

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Мувырская средняя общеобразовательная школа»**

РАССМОТРЕНО

Руководитель ШМО

Дунаева Г.Г.

Протокол № 1

от «28» 08 2023 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор школы

Ардашев В.В.

Приказ № 80/0

от «30» 08. 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
курса внеурочной деятельности
«Основы деловой коммуникации»
для учащихся 10-11 классов

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Мувырская средняя общеобразовательная школа»

РАССМОТРЕНО

Руководитель ШМО



Дунаева Г.Г.

Протокол № 1

от «28» 08 2023 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор школы



Ардашев В.В.

Приказ № 80/0

от «30» 08. 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
курса внеурочной деятельности
«Основы деловой коммуникации»
для учащихся 10-11 классов

Мувыр 2023г.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Рабочая программа «Основы деловой коммуникации» направлена на помощь обучающимся в овладении специфическими особенностями делового общения, сотрудничества и взаимопонимания. Программа направлена на формирование таких личностных результатов, как сформированность личностных качеств, способствующих успешному деловому общению. 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.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ВНЕУРОЧНОГО КУРСА

Курс «Основы деловой коммуникации» разработан на основе требований к обязательному минимуму содержания основной образовательной программы. Он складывается из следующих тематических разделов:

1. Официально-деловой стиль, сфера его функционирования, жанровое разнообразие. Языковые формулы официальных документов. Приемы унификации языка служебных документов. Свойства русской официально-деловой письменной речи. Язык и стиль распорядительных документов. Язык и стиль коммерческой корреспонденции. Язык и стиль инструктивно-методических документов. Реклама в деловой речи. Правила оформления документов. Речевой этикет в документе.

2. Особенности устной публичной речи. Оратор и его аудитория. Основные виды аргументов. Подготовка речи: выбор темы, цель речи, поиск материала, начало, развертывание и завершение речи. Основные приемы поиска материала и виды вспомогательных материалов. Словесное оформление публичного выступления. Понятность, информативность и выразительность публичной речи.

3. Языковая норма, ее роль в становлении и функционировании литературного языка; речевое взаимодействие; основные единицы общения; устная и письменная разновидности официально-делового языка; нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; официально-деловой стиль.

В соответствии с тремя функциями, присущими учебной деятельности: информационно-ориентировочной, операционно-исполнительной и контрольно-коррекционной, - в качестве приоритетных выделяются три блока умений: 1. Воспринимать учебный материал: наблюдение, слушание, чтение. 2. Классификации и обобщения. 3. Самоконтроль

Цель курса: дать знания об основах делового общения и сформировать профессионально-ориентированные умения в рамках деловой коммуникации.

МЕСТО КУРСА В БАЗИСНОМ УЧЕБНОМ ПЛАНЕ

Данный курс позволяет обобщенно сформулировать основные положения, характеризующие делового человека: деловую беседу, коммерческие переговоры, служебное совещание, служебный телефонный разговор и прием посетителей с позиций их речевой, логической, психологической и невербальной культуры. При изучении данного курса учащиеся знакомятся с основными видами оформления деловых бумаг, с особенностями официально-делового стиля, а также с лексико-грамматической и стилистической спецификой деловой речи, как в устной, так и в письменной формах.

Изучение курса внеурочной деятельности для 10-11 класса рассчитано на 1 год: 1 час в неделю (34 часа в год в 10 классе, 33 часа в год в 11 классе).

СОДЕРЖЕНИЕ КУРСА ВНЕУРОЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Введение.

Значение общения. Образовательные задачи, решаемые в процессе делового общения

Тема 1. Основные психологические характеристики культуры общения

Эмоции. Чувства. Коммуникация как одна из сторон человеческого общения. Значение и смысл.

Тема 3. 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.

Тема 4. 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.

Тема 5. Разговор 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».

Тема 6. Деловые беседы и переговоры

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.

Тема 7. 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.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ВНЕУРОЧНОГО КУРСА.

Предполагается, что, усвоив программу курса «Основы деловой коммуникации», учащиеся будут иметь опыт:

- говорить и писать, владея навыками деловой речи;
- уметь излагать свои мысли в устной и письменной форме в деловом общении;
- уметь подобрать необходимую литературу на определенную тему;
- знать организацию речи в соответствии с видом и ситуацией общения, правила речевого этикета;
- усвоить нормы делового письменного и устного языка, средства создания деловой письменной и устной речи;
- следить за точностью, логичностью и выразительностью речи;
- определять цель и понимать ситуацию общения;
- учитывать социальные и индивидуальные черты личности собеседника;
- прогнозировать развитие диалога, реакции собеседника;
- направлять диалог в соответствии с целями профессиональной деятельности;
- трансформировать вербальный и невербальный материал в соответствии с коммуникативной задачей;
- владеть основными видами публичных выступлений (дискуссии, дебаты, полемика и т.д.);
- осмысливать цель чтения, находить нужную информацию по заданной теме, свободно ориентироваться и воспринимать тексты официально-делового стиля;
- развить способность задавать содержательные вопросы касательно курса делового русского языка.

Личностные результаты

-ориентация обучающихся на реализацию позитивных жизненных перспектив, инициативность, креативность, готовность и способность к личностному самоопределению, способность ставить цели и строить жизненные

планы; готовность и способность обеспечить себе и своим близким достойную жизнь в процессе самостоятельной, творческой и ответственной деятельности;

- готовность и способность обучающихся к отстаиванию личного достоинства, собственного мнения, готовность и способность вырабатывать собственную позицию по отношению к общественно-политическим событиям прошлого и настоящего, на основе осознания и осмысления истории, духовных ценностей и достижений нашей страны;

- приверженность идеям интернационализма, дружбы, равенства, взаимопомощи народов; воспитание уважительного отношения к национальному достоинству людей, их чувствам, религиозным убеждениям;

- нравственное сознание и поведение на основе усвоения общечеловеческих ценностей, толерантного сознания и поведения в поликультурном мире, готовности и способности вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения;

- принятие гуманистических ценностей, осознанное, уважительное и доброжелательное отношение к другому человеку, его мнению, мировоззрению.

Предметные результаты

- знакомство с технологиями деловых коммуникаций, широким набором коммуникативных приемов и техникой установления контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения;

- организация обратной связи с целью их эффективного использования в профессиональной деятельности; методами познания личности партнера по общению; приобретение навыков проведения деловых бесед и переговоров с высоким уровнем психологической культуры;

- приобретение навыков профилактики и нейтрализации межличностных и межгрупповых конфликтов;

Метапредметные результаты

- умение самостоятельно определять цели, задавать параметры и критерии, по которым можно определить, что цель достигнута;

- умение оценивать возможные последствия достижения поставленной цели в деятельности, собственной жизни и жизни окружающих людей, основываясь на соображениях этики и морали;

- ставить и формулировать собственные задачи в образовательной деятельности и жизненных ситуациях;

- оценивать ресурсы, в том числе время и другие нематериальные ресурсы, необходимые для достижения поставленной цели; выбирать путь достижения цели, планировать решение поставленных задач, оптимизируя материальные и нематериальные затраты;

- осуществление деловой коммуникации как со сверстниками, так и со взрослыми (как внутри образовательной организации, так и за ее пределами),

- умение распознавать конфликтогенные ситуации и предотвращать конфликты до их активной фазы, выстраивать деловую и образовательную коммуникацию, избегая личностных оценочных суждений.

ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ**10 КЛАСС**

№ п/п	Наименование разделов и тем программы	Количество часов			Электронные (цифровые) образовательные ресурсы
		Всего	Контрольные работы	Практические работы	
1	Введение	1	0	0	
2.	Основные психологические характеристики культуры общения	4	0	3	
3.	Культура речи	4	0	4	
4.	Невербальное общение	8	0	7	
5.	Письменные документы	17	0	16	
ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ ПО ПРОГРАММЕ		34	0	30	

11 КЛАСС

№ п/п	Наименование разделов и тем программы	Количество часов			Электронные (цифровые) образовательные ресурсы
		Всего	Контрольные работы	Практические работы	
1	Введение	1	0	0	
2.	Письменные документы	6	0	5	
3.	Разговор по телефону	6	0	6	
4.	Деловые беседы и переговоры	12	0	11	
5.	Конфликты в деловом общении	6	0	5	
6.	Итоговые занятия	2	0	2	
ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ ПО ПРОГРАММЕ		33	0	29	

ПОУРОЧНОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ 10 КЛАСС

№ п/п	Тема урока	Количество часов		Дата изучения
		Всего	Контрольные работы	
1	Введение	1		
2.	Эмоции	1		
3	Чувства	1		
4	Коммуникация как одна из сторон человеческого общения.	1		
5	Значение и смысл	1		
6	Культура речи и языка в деловом общении.	1		
7	Требования к хорошей речи: правильность, ясность, простота.	1		
8	Речевое дыхание.	1		
9	Голос и дикция.	1		
10	Понятие и значение невербального общения.	1		
11	Жесты, мимика, интонация.	1		
12	Движения тела.	1		
13	Положение тела.	1		
14	Зрительный контакт.	1		
15	Мимика.	1		
16	Манера поведения.	1		
17	Значение улыбки. Взгляд	1		
18	Письменная коммуникация	1		
19	Письменное изложение мыслей	1		
20	Отчёт как средство коммуникации.	1		
21	Доклад как изложение и обоснование результатов	1		
22	Этапы подготовки докладов и разделы.	1		
23	Конспект— короткое изложение какой-либо информации	1		
24	Составление, редактирование конспектов.	1		
25	Анкета как источник информации	1		
26	Структура и форма анкеты. Составление анкеты.	1		
27	Автобиография и резюме.	1		
28	Деловая (официальная) переписка.	1		
29	Общие правила оформления официальной корреспонденции.	1		
30	Требования к составлению официальной корреспонденции и	1		

	некоторые общепринятые правила			
31	Виды официальной переписки	1		
32	Запрос.	1		
33	Оферта.	1		
34	Рекламация. Итоговое занятие	1		
ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ В ПРОГРАММЕ		34		

11 КЛАСС

№ п/п	Тема урока	Количество часов		Дата изучения
		Всего	Контрольные работы	
1	Введение. Основные психологические характеристики культуры общения. Нота, меморандум.	1		
2	Памятная записка.	1		
3	Письмо. Структура делового письма.	1		
4	Письма деловые и дружеские.	1		
5	Составление делового письма.	1		
6	Итоговое занятие к главе «Письменные документы».	1		
7	Разговор по телефону	1		
8	Основные правила общения по телефону.	1		
9	Скорость передачи информации.	1		
10	Этикет телефонного разговора.	1		
11	По телефону звонят вам.	1		
12	По телефону звоните вы.	1		
13	Деловые встречи и переговоры.	1		
14	Методы ведения переговоров.	1		
15	Деловой протокол.	1		
16	Непрерывность деловых отношений и «письма о намерениях».	1		
17	Визитные карточки.	1		
18	Виды визиток — официальные, семейные, личные.	1		
19	Вручение визитной карточки	1		
20	Проведение переговоров.	1		
21	Предварительная договоренность о встрече и содержании беседы.	1		
22	Инициатива беседы.	1		
23	Окончание беседы.	1		
24	Деловая игра «Принципиальные переговоры»	1		
25	Конфликт как отсутствие согласия.	1		
26	Типы конфликтов.	1		
27	Причины конфликтов.	1		

28	Причины конфликтов.	1		
29	Разрешение конфликтов.	1		
30	Разрешение конфликтов.	1		
31	Повторение изученного по курсу «Основы делового общения»	1		
32	Обобщение и систематизация пройденного	1		
33	Круглый стол «Поделитесь опытом». Итоговое занятие	1		
ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ В ПРОГРАММЕ		33		

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ УЧИТЕЛЯ

1. Кудрявцева Т.С., Шарапова О.Ю. «Деловые бумаги. Деловые качества. Деловой стиль речи. Тесты по психологии делового общения.»
2. Кудрявцева Т.С., Арзуманова Р.А., Васева Н.Б. Русский язык. Текст. Переработка текста. Стили речи. 10 класс. – М.: Дрофа, 2001.
3. Культура устной и письменной речи делового человека: справочник. Практикум. – М.:Флинта; Наука, 2001
4. Солганик Г.Я. Русский язык. 10-11 классы. Стилистика: учебное пособие для общеобразовательных учебных заведений. – М.: Дрофа, 1995.
5. Азбука делового общения. Встречи. Переговоры. Переписка. – М., 1991
6. Власова Л.В., Сементовская В.К. Деловое общение. – М., 1980.
7. Венедиктова В.И. «О деловой этике и этикете».- М., 1994.
8. Кузин Ф.А. Культура делового общения: практическое пособие для бизнесменов. – М., 2000.
9. Лебедева М.М. Вам предстоит переговоры. – М., 1993.
10. Милич П. Как проводить деловые беседы. – М., 1987.
11. Рахманин Л.В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов. – М., 1988.
12. Красивова А.Н. Деловой русский язык: Учебно-практическое пособие. – М.: Из-во МФА, 2001. С. 80.
13. Касумова М.Ю. Деловой русский язык. 10-11 классы : метод. пособие для учителя ст. профильной шк. / М.Ю.Касумова. – М.: Гуманитар. изд. центр ВЛАДОС, 2005
14. Касумова М.Ю. Деловой русский язык. 10-11 классы : учеб. пособие для ст. профильной шк. / М.Ю.Касумова. – М.: Гуманитар. изд. центр ВЛАДОС, 2005
15. Касумова М.Ю. Деловой русский язык. 10-11 классы : хрестоматия для ст. профильной шк. / М.Ю.Касумова. – М.: Гуманитар. изд. центр ВЛАДОС, 2005

ЦИФРОВЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ И РЕСУРСЫ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

1. Портал дистанционного обучения (<https://do2.rcokoit.ru/>)
2. Российская электронная школа (<https://resh.edu.ru/>)
3. Онлайн – школы Skysmart (<https://skysmart.ru/>)
4. Гугл платформы <https://classroom.google.com/>