

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа №1
с углубленным изучением отдельных предметов»

Рассмотрено на заседании
Педагогического Совета
МАОУ СОШ №1 с УИОП
Протокол от «29» августа
2018 г. №1

Согласовано
Заместитель директора
МАОУ СОШ №1 с УИОП


Е. Багликова

Утверждаю
Директор школы
Г. Колесникова
Приказ от «31» августа 2018 г.
№ 473



**Образовательная программа
внеурочной деятельности
«Основы делового общения»
для 10-11 класса**

Возраст обучающихся: 16-17 лет
Срок реализации программы: 2 года

Составитель:
Чеботарева Валентина Павловна,
учитель русского языка и литературы

Год составления программы: 2018

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа №1
с углубленным изучением отдельных предметов»

Рассмотрено на заседании
Педагогического Совета
МАОУ СОШ №1 с УИОП
Протокол от «29» августа
2018 г. №1

Согласовано
Заместитель директора
МАОУ СОШ №1 с УИОП
_____ Е. Багликова

Утверждаю
Директор школы
_____ Г. Колесникова
Приказ от «31» августа 2018 г.
№ 473

**Образовательная программа
внеурочной деятельности
«Основы делового общения»
для 10-11 класса**

Возраст обучающихся: 16-17 лет
Срок реализации программы: 2 года

Составитель:
Чеботарева Валентина Павловна,
учитель русского языка и литературы

Год составления программы: 2018

Пояснительная записка

Рабочая программа внеурочной деятельности «Основы делового общения» составлена в соответствии с авторской программой доктора педагогических наук, профессора С.Ф. Сизиковой. М.: Дрофа, 2006. Данный курс входит в перечень рекомендованных инструктивно-методическим письмом «О преподавании литературы в 2018-2019 учебном году в общеобразовательных учебных заведениях Белгородской области».

Общая характеристика

Потребность в совместной деятельности приводит к необходимости в общении. Владение основами культуры общения 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. Одной из форм обучения основам делового общения служит внеурочная деятельность «Основы делового общения».

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

Задачи:

- 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.

Занятия рассчитаны на 68 учебных часов, из расчёта 1 час в неделю на два года.

Реализовать поставленные цели предполагается посредством использования учебно-методического комплекта:

Методическое пособие для учителя:

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

Пособия для учащихся:

1. Голуб, И.Б., Розенталь, Д.Э. Секреты хорошей речи/ И.Б.Голуб, Д.Э.Розенталь, - М.: Международные отношения, 1993

2. Кохтев, Н.Н. Риторика: Учебное пособие для учащихся 10-11 кл./ Н.Н.Кохтев, - М.: Просвещение, 2006

Формы организации учебного процесса:

Групповые

Парные

Индивидуальные

Занятия строятся 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.

К числу планируемых результатов освоения программы отнесены:

- **личностные результаты** — готовность и способность обучающихся к саморазвитию, сформированность мотивации к познанию, ценностно-смысловые установки, отражающие их индивидуально-личностные позиции, социальные компетентности, личностные качества; сформированность основ российской, гражданской идентичности;
- **метапредметные результаты** — освоенные обучающимися универсальные учебные действия (познавательные, регулятивные и коммуникативные);
- **предметные результаты** — освоенный обучающимися в ходе изучения учебных предметов опыт специфической для каждой предметной области деятельности по получению нового знания, его преобразованию и применению, а также система основополагающих элементов научного знания, лежащая в основе современной научной картины мира.

Личностные результаты освоения программы отражают:

- 1) формирование целостного, социально ориентированного взгляда на мир в его органичном единстве и разнообразии
- 2) формирование уважительного отношения к иному мнению окружающих;
- 3) овладение навыками адаптации в динамично изменяющемся и развивающемся мире;
- 4) развитие самостоятельности и личной ответственности за свои поступки, в том числе в информационной деятельности, на основе представлений о нравственных нормах, социальной справедливости и свободе;
- 5) формирование эстетических потребностей, ценностей и чувств;

- 6) развитие этических чувств, доброжелательности и эмоционально-нравственной отзывчивости, понимания и сопереживания чувствам других людей;
- 7) развитие умений сотрудничества со взрослыми и сверстниками в разных социальных ситуациях, умения не создавать конфликтов и находить выходы из спорных ситуаций;
- 8) формирование установки на безопасный, здоровый образ жизни, наличие мотивации к творческому труду, работе на результат, бережному отношению к материальным и духовным ценностям.

Метапредметные результаты освоения программы отражают:

- 1) освоение способов решения проблем творческого и поискового характера;
- 2) формирование умения планировать, контролировать и оценивать учебные действия в соответствии с поставленной задачей и условиями ее реализации; определять наиболее эффективные способы достижения результата;
- 3) формирование умения понимать причины успеха/неуспеха учебной деятельности и способности конструктивно действовать даже в ситуациях неуспеха;
- 4) освоение начальных форм познавательной и личностной рефлексии;
- 5) активное использование речевых средств и средств информационных и коммуникационных технологий для решения коммуникативных и познавательных задач;
- 6) готовность слушать собеседника и вести диалог; готовность признавать возможность существования различных точек зрения и права каждого иметь свою; излагать свое мнение и аргументировать свою точку зрения и оценку событий;
- 7) определение общей цели и путей ее достижения; умение договариваться о распределении функций и ролей в совместной деятельности; осуществлять взаимный контроль в совместной деятельности, адекватно оценивать собственное поведение и поведение окружающих;
- 8) готовность конструктивно разрешать конфликты посредством учета интересов сторон и сотрудничества;

Предметные результаты освоения программы

с учетом специфики содержания программы, отражают:

- 1) осознание значимости чтения для личного развития; формирование представлений о мире, российской истории и культуре, первоначальных этических представлений, психологических понятий и знаний, нравственности; успешности обучения по всем учебным предметам; формирование потребности в систематическом чтении;
- 2) достижение необходимого для продолжения образования уровня читательской компетентности, общего речевого развития, анализа и преобразования художественных, научно-популярных и учебных текстов;
- 3) умение самостоятельно выбирать интересующую литературу; пользоваться справочными источниками для понимания и получения дополнительной информации.

4) сформированность дружелюбного отношения и толерантности к носителям другого языка на основе знакомства с жизнью своих сверстников в других странах.

Достижение личностных результатов

Основным объектом оценки личностных результатов служит сформированность универсальных учебных действий, включаемых в следующие три основные блока:

самоопределение — сформированность внутренней позиции обучающегося — принятие социальной роли, личности целом; развитие самоуважения и способности адекватно оценивать себя и свои достижения, видеть сильные и слабые стороны своей личности;

смыслообразование — поиск и установление личностного смысла (т. е. «значения для себя»), понимания границ того, «что я знаю», и того, «что я не знаю», «незнания», и стремления к преодолению этого разрыва;

морально этическая ориентация — знание основных моральных норм и ориентация на их выполнение на основе понимания их социальной необходимости;

Достижения метапредметных результатов

Оценка метапредметных результатов предполагает оценку универсальных учебных действий учащихся (регулятивных, коммуникативных, познавательных), т. е. таких умственных действий обучающихся, которые направлены на анализ своей познавательной деятельности и управление ею. *Оценка метапредметных результатов* проводится в ходе различных процедур таких, как *решение задач творческого и поискового характера, учебное проектирование, самоанализ, рефлексия.*

Достижения предметных результатов

Достижение предметных результатов обеспечивается за счет основных учебных предметов. Поэтому объектом оценки предметных результатов является способность учащихся решать практические задачи. Оценка достижения предметных результатов наблюдается к концу занятия (за счет обратной связи обучающихся) и с помощью диагностических работ направленных на определение уровня развития личностных качеств. Проводится мониторинг личностного роста, социометрии, взаимоотношения между участниками образовательного процесса

Требования к уровню подготовки учащихся

- иметь представление об эмоциях и чувствах как составной части общения людей и неотъемлемой части делового общения;
- формировать стремление развивать навыки публичной речи;
- знать «язык» невербального общения, выраженного через зрительный контакт;
- иметь общее понятие коммуникации, осуществляемой в письменном виде;
- уметь составлять план письменного сообщения и излагать информацию методом «обычной пирамиды» и «опрокинутой пирамиды»;

- знать правила составления отчётов, деловых писем, докладов, конспектов как разновидностей письменной коммуникации;
- знать общепринятые нормы и правила ведения телефонных разговоров;
- уметь вести встречи и переговоры;
- знать основные причины конфликтов и возможные варианты выхода из конфликтной ситуации.

Тематический план

Раздел и тема	Количество часов		
	всего	теоретических	практических
Введение	1	1	2
1. Основные психологические характеристики культуры общения	4	2	2
2. Культура речи	4	2	2
3. Невербальное общение	8	4	4
4. Письменные документы	24	12	12
5. Общение по телефону	6	3	3
6. Деловые встречи	12	6	6
7. Конфликты в деловом общении	6	3	3
Итоговые занятия	3	2	1
Итого:	68	35	33

Календарно-тематическое планирование внеурочной деятельности «Основы делового общения»

№ п/п	Дата план	Наименование раздела, темы	Кол-во часов	Дата факт
1		Введение	1	
<i>Основные психологические характеристики культуры общения</i>			4	
2		Эмоции и чувства.	1	
3		Практическое занятие по теме «Эмоции и чувства».	1	
4		Основы коммуникации.	1	
5		Практическое занятие по теме	1	

		«Основы коммуникации».		
<i>Культура речи</i>			4	
6		Культура речи и языка в деловом общении.	1	
7		Практическое занятие по теме «Культура речи и языка в деловом общении».	1	
8		Голос и дикция.	1	
9		Практическое занятие по теме «Голос и дикция».	1	
<i>Невербальное общение</i>			8	
10		Понятие и значение невербального общения.	1	
11		Практическое занятие по теме «Понятие и значение невербального общения».	1	
12		Движения тела.	1	
13		Практическое занятие по теме «Движения тела».	1	
14		Зрительный контакт.	1	
15		Практическое занятие по теме «Зрительный контакт».	1	
16		Манера поведения.	1	
17		Практическое занятие по теме «Манера поведения».	1	
<i>Письменные документы</i>			24	
18		Письменная коммуникация.	1	
19		Отчёт.	1	
20		Практическое занятие по теме «Отчёт».	1	
21		Доклад.	1	
22		Практическое занятие по теме «Доклад».		
23		Конспект.	1	
24		Практическое занятие по теме «Конспект».	1	
25		Анкета.	1	
26		Практическое занятие по теме «Анкета».	1	
27		Автобиография и резюме.	1	
28		Практическое занятие по теме «Автобиография и резюме».	1	
29		Деловая (официальная) переписка.	1	
30		Практическое занятие по теме «Деловая (официальная) переписка».	1	
31		Запрос.	1	
32		Практическое занятие по теме	1	

		«Запрос».		
33		Оферта.	1	
34		Практическое занятие по теме «Оферта».	1	
35		Рекламация.	1	
36		Практическое занятие по теме «Рекламация».	1	
37		Нота, меморандум, памятная записка.	1	
38		Практическое занятие по теме «Нота, меморандум, памятная записка».	1	
39		Письмо. Структура делового письма.	1	
40		Практическое занятие по теме «Письмо. Структура делового письма».	1	
41		Итоговое занятие к главе «Письменные документы».	1	
<i>Общение по телефону</i>			6	
42		Разговор по телефону.	1	
43		Практическое занятие по теме «Разговор по телефону».	1	
44		По телефону звонят вам.	1	
45		Практическое занятие по теме «По телефону звонят вам».	1	
46		По телефону звоните вы.	1	
47		Практическое занятие по теме «По телефону звоните вы».	1	
<i>Деловые беседы и переговоры</i>			12	
48		Деловые беседы и переговоры.	1	
49		Практическое занятие по теме «Деловые беседы и переговоры».	1	
50		Методы ведения переговоров.	1	
51		Практическое занятие по теме «Методы ведения переговоров».	1	
52		Визитные карточки.	1	
53		Практическое занятие по теме «Визитные карточки».	1	
54		Вручение визитной карточки.	1	
55		Практическое занятие по теме «Вручение визитной карточки».	1	
56		Проведение переговоров.	1	
57		Практическое занятие по теме «Проведение переговоров».	1	
58		Деловая игра «Принципиальные переговоры»	1	
59		Итоговое занятие к главе «Деловые беседы и переговоры»	1	

Конфликты в деловом общении			6	
60		Типы конфликтов.	1	
61		Практическое занятие по теме «Типы конфликтов».	1	
62		Причины конфликтов.	1	
63		Практическое занятие по теме «Причины конфликтов».	1	
64		Разрешение конфликтов.	1	
65		Практическое занятие по теме «Разрешение конфликтов».	1	
Итоговые занятия			3	
66		Повторение изученного по курсу «Основы делового общения»	1	
67		Итоговое занятие (теоретическое) ко всему курсу	1	
68		Итоговое занятие (практическое) ко всему курсу	1	

Содержание программы

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 (8 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. Общение по телефону (6 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 встречи (12 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.

Формы и средства контроля

- тест;
- практические занятия;
- итоговые задания с письменным ответом на вопросы.

Контрольно-измерительные материалы

Название раздела, темы	Наименование контрольных работ	Методическая литература
Основные психологические характеристики культуры общения	Практическое занятие по теме «Эмоции и чувства».	Методическое пособие С.Ф.Сизиковой «Основы делового общения», стр. 14-15
Основные психологические характеристики культуры общения	Практическое занятие по теме «Основы коммуникации».	Методическое пособие С.Ф.Сизиковой «Основы делового общения», стр. 16-17
Культура речи	Практическое занятие по теме «Культура речи и языка в деловом общении».	Методическое пособие С.Ф.Сизиковой «Основы делового общения», стр. 19-21
Культура речи	Практическое занятие по теме «Голос и дикция».	Методическое пособие С.Ф.Сизиковой «Основы делового общения», стр. 21-22
Невербальное общение	Практическое занятие	Стр. 25-26

	по теме «Понятие и значение невербального общения».	
Невербальное общение	Практическое занятие по теме «Движения тела».	Стр. 25-26
Невербальное общение	Практическое занятие по теме «Зрительный контакт».	Стр. 25-26
Невербальное общение	Практическое занятие по теме «Манера поведения».	Стр. 25-26
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Отчёт».	Стр. 35-37
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Доклад».	Стр. 37-39
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Конспект».	Стр. 37-39
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Анкета».	Стр. 37-39
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Автобиография и резюме».	Стр. 39-40
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Деловая (официальная) переписка».	Стр. 39-40
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Запрос».	Стр. 39-40
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Оферта».	Стр. 39-40
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Рекламация».	Стр. 39-40
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Нота, меморандум, памятная записка».	Стр. 39-40
Письменные документы	Практическое занятие по теме «Письмо. Структура делового письма».	Стр. 39-40
Письменные документы	Итоговое занятие к главе «Письменные документы».	Стр. 41-43
Общение по телефону	Практическое занятие	Стр. 46-48

	по теме «Разговор по телефону».	
Общение по телефону	Практическое занятие по теме «По телефону звонят вам».	Стр. 48-49
Общение по телефону	Практическое занятие по теме «По телефону звоните вы».	Стр. 48-49
Деловые встречи	Практическое занятие по теме «Деловые беседы и переговоры».	Стр. 57
Деловые встречи	Практическое занятие по теме «Методы ведения переговоров».	Стр. 57
Деловые встречи	Практическое занятие по теме «Визитные карточки».	Стр. 58-59
Деловые встречи	Практическое занятие по теме «Вручение визитной карточки».	Стр. 59-60
Деловые встречи	Практическое занятие по теме «Проведение переговоров».	Стр. 60-62
Деловые встречи	Итоговое занятие к главе «Деловые беседы и переговоры»	Стр. 63-65
Конфликты в деловом общении	Практическое занятие по теме «Типы конфликтов».	Стр. 67-68
Конфликты в деловом общении	Практическое занятие по теме «Причины конфликтов».	Стр. 67-68
Конфликты в деловом общении	Практическое занятие по теме «Разрешение конфликтов».	Стр. 67-68
Итоговые занятия	Итоговое занятие (теоретическое) ко всему курсу	Стр. 69-72
Итоговые занятия	Итоговое занятие (практическое) ко всему курсу	Стр. 73

Перечень учебно-методического обеспечения

1. Сизикова, С.Ф. Основы делового общения. 10-11 кл.: методическое пособие/ С.Ф.Сизикова, - М.: Дрофа, 2006
2. Голуб, И.Б., Розенталь, Д.Э. Секреты хорошей речи/ И.Б.Голуб, Д.Э.Розенталь, - М.: Международные отношения, 1993

3. Кохтев, Н.Н. Риторика: Учебное пособие для учащихся 10-11 кл./ Н.Н.Кохтев, - М.: Просвещение, 2006

Используемая литература

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