

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
Управление образования Березовского городского округа
БМАОУ СОШ №1

РАССМОТРЕНО
На педагогическом совете

Протокол №1
от «30» августа 2023 г.

УТВЕРЖДЕНО
Директор

Приказ № 70
от «30» августа 2023 г.

Т.Ю. Кутявина

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебного курса «Деловое общение»
для обучающихся 8 класса

Березовский городской округ, 2023

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Общая характеристика учебного курса «Деловое общение»

Актуальность программы на современном этапе развития школы определяется прежде всего тем, что полученные знания помогут подготовить учащихся к жизни вне школьных стен. Ученики практически ничего не знают о нормах и правилах поведения в трудовом коллективе, об этике служебных отношений в деловом общении. Между тем такие знания, владение навыками культуры служебных отношений и культуры общения остро необходимы выпускнику, вступающему во взрослую жизнь.

Оканчивая школу, учащиеся зачастую не способны самостоятельно написать характеристику, заявление в приемную комиссию какого-либо учебного заведения. Составление такого документа, как апелляция, становится для большинства из них мучительным написанием еще одного сочинения. Каждый человек сталкивается с необходимостью написать характеристику, докладную и объяснительную записку, доверенность, расписку.

Потребность в совместной деятельности приводит к необходимости в общении. Владение основами культуры 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.

Цели изучения учебного курса «Деловое общение»

- ознакомление обучающихся с основными факторами, влияющими на общение;
- ознакомление обучающихся с правилами служебного этикета, этикета деловой речи, видами делового общения; совершенствовать умения составлять деловые бумаги в соответствии с нормами и правилами.
- формирование у обучающихся навыки активной организации беседы и переговоров;
- ознакомление с основными принципами речевых формул, выступления, с методами убеждения, перефразирования, задавания вопросов;
- формирование готовности выпускников школы к непрерывному образованию и труду с учетом потребностей рынка труда;
- ознакомление с миром профессий, расширение познавательного интереса к профессиям. Воспитание уважительного отношения к труду.

Место учебного курса «Деловое общение» в учебном плане

В соответствии с учебным планом «Деловое общение» изучается в 8 классе. Общее число часов, рекомендованных для изучения «Делового общения» - 34 часа (1 час в неделю)

СОДЕРЖАНИЕ ОБУЧЕНИЯ

Этикет деловой речи. Особенности делового общения

Речевой этикет как правило речевого общения. Важность владения деловым этикетом. Этикетные формы общения: приветствие, прощание, просьба, благодарность, поздравление, приглашение. Особенности делового общения: партнерские отношения, регламентированность, соблюдение принципов и условий эффективного слушания. Невербальные средства общения.

Виды делового общения

Деловое общение как основная функция официально делового стиля. Деловая беседа. Соблюдение условий и правил поведения продуктивного диалога. Характерные особенности деловой беседы. Рекомендации по ведению деловой беседы. Деловые переговоры. Переговоры -форма коллективного делового общения. Структура переговоров. Телефонный разговор. Разговор по телефону - форма дистанционного делового общения. Общепринятые правила ведения телефонного разговора.

Деловой стиль письменной речи

Типы документов. Справки, доклады, объяснительные записки. Акты. Телеграммы. Планы. Отчеты. Требования к оформлению частных деловых бумаг. Автобиография. Заявление. Доверенность. Расписка. Счет. Характеристика. Резюме. Виды деловых писем по функциональному признаку.

Основные требования к языку деловых бумаг и документов. Точность. Языковой стандарт.

Устные формы делового общения

Оратор и его аудитория. Аспекты отношения оратора к аудитории и оценка аудиторией образа оратора (этнос, логос, пафос). Этика публичной аргументации. Этическая оценка оратора (ораторские нравы): честность (ответственность, компетентность, добросовестность, определенность позиций, скромность, доброжелательность, предусмотрительность). Общие принципы управления вниманием аудитории. Приемы, активизирующие внимание слушающих. Основы мастерства публичного выступления.

Особенности устной публичной речи. Устная речь, ее отличие от письменной. Свойства и средства устной речи. Разучивание речи: разметка текста, репетиция речи. Темп, тон и интонация (ритмомелодика, каузирование, логическое ударение); голос и его основные качества: сила звучания (динамический диапазон голоса); посыл звука; подвижность, гибкость; тембральная окраска, выносливость. Дикция. Дыхание и его тренировка. Мимика, жест, поза.

Мир профессий и профориентация

Осознанный выбор будущей профессии. Темперамент и выбор профессии. Востребованные профессии современного рынка труда.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОГО КУРСА

Личностные и метапредметные результаты представлены с учётом особенностей преподавания «Делового общения» в основной школе.

Планируемые предметные результаты и содержание учебного курса распределены с учётом входящих в курс содержательных модулей (разделов) и требований к результатам освоения основной образовательной программы, представленных в Федеральном государственном образовательном стандарте основного общего образования, а также с учётом федеральной рабочей программы воспитания. Содержательные модули (разделы) охватывают знания об обществе и человеке в целом, знания всех основных сфер жизни общества и знание основ коммуникации. Представленный в программе вариант распределения модулей (разделов) обучения является одним из возможных.

ЛИЧНОСТНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Личностные результаты воплощают традиционные российские социокультурные и духовно-нравственные ценности, принятые в обществе нормы поведения, отражают готовность обучающихся руководствоваться ими в жизни, во взаимодействии с другими людьми, при принятии собственных решений. Они достигаются в единстве учебной и воспитательной деятельности в процессе развития у обучающихся установки на решение практических задач социальной направленности и опыта конструктивного социального поведения по основным направлениям воспитательной деятельности, в том числе в части:

Гражданского воспитания:

готовность к выполнению обязанностей гражданина и реализации его прав, уважение прав, свобод и законных интересов других людей; активное участие в жизни семьи, образовательной организации, местного сообщества, родного края, страны; неприятие любых форм экстремизма, дискриминации; понимание роли различных социальных институтов в жизни человека; представление об основных правах, свободах и обязанностях гражданина, социальных нормах и правилах межличностных отношений в поликультурном и многоконфессиональном обществе; представление о способах противодействия коррупции; готовность к разнообразной созидательной деятельности, стремление к взаимопониманию и взаимопомощи; активное участие в школьном самоуправлении; готовность к участию в гуманитарной деятельности (волонтёрство, помощь людям, нуждающимся в ней).

Патриотического воспитания:

осознание российской гражданской идентичности в поликультурном и многоконфессиональном обществе; проявление интереса к познанию родного языка, истории, культуры Российской Федерации, своего края, народов России; ценностное отношение к достижениям своей Родины – России, к науке, искусству, спорту, технологиям, боевым подвигам и трудовым достижениям народа; уважение к символам России, государственным праздникам; историческому, природному

наследию и памятникам, традициям разных народов, проживающих в родной стране.

Духовно-нравственного воспитания:

ориентация на моральные ценности и нормы в ситуациях нравственного выбора; готовность оценивать своё поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиции нравственных и правовых норм с учётом осознания последствий поступков; активное неприятие асоциальных поступков; свобода и ответственность личности в условиях индивидуального и общественного пространства.

Физического воспитания, формирования культуры здоровья и эмоционального благополучия:

осознание ценности жизни; ответственное отношение к своему здоровью и установка на здоровый образ жизни; осознание последствий и неприятие вредных привычек (употребление алкоголя, наркотиков, курение) и иных форм вреда для физического и психического здоровья; соблюдение правил безопасности, в том числе навыки безопасного поведения в интернет-среде;

способность адаптироваться к стрессовым ситуациям и меняющимся социальным, информационным и природным условиям, в том числе осмысливая собственный опыт и выстраивая дальнейшие цели;

умение принимать себя и других, не осуждая;

сформированность навыков рефлексии, признание своего права на ошибку и такого же права другого человека.

Трудового воспитания:

установка на активное участие в решении практических задач (в рамках семьи, образовательной организации, города, края) технологической и социальной направленности, способность инициировать, планировать и самостоятельно выполнять такого рода деятельность; интерес к практическому изучению профессий и труда различного рода, в том числе на основе применения изучаемого предметного знания; осознание важности обучения на протяжении всей жизни для успешной профессиональной деятельности и развитие необходимых умений для этого; уважение к труду и результатам трудовой деятельности; осознанный выбор и построение индивидуальной траектории образования и жизненных планов с учётом личных и общественных интересов и потребностей.

Экологического воспитания:

ориентация на применение знаний из социальных и естественных наук для решения задач в области окружающей среды, планирования поступков и оценка возможных последствий своих действий для окружающей среды; повышение уровня экологической культуры, осознание глобального характера экологических проблем и путей их решения; активное неприятие действий, приносящих вред окружающей среде; осознание своей роли как гражданина и потребителя в условиях взаимосвязи природной, технологической и социальной сред; готовность к участию в практической деятельности экологической направленности.

Ценности научного познания:

ориентация в деятельности на современную систему научных представлений об основных закономерностях развития человека, природы и общества, о взаимосвязях человека с природной и социальной средой; овладение языковой и читательской культурой как средством познания мира; овладение основными навыками исследовательской деятельности; установка на осмысление опыта, наблюдений, поступков и стремление совершенствовать пути достижения индивидуального и коллективного благополучия.

Личностные результаты, обеспечивающие адаптацию обучающегося к изменяющимся условиям социальной и природной среды:

освоение обучающимися социального опыта, основных социальных ролей, соответствующих ведущей деятельности возраста, норм и правил общественного поведения, форм социальной жизни в группах и сообществах, включая семью, группы, сформированные по профессиональной деятельности, а также в рамках социального взаимодействия с людьми из другой культурной среды;

способность обучающихся во взаимодействии в условиях неопределённости, открытость опыту и знаниям других;

способность действовать в условиях неопределённости, открытость опыту и знаниям других, повышать уровень своей компетентности через практическую деятельность, в том числе умение учиться у других людей; осознавать в совместной деятельности новые знания, навыки и компетенции из опыта других; навык выявления и связывания образов, способность формирования новых знаний, в том числе способность формулировать идеи, понятия, гипотезы об объектах и явлениях, в том числе ранее неизвестных, осознавать дефицит собственных знаний и компетентностей, планировать своё развитие;

навык выявления и связывания образов, способность формирования новых знаний, в том числе способность формулировать идеи, понятия, гипотезы об объектах и явлениях, в том числе ранее неизвестных, осознавать дефицит собственных знаний и компетентностей, планировать своё развитие;

умение распознавать конкретные примеры понятия по характерным признакам, выполнять операции в соответствии с определением и простейшими свойствами понятия, конкретизировать понятие примерами, использовать понятие и его свойства при решении задач (далее – оперировать понятиями), а также оперировать терминами и представлениями в области концепции устойчивого развития;

умение анализировать и выявлять взаимосвязи природы, общества и экономики;

умение оценивать свои действия с учётом влияния на окружающую среду, достижений целей и преодоления вызовов, возможных глобальных последствий;

способность обучающихся осознавать стрессовую ситуацию, оценивать происходящие изменения и их последствия; воспринимать стрессовую ситуацию как вызов, требующий контрмер; оценивать ситуацию стресса, корректировать принимаемые решения и действия; формулировать и оценивать риски и последствия, формировать опыт, уметь находить позитивное в произошедшей ситуации; быть готовым действовать в отсутствие гарантий успеха.

МЕТАПРЕДМЕТНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Метапредметные результаты освоения основной образовательной программы, формируемые при изучении Делового общения:

1. Овладение универсальными учебными познавательными действиями.

Базовые логические действия:

выявлять и характеризовать существенные признаки социальных явлений и процессов;

устанавливать существенный признак классификации социальных фактов, основания для их обобщения и сравнения, критерии проводимого анализа;

с учётом предложенной задачи выявлять закономерности и противоречия в рассматриваемых фактах, данных и наблюдениях;

предлагать критерии для выявления закономерностей и противоречий;

выявлять дефицит информации, данных, необходимых для решения поставленной задачи;

выявлять причинно-следственные связи при изучении явлений и процессов;

делать выводы с использованием дедуктивных и индуктивных умозаключений, умозаключений по аналогии, формулировать гипотезы о взаимосвязях;

самостоятельно выбирать способ решения учебной задачи (сравнивать несколько вариантов решения, выбирать наиболее подходящий с учётом самостоятельно выделенных критериев).

Базовые исследовательские действия:

использовать вопросы как исследовательский инструмент познания;

формулировать вопросы, фиксирующие разрыв между реальным и желательным состоянием ситуации, объекта, самостоятельно устанавливать искомое и данное;

формулировать гипотезу об истинности собственных суждений и суждений других, аргументировать свою позицию, мнение;

проводить по самостоятельно составленному плану небольшое исследование по установлению особенностей объекта изучения, причинно-следственных связей и зависимостей объектов между собой;

оценивать на применимость и достоверность информацию, полученную в ходе исследования;

самостоятельно формулировать обобщения и выводы по результатам проведённого наблюдения, исследования, владеть инструментами оценки достоверности полученных выводов и обобщений;

прогнозировать возможное дальнейшее развитие процессов, событий и их последствия в аналогичных или сходных ситуациях, выдвигать предположения об их развитии в новых условиях и контекстах.

Работа с информацией:

применять различные методы, инструменты и запросы при поиске и отборе информации или данных из источников с учётом предложенной учебной задачи и заданных критериев;

выбирать, анализировать, систематизировать и интерпретировать информацию различных видов и форм представления;

находить сходные аргументы (подтверждающие или опровергающие одну и ту же идею, версию) в различных информационных источниках;

самостоятельно выбирать оптимальную форму представления информации;

оценивать надёжность информации по критериям, предложенным педагогическим работником или сформулированным самостоятельно;

эффективно запоминать и систематизировать информацию.

2. Овладение универсальными учебными коммуникативными действиями.

Общение:

воспринимать и формулировать суждения, выражать эмоции в соответствии с целями и условиями общения;

выражать себя (свою точку зрения) в устных и письменных текстах;

распознавать невербальные средства общения, понимать значение социальных знаков, знать и распознавать предпосылки конфликтных ситуаций и смягчать конфликты, вести переговоры;

понимать намерения других, проявлять уважительное отношение к собеседнику и в корректной форме формулировать свои возражения;

в ходе диалога и (или) дискуссии задавать вопросы по существу обсуждаемой темы и высказывать идеи, нацеленные на решение задачи и поддержание благожелательности общения;

сопоставлять свои суждения с суждениями других участников диалога, обнаруживать различие и сходство позиций;

публично представлять результаты выполненного исследования, проекта;

самостоятельно выбирать формат выступления с учётом задач презентации и особенностей аудитории и в соответствии с ним составлять устные и письменные тексты с использованием иллюстративных материалов.

Совместная деятельность:

понимать и использовать преимущества командной и индивидуальной работы при решении конкретной проблемы, обосновывать необходимость применения групповых форм взаимодействия при решении поставленной задачи;

принимать цель совместной деятельности, коллективно строить действия по её достижению: распределять роли, договариваться, обсуждать процесс и результат совместной работы; уметь обобщать мнения нескольких людей, проявлять готовность руководить, выполнять поручения, подчиняться;

планировать организацию совместной работы, определять свою роль (с учётом предпочтений и возможностей всех участников взаимодействия), распределять задачи между членами команды, участвовать в групповых формах работы (обсуждения, обмен мнений, «мозговые штурмы» и иные);

выполнять свою часть работы, достигать качественного результата по своему направлению и координировать свои действия с другими членами команды;

оценивать качество своего вклада в общий продукт по критериям, самостоятельно сформулированным участниками взаимодействия; сравнивать результаты с исходной задачей и вклад каждого члена команды в достижение результатов, разделять сферу ответственности и проявлять готовность к предоставлению отчёта перед группой.

3. Овладение универсальными учебными регулятивными действиями.

Самоорганизация:

выявлять проблемы для решения в жизненных и учебных ситуациях;

ориентироваться в различных подходах принятия решений (индивидуальное, принятие решения в группе, принятие решений в группе);

самостоятельно составлять алгоритм решения задачи (или его часть), выбирать способ решения учебной задачи с учётом имеющихся ресурсов и собственных возможностей, аргументировать предлагаемые варианты решений;

составлять план действий (план реализации намеченного алгоритма решения), корректировать предложенный алгоритм с учётом получения новых знаний об изучаемом объекте;

делать выбор и брать ответственность за решение.

Самоконтроль:

владеть способами самоконтроля, самомотивации и рефлексии;

давать адекватную оценку ситуации и предлагать план её изменения;

учитывать контекст и предвидеть трудности, которые могут возникнуть при решении учебной задачи, адаптировать решение к меняющимся обстоятельствам;

объяснять причины достижения (недостижения) результатов деятельности, давать оценку приобретённому опыту, уметь находить позитивное в произошедшей ситуации;

вносить коррективы в деятельность на основе новых обстоятельств, изменившихся ситуаций, установленных ошибок, возникших трудностей;

оценивать соответствие результата цели и условиям.

Эмоциональный интеллект:

различать, называть и управлять собственными эмоциями и эмоциями других;

выявлять и анализировать причины эмоций;

ставить себя на место другого человека, понимать мотивы и намерения другого;

регулировать способ выражения эмоций.

Принятие себя и других:

осознанно относиться к другому человеку, его мнению;

признавать своё право на ошибку и такое же право другого;

принимать себя и других, не осуждая;

открытость себе и другим;

осознавать невозможность контролировать всё вокруг.

ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ

№ п/п	Наименование разделов и тем программы	Количество часов	Электронные (цифровые) образовательные ресурсы
Раздел 1. Основные психологические характеристики культуры общения			
1.1	Эмоции и чувства	2	https://myschool.edu.ru/
1.2	Основы коммуникации	2	https://myschool.edu.ru/
Итого по разделу		4	
Раздел 2. Культура речи			
2.1	Культура речи и языка в деловом общении	1	https://myschool.edu.ru/
2.2	Голос и дикция	2	https://myschool.edu.ru/
Итого по разделу		3	
Раздел 3. Невербальное общение			
3.1	Понятие и значение невербального общения	1	https://myschool.edu.ru/
3.2	Движения тела	1	https://myschool.edu.ru/
3.3	Зрительный контакт	1	https://myschool.edu.ru/
3.4	Манера поведения	1	https://myschool.edu.ru/
Итого по разделу		4	
Раздел 4. Письменные документы			
4.1	Письменная коммуникация	1	https://myschool.edu.ru/
4.2	Отчёт	1	https://myschool.edu.ru/
4.3	Доклад	1	https://myschool.edu.ru/
4.4	Конспект	1	https://myschool.edu.ru/
4.5	Анкета	1	https://myschool.edu.ru/
4.6	Автобиография и резюме	1	https://myschool.edu.ru/
4.7	Деловая (официальная) переписка	1	https://myschool.edu.ru/
Итого по разделу		7	
Раздел 5. Мир профессий, профориентация			
5.1	История профессии и ее признаки	1	https://myschool.edu.ru/
5.2	Современный рынок труда	3	https://myschool.edu.ru/
5.3	Эмоциональное отношение к выбору профессии	1	https://myschool.edu.ru/
5.4	Темперамент и выбор профессии	2	https://myschool.edu.ru/
5.5	Профессиональный тип личности	2	https://myschool.edu.ru/
5.6	Склонность и интересы в выборе профессии	1	https://myschool.edu.ru/

5.7	Ошибки в выборе профессий	1	https://myschool.edu.ru/
5.8	Профессии, специальности. Их классификации по отраслям, предметам, целям, средствам и условиям труда	3	https://myschool.edu.ru/
Итого по разделу		14	
Итоговое повторение		2	
ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ ПО ПРОГРАММЕ		34	

ПОУРОЧНОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ

№ п/п	Наименование разделов и тем программы	Количество часов	Электронные (цифровые) образовательные ресурсы
1	Эмоции и чувства	1	https://myschool.edu.ru/
2	Виды эмоциональных состояний	1	https://myschool.edu.ru/
3	Основы коммуникации	1	https://myschool.edu.ru/
4	Бесконфликтное общение	1	https://myschool.edu.ru/
5	Культура речи и языка в деловом общении	1	https://myschool.edu.ru/
6	Голос и дикция	1	https://myschool.edu.ru/
7	Техника речи оратора	1	https://myschool.edu.ru/
8	Понятие и значение невербального общения	1	https://myschool.edu.ru/
9	Движения тела	1	https://myschool.edu.ru/
10	Зрительный контакт	1	https://myschool.edu.ru/
11	Манера поведения	1	https://myschool.edu.ru/
12	Письменная коммуникация	1	https://myschool.edu.ru/
13	Отчёт	1	https://myschool.edu.ru/
14	Доклад	1	https://myschool.edu.ru/
15	Конспект	1	https://myschool.edu.ru/
16	Анкета	1	https://myschool.edu.ru/
17	Автобиография и резюме	1	https://myschool.edu.ru/
18	Деловая (официальная) переписка	1	https://myschool.edu.ru/
19	История профессии и ее признаки	1	https://myschool.edu.ru/
20	Современный рынок труда	1	https://myschool.edu.ru/
21	Востребованные профессии	1	
22	Конкуренция в профессии	1	
23	Эмоциональное отношение к выбору профессии	1	https://myschool.edu.ru/
24	Темперамент и выбор профессии	1	https://myschool.edu.ru/
25	Темперамент и профессия. Определение темперамента	1	
26	Профессиональный тип личности	1	https://myschool.edu.ru/
27	Определение профессионального типа личности	1	
28	Склонность и интересы в выборе профессии	1	https://myschool.edu.ru/
29	Ошибки в выборе профессий	1	https://myschool.edu.ru/
30	Профессии и специальности	1	https://myschool.edu.ru/
31	Профессии будущего	1	

32	Классификация профессий и специальностей по отраслям, предметам, целям, средствам и условиям труда	1	
33	Итоговое повторение	1	
34	Итоговое повторение	1	
ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ ПО ПРОГРАММЕ		34	

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ УЧЕНИКА:

1. Кудрявцева, Т. С, Шарапова, О. Ю. Деловые бумаги. Деловые качества. Деловой стиль речи. Тесты по психологии делового общения. Деловой этикет. – М.: ЮНВЕС, 1997.
2. Кудрявцева, Т. С, Арзуманова, Р. А., Васева, Н. Б. Русский язык. Текст. Переработка текста. Стили речи. 10 кл.: учеб. для начальной школы образоват. учреждений гуманитар. профиля /под ред. Т. С. Кудрявцевой. – М.: Дрофа, 2001. – С. 218-250.
3. Культура устной и письменной речи делового человека: справочник. Практикум. 7-е изд., испр. – М.: Флинта; Наука, 2001.

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ УЧИТЕЛЯ

4. Азбука делового общения. Встречи. Переговоры. Переписка. – М., 1991.
5. Акишина, А. А., Формановская, Н. И. Русский речевой этикет. – М., 1975.
6. Акишина, А. А., Акишина, Т. Е. Этикет русского телефонного разговора. – М., 1990.
7. Бенедиктова, В. И. О деловой этике и этикете. – М., 1994.
8. Веселов, П. В. Служебный телефонный разговор // Русская речь. –№5.– 1971.
9. Веселов, П. В., Овчинникова, Н. В. Служебный речевой этикет // Русская речь.–№ 5. –1986.
10. Власова, Л. В., Сементовская, В. К. Деловое общение. – М., 1980.
11. Введенская, Л. А., Павлова, Л. Г. Культура и искусство речи. - Ростовн/Д: Феникс, 1195.– С. 17-44.
12. Хавроница, С. А., Клобукова, Л. П., Михалкина, И. В. Русский язык для деловых людей.– М., 1993.

ЦИФРОВЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ И РЕСУРСЫ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

1. Грамота.Ру: справочно-информационный портал «Русский язык» [http :// www.gramota.ru](http://www.gramota.ru)
2. Культура письменной речи [http :// www.gramma.ru](http://www.gramma.ru)

3. ЦОС «Моя школа» <https://myschool.edu.ru/>