучающимся содействия в самоопределении.

Главный показатель – личностный рост каждого обучающегося, его творческих способностей, превращение группы в единый коллектив, способный к сотрудничеству и совместному творчеству.

Уровень оценки знаний обучающихся:

- высокий – формирование профессионально-ориентированных умений в рамках деловой коммуникации и навыков конструктивного, корректного, эффективного общения с партнером по совместной деятельности; приобретение обучающимися способности решать практические задачи и навыков овладения техникой делового общения; знакомство с требованиями к оформлению письменной документации; формирование личностных качеств, способствующих успешному деловому общению.

- средний - приобретение обучающимися способности решать практические задачи и навыков овладения техникой делового общения; знакомство с требованиями к оформлению письменной документации; формирование личностных качеств, способствующих успешному деловому общению.

- недостаточный - приобретение обучающимися способности решать практические задачи и навыков овладения техникой делового общения; знакомство с требованиями к оформлению письменной документации.

Методы контроля:

- наблюдение;
- опрос на знание терминологии;
- анкетирование;
- мониторинг результативности реализации программы в соответствии с заявленными критериями оценки;
- сбор отзывов обучающихся о проведении курса.

**Содержание учебного курса основного общего образования включает в себя**

#### **Тематическое планирование 11 класс**

<b>№</b>	<b>Содержание</b>	<b>Количество часов</b>
1	Введение. Предмет и задачи курса	1
2	Основные психологические характеристики культуры общения	2
3	Культура речи	2
4	Невербальное общение	5
5	Письменные документы	8
6	Общение по телефону	3
7	Деловые встречи	6
8	Конфликты в деловом общении	6
9	Итоговое занятие	1
	итого	34

#### **Содержание программы**

**Введение. Предмет и задачи курса (1ч.).**

**Занятие 1.** Значение общения. Образовательные задачи, решаемые в процессе делового общения.

**1.Основные психологические характеристики культуры общения (2 часа).**

**Занятия 2-3.** Эмоции. Чувства. Коммуникация как одна из сторон человеческого общения. Значение и смысл коммуникации. (Коллективные обсуждения, психологические упражнения, тренинг, тесты, самостоятельная работа).

**2.Культура речи (2 часа).**

**Занятия 4-5.** Требования к хорошей речи. Речевое дыхание, дикция. (Коллективные обсуждения, психологические упражнения, тренинг речевого дыхания, тесты, самостоятельная работа).

### **3. Невербальное общение (5 часов).**

**Занятия 6-10.** Понятие и значение невербального общения. Жесты, мимика, интонация – важнейшие части делового общения. Движения тела – замена слов физическими движениями. Положения тела. Зрительный контакт. Мимика. Значение улыбки. Взгляд. (Коллективные обсуждения, психологические упражнения, тренинги, тесты, самостоятельная работа).

### **4. Письменные документы (8 часов).**

**Занятия 11-18.** Письменная коммуникация как составная часть имиджа. Два основных метода передачи информации. Отчет как средство коммуникации. Разнообразие докладов. Доклад как изложение и обоснование результатов работы. Конспект. Анкета как источник информации. Деловая переписка. Виды официальной переписки. Знакомство с нотой, меморандумом, памятной запиской. Структура делового письма. (Коллективные обсуждения, психологические упражнения, тренинги, тесты, самостоятельная работа).

### **5. Общение по телефону (3 часа).**

**Занятия 19-21.** Общение по телефону как составная часть делового общения. Основные правила общения по телефону. Приветствие. Скорость передачи информации. Тактичность. Окончание разговора. Этикет телефонного разговора, когда звоните вы. Длительные переговоры. (Коллективные обсуждения, психологические упражнения, тренинги, тесты, самостоятельная работа).

### **6. Деловые встречи (6 часов)**

**Занятия 22-27.** Деловые встречи и переговоры. Предварительная договоренность о встрече и содержание беседы. Планирование и подготовка встречи. Инициатива ведения беседы. Визитные карточки как элемент деловых отношений. Виды визитных карточек – официальные, семейные, личные. Деловой протокол. Проведение переговоров. Тактика ведения переговоров. (Коллективные обсуждения, психологические упражнения, тренинги, тесты, самостоятельная работа).

### **7. Конфликты в деловом общении (6 часов)**

**Занятия 28-33.**

Конфликт как отсутствие согласия. Типы конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой. Причины конфликтов. Стили реагирования в конфликтных ситуациях. Пять основных межличностных стилей разрешения конфликтов. (Коллективные обсуждения, психологические упражнения, тренинги, тесты, самостоятельная работа).

### **8. Итоговое занятие (1 час).**

**Занятие 34.**

Итоговое занятие по всему курсу в виде тестирования позволяет оценить степень усвоения учебного материала обучающимися.

## **Учебно-методическое обеспечение для 11 класса**

### **Список методической литературы для учителя**

1. Сизикова С.Ф. Основы делового общения. 10-11 кл.: метод. пособие/ М.:Дрофа, 2006.
2. Сизикова С.Ф. Основы делового общения. 10-11 кл.: учеб. пособие/ М.:Дрофа, 2006.
3. Смирнова Е.Е. Психология общения: Курс для старших классов средней школы. – СПб.: КАРО, 2005.

### **Список литературы для учащихся, развивающей познавательный интерес**

1. Реан А.А., Гатанов Ю.Б., Баранова А.А., Психология 8-11 класс. – СПб: Издательство «Питер», 2000.,
2. Римская Р., Римский С. Практическая психология в тестах. – М.: АСТ – ПРЕСС, 2001.
3. Симоненко Ю.А. Искусство разбираться в себе и в других. Л., 1990.
4. Сопер П. Основы искусства речи. М., 1992.
5. Шарфулин М.Ш. Как преодолеть трудности в общении. Уфа, 1994.

### **Материально-техническое обеспечение**

- тетради,
- тестовый материал,
- бланки опросников,
- простые и цветные карандаши,
- слайдовые презентации,
- музыкальное и компьютерное оборудование,
- видеоматериалы.

### **Информационное обеспечение.**

1. учебно-методический портал.



Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение  
средняя общеобразовательная школа № 4 р.п. Лесогорск

Рассмотрено  
МО \_\_\_\_\_  
Протокол № \_\_\_\_\_  
От «\_\_»\_\_\_\_\_20 г.  
Руководитель МО  
\_\_\_\_\_

Согласовано  
«\_\_»\_\_\_\_\_20 г  
Зам директора по УВР  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Утверждено  
Приказ № \_\_\_\_\_  
от «\_\_»\_\_\_\_\_20 г.  
Директор МОБУ СОШ № 4  
\_\_\_\_\_

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ  
основного общего образования  
по психологии  
«Основы делового общения»  
для обучающихся 11 классов

Предметная область: психология

Разработала:  
Лисунова Надежда Павловна  
Педагог - психолог  
I квалификационной категории

2016 г.

Учебно-тематическое планирование  
Курса по психологии «Основы делового общения»

Учитель Лисунова Надежда Павловна

Класс 11

Количество часов

Всего 34 часа; в неделю 1 час.

Плановых контрольных уроков 7

Планирование составлено на основе программы Основы делового общения. 10-11 кл.: / С.Ф. Сизикова. М.:Дрофа, 2006.

Учебник Основы делового общения. 10-11 кл.: учеб. пособие/ С.Ф. Сизикова. М.:Дрофа, 2006.

Календарно-тематический план							Содержание предмета (курса)
№ урока	Дата (план)	Дата (факт)	Тема	Форма обучения	Тип урока	Формы контроля	УУД (предметные и метапредметные)
<p style="text-align: center;"><b>Введение. Основные психологические характеристики культуры общения (2 часа).</b></p> <p><b>I. Формирование ключевых компетенций:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- познавательные</li> <li>- информационные</li> </ul>							
1	05.09.16		Вводное занятие.	фронтальная	комбинированный	Проверка первоначальных знаний по психологии общения.	-знать цели и задачи курса -знать понятия «эмоции», «чувства», «коммуникация»; -уметь правильно выражать эмоции
2	12.09.16		Эмоции и чувства	групповая	лекция		
3	19.09.16		Проверочная работа «Эмоции и чувства». Основы коммуникации	групповая	тренинг	Проверочная работа	
<p><b>II. Культура речи (2 часа).</b></p> <p><b>Формирование ключевых компетенций:</b></p>							

<ul style="list-style-type: none"> <li>- информационные</li> <li>- личностные</li> <li>- социальные</li> </ul>							
4	26.09.16		Культура речи и языка в деловом общении	групповая	лекция		<ul style="list-style-type: none"> <li>-знать основы культуры речи, требования и признаки хорошей речи;</li> <li>-уметь тренировать дыхание, голос, дикцию и артикуляцию</li> </ul>
5	03.10.16		Проверочная работа: «Основные психологические характеристики культуры общения». Голос и дикция	Индивидуальная, групповая	комбинированный	Проверочная работа:	
<p><b>III. Невербальное общение (5 часов).</b>  <b>Формирование ключевых компетенций:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- коммуникативные</li> <li>- информационные</li> <li>- личностные</li> </ul>							
6	10.10.16		Понятие и значение невербального общения	индивидуальная	Урок открытия новых знаний		<ul style="list-style-type: none"> <li>-знать понятие «невербальное общение», «межличностная дистанция», «зрительный контакт»;</li> <li>-уметь «принимать сигналы невербальной информации и адекватно оценивать невербальную информацию</li> </ul>
7	17.10.16		Движения тела	групповая	тренинг		
8	24.10.16		Межличностная дистанция	групповая	комбинированный		
9	07.11.16		Зрительный контакт	групповая	комбинированный		
10	14.11.16		Проверочная работа: «Невербальное общение». Манера поведения	групповая	рефлексия	Проверочная работа	
<p><b>IV. Письменные документы (10 часов).</b>  <b>Формирование ключевых компетенций:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- познавательные</li> <li>- информационные</li> <li>- рефлексивные</li> </ul>							

11	21.11.16		Письменная коммуникация	фронтальная	лекция		-знать общее понятие коммуникации, осуществляемой в письменном виде и основы письменного изложения информации; -уметь составлять план письменного сообщения; -уметь составлять письма и письменные отчеты; -знать правила составления отчетов, деловых писем, докладов, конспектов
12	28.11.16		Отчет	индивидуальная	комбинированный		
13	05.12.16		Доклад	индивидуальная	комбинированный		
14	12.12.16		Конспект	индивидуальная	комбинированный		
15	19.12.16		Анкета	индивидуальная	лекция		
16	26.12.16		Анкета	индивидуальная	комбинированный		
17	16.01.17		Деловая переписка	групповая	комбинированный		
18	23.01.17		Проверочная работа: «Письменная коммуникация». Письмо. Структура делового письма	индивидуальная	комбинированный	Проверочная работа	
<b>V. Общение по телефону (3 часа).</b> <b>Формирование ключевых компетенций:</b> - познавательные - коммуникативные - личностные							
19	30.01.17		Разговор по телефону	групповая	лекция		-знать общепринятые нормы и правила ведения телефонных разговоров и общения по телефону; -уметь правильно и корректно говорить по телефону
20	06.02.17		По телефону звонят вам	групповая	тренинг		
21	20.02.17		Проверочная работа: «Общение по телефону». По телефону звоните вы	групповая	комбинированный	Проверочная работа	
<b>VI. Деловые встречи (6 часов)</b> <b>Формирование ключевых компетенций:</b> - познавательные							

<p>- социальные - коммуникативные</p>							
22	06.03.17		Деловые беседы и переговоры	групповая	лекция		<p>-знать, как нужно готовиться к встречам и беседам, как проводить подготовку к переговорам; -уметь составлять несколько вариантов своей визитной карточки и вручать свою визитную карточку партнеру</p>
23	12.03.17		Деловые беседы и переговоры	групповая	тренинг		
24	20.03.17		Визитные карточки	Фронтальная	лекция		
25	03.04.17		Визитные карточки	индивидуальная	комбинированный		
26	10.04.17		Проведение переговоров	групповая	лекция		
27	17.04.17		Проверочная работа: «Правила ведения переговоров». Аналитический тренинг по ведению переговоров	групповая	тренинг	Проверочная работа	
<p><b>VII. Конфликты в деловом общении (6 часов)</b> <b>Формирование ключевых компетенций:</b> - информационные - социальные - коммуникативные</p>							
28	24.04.17		Типы конфликтов	групповая	лекция		<p>-знать определение понятия «конфликт» и того, какими бывают конфликты; -знать основные причины конфликтов, а также возможные варианты их решения</p>
29	08.05.17		Причины конфликтов	групповая	комбинированный		
30-31	15.05.17 20.05.17		Стили реагирования в конфликтных ситуациях	групповая	комбинированный		
32-33	22.05.17 27.05.17		Разрешение конфликтов	групповая	тренинг		
34	29.05.17		Проверочная работа по курсу «Основы делового общения»	фронтальная		Проверочная работа	