

Администрация Великого Новгорода
Комитет по образованию

**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
"Средняя общеобразовательная школа № 22"**

Россия, 173003 г. Великий Новгород ул. Чудовская, 9
телефон: 77-24-69, 77-25-39

sch-22@yandex.ru

ИНН/КПП 5321049198/532101001

СОГЛАСОВАНО

методическим объединением
протокол № 1 от 28.08.2024 г.

УТВЕРЖДЕНО

педагогическим советом
протокол № 6 от 28.08.2024 г.

РЕКОМЕНДОВАНО

методическим советом
протокол № 1 от 28.08.2024 г.

Рабочая программа

муниципального автономного общеобразовательного учреждения

«Средняя общеобразовательная школа №22»

Курса по внеурочной деятельности

«Основы делового общения»

10 (10-11) класс

Составитель(и): Токмина Светлана Борисовна

Великий Новгород

2024г.

Разделы рабочей программы	Элементы рабочей программы	
Планируемые результаты	Планируемые результаты	<p>В результате изучения курса «Основы делового общения» обучающиеся получают следующие результаты:</p> <p>При изучении элективного курса «Основы делового общения», основанного на авторской программе доктора педагогических наук, профессора С.Ф. Сизиковой, учащиеся могут достичь следующих результатов:</p> <p>Личностные результаты:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Развитие коммуникативной компетентности: <ul style="list-style-type: none"> ○ Умение четко и ясно выражать свои мысли. ○ Способность слушать и воспринимать информацию от других. 2. Формирование уверенности в себе: <ul style="list-style-type: none"> ○ Повышение самооценки при взаимодействии с различными группами людей. ○ Умение выступать на публике и вести переговоры. 3. Развитие эмоционального интеллекта: <ul style="list-style-type: none"> ○ Способность распознавать и управлять своими эмоциями и эмоциями других. ○ Умение устанавливать контакт и строить доверительные отношения. 4. Формирование ответственности и этики общения: <ul style="list-style-type: none"> ○ Понимание важности этических норм в деловом общении. ○ Умение принимать ответственность за свои слова и действия. <p>Метапредметные результаты:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Критическое мышление: <ul style="list-style-type: none"> ○ Способность анализировать и оценивать информацию, получаемую в процессе общения. ○ Умение формулировать и обосновывать свои мнения. 2. Навыки работы в команде: <ul style="list-style-type: none"> ○ Умение эффективно взаимодействовать с другими членами группы. ○ Способность к совместному решению задач и принятию решений. 3. Умение планировать и организовывать свою деятельность: <ul style="list-style-type: none"> ○ Навыки тайм-менеджмента и расстановки приоритетов в деловом общении. ○ Умение ставить цели и достигать их через эффективное взаимодействие.

		<p>4. Информационная грамотность:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Умение находить, обрабатывать и использовать информацию для достижения целей общения. ○ Способность различать надежные источники информации. <p>Предметные результаты:</p> <p>1. Знания о принципах делового общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Понимание основ деловой этики и культуры общения. ○ Знание различных форматов делового общения (переговоры, презентации, деловая переписка). <p>2. Навыки ведения делового общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Умение проводить деловые переговоры и обсуждения. ○ Навыки написания деловых писем, отчетов и других документов. <p>3. Овладение техникой презентации и публичных выступлений:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Умение готовить и проводить презентации. ○ Навыки работы с аудиторией и управления её вниманием. <p>4. Знания о культурных различиях в деловом общении:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Понимание особенностей общения в различных культурных контекстах. ○ Умение адаптироваться к различным стилям общения. <p>Изучение курса «Основы делового общения» способствует всестороннему развитию учащихся, позволяя им не только приобрести конкретные навыки и знания, но и развить личностные качества, необходимые для успешной профессиональной деятельности.</p>
Содержание тем учебного курса	Общая характеристика учебного предмета, курса	<p>Рабочая программа элективного курса «Основы делового общения» составлена на базе авторской программы доктора педагогических наук, профессора С.Ф.Сизиковой. М.: Дрофа, 2006. Но в программу внесены существенные дополнения в форме тем, имеющих психологическую и этическую составляющую. Так как данный курс преподается в рамках социально-экономического профиля, в котором наряду с базовым и профильным обществознанием ведется курс экономики, права и элективные курсы : «Основы бизнеса и предпринимательства»,. «Основы менеджмента», но такие социально-гуманитарная дисциплины как социальная психология, этика и эстетика представлены недостаточно. Программа курса «Основы делового общения» позволяет старшеклассникам не только</p>

познакомиться с этикетными моделями поведения, принятыми в деловой среде, но и обратить более пристальное внимание на имидж делового человека и социальные аспекты взаимодействия людей.

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.

Программа носит ориентировочный характер, а значит, предполагает варьирование, которое может быть связано как с творческим, индивидуальным подходом учителя к решению отдельных теоретических и практических вопросов стилистики, так и с конкретными условиями её реализации на месте (характером учебного заведения, уровнем подготовки учащихся, степенью их интереса к курсу, наличие необходимой литературы и др.).

Материал курса «Основы делового общения» условно может быть разделен на 2 части. Первая часть – это теоретическая основа для сознательного освоения последующего материала. Вторая часть является практической, поскольку раскрывает конкретную методику ведения деловой беседы, коммерческих переговоров, служебного телефонного разговора и правила оформления некоторых деловых бумаг. Все формы делового разговора рассматриваются не по отдельности, как это до сих пор делалось, а в их единстве и взаимосвязи на общей теоретической базе.

Данный курс позволяет обобщенно сформулировать основные положения, характеризующие деловую беседу, коммерческие переговоры, служебное совещание, служебный телефонный разговор и прием посетителей с позицией 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.

Цель курса: дать знания об основах делового общения и сформировать профессионально – ориентированные умения в рамках деловой коммуникации, а также помочь обучающимся овладеть первоначальными навыками ведения делового разговора, повысить культуру своей деловой речи. Познакомить обучающихся с речевыми стандартами, помогающими провести любую из основных форм делового разговора. Кроме этого практическая часть курса включает в себя ряд практических советов по установлению и улучшению человеческих отношений, по представлению товаров, по динамичному заключению сделок , по установлению деловых контактов, оформлению ряда деловых бумаг. Значительная часть времени отводится на проведение практических занятий: составлению деловых текстов.

Задачи курса: Рассмотреть деловой разговор в сфере предпринимательской деятельности с позиций его речевой, логической, психологической и невербальной культуры, а так же на основе обобщения отечественного и зарубежного опыта научить основным его формам (деловой беседе, коммерческим переговорам, ведению деловых совещаний, служебных телефонных разговоров, приему посетителей и сослуживцев и общению с ними, заполнению документов).

Обучение по данному курсу основывается на принципах сознательности, активности, наглядности, систематичности, последовательности, прочности, научности, доступности и связи теории с практикой. На основе указанных принципов подбирается материал для подготовки школьников по вопросам включенным в программу , с целью познания и изучения соответственно и строится процесс обучения.

Методы обучения: Касаясь технологии об основах делового общения, следует отметить, что она должна представлять собой естественное продолжение той системы работы, которая проводилась в базовом звене, однако, учитывая практическую направленность курса , можно говорить о целесообразности повышения на занятиях роли лекции как способа сообщения теоретических сведений, об активизации самостоятельной деятельности учащихся (итог занятия практические работы учащихся), о расширении и разнообразии заданий творческого характера , связанных с профессиями. Приоритетными методами являются работа с книгой, образцами деловых бумаг, тестами, анкетами, фильмами, толковыми словарями.

Формы обучения: организации работы учащихся в рамках данного элективного курса: лекции, семинары, познавательные игры, решение практических задач, заполнение бланков деловых бумаг, анкетирование и тестирование; изучение не только трудов отечественных

		<p>лингвистов, но и зарубежных специалистов, использование сравнительного анализа. Планируются уроки следующих типов: уроки-консультации, деловые игры, уроки – семинары, уроки- конференции, игры и тесты.</p> <p>Формы и средства контроля</p> <ul style="list-style-type: none"> • тест; • практические занятия; • беседы; • деловые и ситуационные игры; • итоговый зачёт по курсу. <p>Методическое пособие для учителя:</p> <p>Сизикова, С.Ф. Основы делового общения. 10-11 кл.: методическое пособие/ С.Ф.Сизикова, - М.: Дрофа, 2006.</p> <p>Пособия для учащихся:</p> <p>С.Ф.Сизикова. Учебное пособие. Основы делового общения. 10-11 классы. Элективные курсы. Профильное обучение. М.: «Дрофа», 2006</p>
	<p>Описание места учебного предмета, курса в учебном плане</p>	<p>Обучение по данному курсу рассчитано на 72 часа (один год обучения): 10 класс — 72 часа (2 часа в неделю) или по одному часу в неделю в 10-11 классах в рамках дисциплин социально-экономического (универсального) профиля.</p> <p>Формы организации учебного процесса:</p> <p>Курс строится на принципах теоретического осмысления и логической систематизации полученных знаний.</p> <p>Значительная часть времени отводится на проведение практических занятий: деловых игр, тестирования, ролевого обыгрывания ситуаций, выполнение практических заданий по составлению деловых текстов.</p> <p>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.</p>

	<p>Содержание тем учебного курса</p>	<p>Введение. Об этикете: немного теории, коротко и ясно. Значение общения. Образовательные задачи, решаемые в процессе делового общения</p> <p>1. Основные психологические характеристики культуры общения Эмоции. Чувства. Коммуникация как одна из сторон человеческого общения. Значение и смысл.</p> <p>2. Культура речи и языка в деловом общении. Требования к хорошей речи: правильность, ясность, простота. Звучный, гибкий, красивый голос. Речевое дыхание. Дикция.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>5. Общение по телефону. Разговор по телефону как составная часть делового общения. Отличие прямого визуального</p>

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».

6. Деловые встречи

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.

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.

8. Стрессы и стрессовые ситуации.

Стресс в деловой среде. Понятие и виды стресса. Причины стрессов и стрессовых ситуаций. Признаки стресса. Методы борьбы со стрессом.

9. Что такое имидж.

Имидж делового человека. Понятие и составляющие элементы делового имиджа. Требования к мужскому и женскому деловому костюму.

10. Трудовой этикет .

Этикет приема на работу. Поздравления и подарки. Этикет в культуре застолья.

Итоговые занятия : зачёт по курсу.

Приложение 1. Тематическое планирование

Тематическое планирование

Темы	Количество часов		
	всего	теоретические	практические
Введение: Об этикете: немного теории, коротко и ясно	1	1	
1 . Основные психологические характеристики культуры общения	12	9	3
2. Культура речи и языка в деловом общении	5	4	1
3. Невербальное общение	8	5	3
4. Письменные документы	11	11	0

5. Общение по телефону	3	1	2
6. Деловые встречи	11	5	6
7. Конфликты в деловом общении	6	4	2
8. Стрессы и стрессовые ситуации	3	2	1
9. Что такое имидж	4	3	1
10. Трудовой этикет	3	2	1
Итоговые занятия	1	0	1
Зачет	4	4	0
Итого	72	51	21

Приложение 2. Календарно-тематическое планирование.

Дата проведения	Темы	Темы занятий
	Введение (1)	1. Об этикете: немного теории, кратко и ясно
	1 . Основные психологические характеристики культуры общения (12)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Практикум: психологическое тестирование. 2. Эмоции. 3. Чувства. 4. Структура общения. 5. Средства общения. 6. Перцептивная сторона общения. 7. Коммуникативная сторона общения. 8. Практикум: "Мой темперамент" (Тест Айзенка). 9. Интерактивная сторона общения. 10. Стили общения. 11. Застенчивость, которая никого не красит. 12. Психологическое тестирование "Барьеры в общении".
	2. Культура речи и языка в деловом общении (5)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основы коммуникации. 2. Культура речи и языка в деловом общении. 3. Как организовать выступление. 4. Голос и дикция. 5. Практикум по теме "Голос и дикция"
	3. Невербальное общение (8)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие невербального общения. 2. Значение невербального общения. 3. Движение тела. 4. Практикум по теме Движение тела. 5. Зрительный контакт. 6. Практикум по теме Зрительный контакт. 7. Манера поведения. 8. Практикум по теме Манера поведения.

	4. Письменные документы (11)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Письменная коммуникация. 2. Отчёт: понятия, требования. 3. Доклад: понятие, требования. 4. Конспект: понятие, требования. 5. Анкета: понятие, требования. 6. Деловая переписка. 7. Нота. 8. Меморандум. 9. Памятная записка. 10. Письмо. 11. Структура делового письма.
	5. Общение по телефону (3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разговор по телефону. 2. По телефону звонят вам. 3. По телефону звоните вы.
	6. Деловые встречи (11)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Деловые беседы. 2. Деловые переговоры. 3. "Есть контакт!" 4. Психологические приемы влияния на партнёра. 5. Психологический практикум :тестирование. 6. Психологический практикум: упражнения. 7. Психологические аспекты переговорного процесса. 8. Практикум по теме "Переговоры". 9. Визитные карточки. 10. Практикум по обращению визитной карточки. 11. Деловая игра "Переговоры"

	7. Конфликты в деловом общении (6)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Типы конфликтов. 2. Тестирование "Умеете ли вы контролировать себя". 3. Формула конфликта. 4. Причины конфликта. 5. Конфликтная ситуация. 6. Инцидент.
	8. Стрессы и стрессовые ситуации (3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Стрессы и стрессовые ситуации. 2. Методы борьбы со стрессом. 3. Практикум "Стрессы".
	9. Что такое имидж (4)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое имидж. 2. Культура внешности. 3. Практикум "Культура внешности". 4. Человек - это стиль
	10. Трудовой этикет (3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Приём на работу. 2. Подарки и сувениры. 3. Этикет в культуре застолья.
	Итоговое занятие	1. Итоговое занятие
	Зачёт	1-4
	Итого	72 часа

