

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

## **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. Одной из форм обучения основам делового общения служит профильный курс «Основы делового общения».

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

### **Задачи курса:**

- 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.

### **Формы организации образовательного процесса:**

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.

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.

**Объем:** Курс рассчитан на 69 учебных часов (35 часов в 10 классах, 34 часа в 11 классах).

## **Результаты освоения курса внеурочной деятельности «Основы деловой коммуникации»**

### **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 выработать 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;

#### **Регулятивные универсальные учебные действия**

- умение определять цели, задавать параметры и критерии, по которым можно определить, что цель достигнута;
- 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;
- организовывать эффективный поиск ресурсов, необходимых для достижения поставленной цели;
- сопоставлять полученный результат деятельности с поставленной заранее целью.

#### **Познавательные универсальные учебные действия**

- искать и находить обобщенные способы решения задач, в том числе, осуществлять развернутый информационный поиск и ставить на его основе новые (учебные и познавательные) задачи;
- критически оценивать и интерпретировать информацию с разных позиций, распознавать и фиксировать противоречия в информационных источниках;
- использовать различные модельно-схематические средства для представления существенных связей и отношений, а также противоречий, выявленных в информационных источниках;

#### **Коммуникативные универсальные учебные действия:**

- осуществлять деловую коммуникацию как со сверстниками, так и со взрослыми (как внутри образовательной организации, так и за ее пределами), подбирать партнеров для деловой коммуникации исходя из соображений результативности взаимодействия, а не личных симпатий;
- при осуществлении групповой работы быть как руководителем, так и членом команд в разных ролях (генератор идей, критик, исполнитель, выступающий, эксперт и т.д.); развернуто, логично и точно излагать свою точку зрения с использованием адекватных (устных и письменных) языковых средств;
- распознавать конфликтные ситуации и предотвращать конфликты до их активной фазы, выстраивать деловую и образовательную коммуникацию, избегая личностных оценочных суждений.

#### **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.

## **Содержание программы учебного курса «Основы делового общения»**

### ***Введение.***

Значение общения. Образовательные задачи, решаемые в процессе делового общения. (1 час)

### ***Тема 1. Основные психологические характеристики культуры общения (4 часа)***

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

### ***Тема 2. Культура речи (4 часа)***

Требования к хорошей речи: правильность, ясность, простота. Звучный, гибкий, красивый голос. Речевое дыхание. Дикция.

### ***Тема 3. Невербальное общение (10 часов)***

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 (24 часа)***

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 (8 часов)***

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 (16 часов)***

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 (6 часов)**

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.

**Календарно-тематическое планирование курса внеурочной деятельности  
«Основы деловой коммуникации» для 10 класса  
35 часов (1 час в неделю)**

№ урока	Тема урока	Кол-во часов
1	Введение	1
<b><i>Основные психологические характеристики культуры общения 4 ч</i></b>		
2	Эмоции	1
3	Чувства	1
4	Коммуникация как одна из сторон человеческого общения.	1
5	Значение и смысл	1
<b><i>Культура речи 4ч</i></b>		
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
<b><i>Невербальное общение 8ч</i></b>		
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
<b><i>Письменные документы 18 ч</i></b>		
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	Виды официальной переписки.	1
30	Общие правила оформления официальной корреспонденции.	1
31	Требования к составлению официальной корреспонденции и некоторые общепринятые правила	1
32	Виды официальной переписки	1
33	Запрос.	1
34	Оферта.	1
35	Рекламация. Итоговое занятие	1
Всего		35часов

**Календарно-тематическое планирование курса внеурочной деятельности  
«Основы деловой коммуникации»  
для 11 класса  
34 часов (1 час в неделю)**

№ урока	Тема урока	Кол-во часов
<b><i>Письменные документы (7 часов)</i></b>		
1	Введение. Основные психологические характеристики культуры общения. Нота, меморандум.	2
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
<b><i>Разговор по телефону 6ч</i></b>		
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
<b><i>Деловые беседы и переговоры 12 ч</i></b>		
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
<b><i>Конфликты в деловом общении 6ч</i></b>		
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
<b><i>Итоговые занятия 3 ч</i></b>		
31	Повторение изученного по курсу «Основы делового общения»	1
32	Обобщение и систематизация пройденного	1
33	Круглый стол «Поделится опытом». Итоговое занятие	1
Всего		34 часа

**Оценивание планируемых результатов внеурочной деятельности  
осуществляется по следующим критериям:**

1. Повышение интереса к творческой деятельности,
2. Повышение мотивация к публичным выступлениям.
3. Повышение социальной активности;
4. Развитие навыков самостоятельной творческой деятельности;
5. Динамика вовлечения учащихся во внеурочную деятельность.
6. Оценочная деятельность учащихся заключается в определении учеником границ знания/незнания своих потенциальных возможностей, а также осознание тех проблем, которые предстоит решить в ходе осуществления внеурочной деятельности.