Павлова Татьяна Александровна

МБОУ СОШ № 5 г. Гусиноозерска,

Селенгинского района, Республики Бурятия

Зам.директора по УВР

**Профильное обучение. Программа элективного курса «Этика делового общения».**

**Актуальность**:

В связи с введением Концепции профильного обучения школе был присвоен статус Республиканской экспериментальной площадки на основании Решения коллегии № 1 от 30.01.2004 г. и приказа № 289 по Селенгинскому РУО от 03 12 2004 года. Школа вошла в Муниципальную образовательную сеть. С данного времени профильное обучение в школе ведется в трех направлениях: пропедевтический этап – 8-ой класс, предпрофильная подготовка – 9-ый класс и профильное обучение – старшая ступень. С 2004 года открыт и функционирует социально-экономический профиль, Учебный план которого с 2006-2007 учебного года выполняется в полном объеме.За 2006-2011 гг. коллективом разработано и применено на практике 50 элективных курсов для учащихся 9-х классов в рамках предпрофильной подготовки. Ежегодно проводится от 9 до 11 курсов по выбору учащихся.За пять последних лет коллективом разработано, апробировано и проведено 45 элективных курсов на старшей ступени обучения. Оформлено через Республиканскую типографию два сборника программ элективных курсов, сборник материалов из опыта работы школы по организации профильного обучения и методическое пособие «Этика делового общения».

Элективный курс «Этика делового общения» - один из предметов школьного компонента Учебного плана профильного класса социально-экономического направления.

Как только люди стали жить вместе, т.е. образовали социальные группы, появилась потребность в правилах, которые позволили бы им мирно сосуществовать. Именно эти правила и объединены под общим названием – «этикет».

Этикет призван обеспечить максимально комфортное сосуществование людей друг с другом, а для этого необходимо обладать хорошими манерами, позволяющими проявлять уважение к окружающим, сделать общение взаимно приятным. Вот как описывают это качество знаменитые люди. «Хорошие манеры – лучшая защита от дурных манер другого» (Ф. Черстерфильд). «Хорошими манерами обладает тот, кто наименьшее количество людей ставит в неловкое положение» (Д. Свифт). «В основе всех хороших манер лежит одна забота – забота о том, чтобы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали бы себя хорошо» (Д.С. Лихачев).

Этикет строго регламентирует поведение людей в некоторых особых ситуациях, таких как официальные приемы, протокольные мероприятия и иное, что очень важно, поскольку в такие моменты необходима определенная эталонная модель поведения.

Существует ряд норм, писанных и неписаных, которые влияют на успешность трудового процесса в любой сфере деятельности, будь то материальное производство или интеллектуальный труд, работа в цеху или в офисе. Часть таких правил универсальна и действует в любых коллективах, а часть складывается для каждого коллектива индивидуально, но имеет некоторые общие законы. К служебной этике относятся межличностные и деловые отношения между коллегами внутри коллектива, начальством и подчиненными, определенные правила вежливости на службе и даже нормы, касающиеся внешнего вида сотрудников, их стиля одежды. Выпускнику школы необходимо иметь представление об этом, так как в дальнейшей жизни он обязательно станет членом трудового коллектива.

**Цел**ь: сформировать у старшеклассников понимание необходимости и важности соблюдения моральных норм в сфере деловой активности человека.

**Задачи:**

* понимать роль делового общения в истории человеческой культуры;
* знать основные этапы формирования делового этикета, его зависимость от культурно-национальных особенностей той или иной страны;
* уметь правильно вести себя в деловой обстановке (правила организации приемов и деловых встреч, пресс-конференции, презентации);
* хорошо уяснить, как и в какой форме (по телефону, рассылкой приглашений по почте, через курьера) приглашают на приемы; кто и когда (руководитель и подчиненные) приходит и уходит с приема, какова форма одежды и т.п.
* усвоить правила делового общения по телефону;
* усвоить основы речевого этикета;
* научиться пользоваться невербальными средствами общения;
* знать и соблюдать определенные правила в отношении одежды и внешнего вида.

**Ожидаемые результаты:**

* Старшеклассники познакомятся с правилами этикета, которые распространяются на общепринятые формы приветствия и обращения, обращение с женщинами, отношение к старшим, формы обращения к старшим по положению, поведение за столом, правила ведения разговора.
* Успех в делах и личной жизни напрямую зависит от того, какое впечатление мы производим на окружающих. Данный курс позволит легко освоить правила хорошего тона и, сохраняя индивидуальность, демонстрировать безупречные манеры и стиль в любой ситуации.
* Составление учащимися презентаций к каждой теме курса.
* Применение разработанной программы элективного курса повысит эффективность подготовки учащихся к жизни в современном социуме. Практическое значение программы в том, что внедрение ее в учебный процесс школы, позволит облегчить и ускорить социальную адаптацию выпускников в мире рыночных и деловых отношений.

**Краткое описание**

Старшая ступень – особое образовательное пространство, в рамках которого завершается среднее образование школьников, обеспечивающее их функциональную грамотность, социальную адаптацию, а также происходит социальное, гражданское, профессиональное определение учащихся. Актуальность образования и воспитания школьников в наши дни обусловлена необходимостью адаптации школьников к динамично изменяющимся социально-экономическим условиям жизни, повышенным требованиям к личностным качествам будущих кадров рыночной экономики – их активности, самостоятельности, компетентности, деловитости, ответственности.Рабочая программа «Этика делового общения» составлена на основании государственного образовательного стандарта общего среднего (полного) образования, примерных программ элективных курсов в рамках профильного обучения, Программы развития школы «Бизнес Сити», цель которой – «Формирование гармонично развитой личности, …составляющими которой станут здоровье, интеллект, воспитанность и деловитость». Количество часов рабочей программы соответствует количеству часов Учебного плана школы на 2010-2011 учебный год класса социально-экономического профиля.

**Календарно – тематический план**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование тем занятий | К-во часов | Форма занятия/основные методы | Домашнее задание |
|
| 1. | Этика делового общения. | 2 | Лекция  Репродуктивный | Повторить материалы лекции |
| 2. | Ведение деловых бесед и переговоров. | 2 | Беседа  Практические занятия | Подготовить сообщение «Правила говорящего» |
| 3. | Речевой этикет. | 3 | Практические занятия | Написать пример делового письма |
| 4. | Невербальный (неречевой) этикет | 1 | Беседа  Практические занятия | Подобрать жесты на заданную тему (по вариантам) |
| 5 | Внешний облик делового человека. | 2 | Беседа  Практические занятия | Подготовить буклет «Одежда для успеха» |
| 6. | Бесконфликтное общение. | 1 | Практические занятия | Подготовиться к зачету |
| 7. | Традиции, обычаи, обряды. | 2+1 | Урок-семинар.  Зачет | Подготовиться к защите презентации |
| 8 | Итоговый урок | 1 | Защита презентации |  |
|  | **Итого:** | **15** |  |  |

**Содержание**

Тема 1. Этика делового общения.

Этика как философская наука. Происхождение моральных норм, принципов, законов, роль морали в обществе и в жизни человека. Различные конкретно-исторические системы моральных ценностей и их связь с общечеловеческими ценностями.

Мораль, как система этических ценностей, важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей в самых различных сферах общественной жизни (семье, быту, политике, науке, труде и т.д.).

Нравственный идеал, как образец для подражания. Несовпадение должного с сущим в морали. Противоречивость мотивации общения. Проявление в этике делового общения.

Профессиональная этика — совокупность норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности. Профессиональная этика традиционного общества. Особенности профессиональной этики в западноевропейской культурной традиции. «Протестантская этика и дух капитализма». Современные взгляды на место этики в деловом общении.

Этика бизнеса и деловых отношений. Служебная этика. Этикет и культура делового человека. Этикет — совокупность правил поведения, принятых в данном обществе или разделяющих теми или иными группами людей. Этикет, как отражение внешней формы поведения, позволяющей судить об уровне воспитанности, о степени овладения человеком культуры общества, в котором он живет.

Связь различий в правилах этикета с культурными традициями, нравами, обычаями, уходящими в далекое прошлое народов.

Деловой этикет, как важнейшая сторона морали профессионального поведения делового человека, предпринимателя.

Тема 2. Ведение деловых бесед и переговоров.

Деловая беседа — устный контакт между деловыми партнерами. Задачи и основные этапы.

Подготовка к переговорам, порядок ведения переговорного процесса, техника и тактика ведения переговоров, национальные стили ведения переговоров, неформальные отношения в процессе переговоров.

Размещение участников переговоров за столом. Угловое расположение. Позиция делового взаимодействия. Конкурирующе-оборонительная позиция. Независимая позиция. Круглые, квадратные и прямоугольные — методика их использования в ходе переговоров.

Поведение общающихся на переговорах. Позиционные переговоры. Мягкий подход, жесткий подход.

Метод принципиальных переговоров. Разграничение функций между участниками переговоров и предметом переговоров. Интересы или позиция? Варианты. Круговая система разработки вариантов. Использование объективных критериев на переговорах. Открытость в деловой беседе. Давление авторитетов. Эффективность и результативность переговоров.

Тема 3. Речевой этикет.

Выражения и ситуации для их употребления. Просьба, совет, предложение. Выражения при неожиданной встрече. Согласие в ответ на просьбу, одобрение. Отказ на просьбу. Извинение. Утешение. Сочувствие.

Комплимент, одобрение, оправдание. Поздравление, благодарность. Приветствие.

Культура речи делового человека. Деловая риторика. Доходчивость речи. Грамотность речи.

Правила говорящего и слушающего. Дистанционное общение: телефон, факс, телекс. Правила ведения телефонного разговора, когда звонят вам; правила ведения телефонного разговора, когда звоните вы.

Ведение деловой переписки. Деловое письмо, как основной вид переписки. Письма, составляющие основу деловой корреспонденции. Письма, входящие в состав контрактных документов. Речевая культура делового письма.

Тема 4. Невербальный (неречевой) этикет.

Познание человека человеком. Первое впечатление. Коррекция впечатления. Методика невербального поведения личности.

Невербальное общение в процессе ведения деловых бесед и переговоров. Значение различных видов рукопожатий. Расположение собеседников и партнеров за столами различных типов. Использование невербальных средств для повышения делового статуса. Распознание внутреннего состояния собеседников и партнеров по их жестам и позам. Тактика сигналов глазами. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи. Межнациональные различия невербального общения.

Тема 5. Внешний облик делового человека.

Общие правила. Деловой мужчина. Одежда и обувь для успеха. Одежду определяет ситуация. Одежда и выступление перед аудиторией. Ваша внешность на телевидении. Одежда для спорта и отдыха. Одежда для заграничных поездок. Аксессуары — запонки, застежка для галстука, платочек паше, кашне, перчатки. Если ваши подчиненные женщины. Как одевается ваша секретарь — от её одежды зависит многое.

Деловая женщина. Одежда для успеха. Имидж. Если ваши подчиненные мужчины. В смешанном коллективе. Ваш офис, ваш секретарь, визитные карточки.

Тема 6. Бесконфликтное общение.

Конфликт — столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или более людей. Сущность конфликта. Причины конфликтов. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Этапы разрешения конфликтных ситуаций. Чего вы хотите добиться? Профилактика конфликтных ситуаций.

Тема 7. Традиции, обычаи, обряды.

Торжественные даты в жизни человека. Торжественные проводы в армию.

Помолвка, мальчишник, девичник, свадьба, поздравление с рождением ребенка.

Выпускной вечер, торжественная встреча через 10, 15, 20 лет после окончания школы, университета.

Некоторые особенности деловой этики и делового этикета в зарубежных странах (США, Англия, Франция, Италия, Германия, Финляндия, Япония, Южная Корея, Китай, Турция, Арабские страны).

**Механизмы реализации:**

1. Учебный план класса социально-экономического профиля.
2. Расписание учебных занятий школы с включением элективных курсов.
3. Реализация учебной программы «Этика делового общения».

**План мероприятий по реализации:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Мероприятие | Сроки | Результат |
| 1 | Разработка программы элективного курса | Июнь – июль 2010 | Рабочая программа |
| 2 | Презентация программы элективного курса | Август 2010 г. | Протокол № 1 заседания МС от 30.08.10 |
| 3 | Включение данного курса в Учебный план школы и утверждение школьного компонента Учебного плана на 2010 – 2011 учебный год | Сентябрь  2010 г. | Учебный план для учащихся 11-го класса социально-экономического профиля; приказ № 90 от 31.08.2010 г. |
| 4 | Включение элективного курса в расписание школы на 2-ое полугодие учебного года | Январь 2011 | Расписание учебных занятий |
| 5 | Проведение элективного курса в 11-м классе | Май 2011 г. | Классный журнал 11-го класса |
| 6 | Разработка методических рекомендаций по проведению элективного курса | Июнь – август  2011 г. | Приложения к элективному курсу |
| 7 | Подготовка методического продукта к переплету | Сентябрь –  Ноябрь 2011 г. | Черновой вариант пособия |
| 8 | Переплет методических рекомендаций через Республиканскую типографию | Декабрь 2011 г. | Методическое пособие |
| 9 | Презентация методических рекомендаций элективного курса на заседании МС школы | Январь 2012 г. | Протокол заседания МС от 25.01.2012 г. |
| 10 | Индивидуальные консультации по созданию методических рекомендаций к элективному курсу | Декабрь – январь  2011 – 2012 г.г. | Консультации |
| 11 | Перевод данной программы курса на индивидуальное дистанционное обучение | Февраль – май  2012 г. | Электронный вариант программы для дистанционного обучения |
| 12 | Регистрация программы курса в Интернет - магазине | Февраль 2012 г. | Регистрация на сайте Интернет - магазина |

**Перспективы развития:**

1. Освоение норм этикета – задача непростая, часто на это уходит много времени и сил, но результаты стоят этого. Правилам и нормам этикета необходимо обучать школьников, ведь это поможет им стать полноценными членами общества, достойно вести себя в различных жизненных ситуациях. Данный элективный курс поможет учителю продолжить общее воспитание, нравственное развитие и совершенствование личности учащегося, освоение ими хорошего тона и изысканных манер, которые будут проявляться в отношениях с окружающими людьми.
2. Переработка программы элективного курса для индивидуального дистанционного обучения старшеклассников, чтобы учащиеся получили возможность изучать предложенный курс в любое удобное для них время.
3. Разработка методических рекомендаций к элективному курсу и составление методического пособия.
4. Регистрация методического пособия на сайте Интернет – магазина.

**Смета и источники финансирования:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Мероприятия | Сумма (в рублях) | Источник финансирования |
| 1 | Канцтовары | 100 | Личный бюджет |
| 2 | Цветная и черно – белая печать | 252 | Личный бюджет |
| 3 | Диск | 25 | Личный бюджет |
| 4 | Переплет методического пособия в Республиканской типографии | 175 | Личный бюджет |
|  | Итого: | **552** | Личный бюджет |