

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Фокинская средняя общеобразовательная школа № 3»

Рассмотрена

Протокол  
заседания МО  
от «28» 08. 2023г  
№ 1

Согласована

Протокол  
методсовета  
от «28» 08. 2023г.  
№ 1

Утверждаю  
Директор МБОУ «ФСОШ№3»

\_\_\_\_\_ Сосновская И. Ю.  
Сосновская  
Инна Юрьевна  
Подписано цифровой  
подписью: Сосновская  
Инна Юрьевна  
Дата: 2023.09.26 09:59:04  
+03'00'

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

учебного курса внеурочной деятельности

**«Школа делового общения»**

на 2023-2024 учебный год

Составитель: Тищенко И. В.

## Пояснительная записка

Учебная программа знакомит воспитанников с основами делового общения и помогает приобрести навыки, необходимые для трудовой деятельности и профессионального роста в любой области. Это прежде всего умение бесконфликтно и эффективно общаться с коллегами и партнерами, действовать в соответствии с принятыми нормами делового общения, грамотно работать с письменной документацией.

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.

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).

**Основная идея программы:** сформировать у учащихся уверенность в своем будущем, готовность к самореализации, к психологическому и материальному благополучию в будущем.

### Цели:

Дать знания об основах делового общения и сформировать профессионально-ориентированные умения в рамках деловой коммуникации, а также помочь учащимся 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:

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): - обобщение и структурирование сведений о Деловом общении; - закрепление представлений о Деловом общении и этикете; - расширение кругозора обучающихся в вопросах, связанных с современными тенденциями Делового этикета России и мира; - создание условий для рефлексии обучающихся при формировании социального опыта, знакомстве с разнообразными историческими и обществоведческими сформировавшимися моделями общественного поведения; - осуществление дополнительной подготовки, необходимой для продолжения обучения на профильных факультетах ВУЗов (экономических, социологических).

### **Направленность программы**

Данная программа 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.

Это достигается путем широкого использования наглядности, выполнения практических работ, решения задач, проведения деловых игр. Применение технических средств и ИКТ, связанных с ними игровых методик, на занятиях способствует формированию критического и аналитического мышления, развитию коммуникативных способностей, формированию чувства ответственности за свои действия.

**Актуальностью** курса является то, что он позволяет в совершенно новом ключе показать навыки делового общения необходимые для того, чтобы уверенно чувствовать себя в коллективе, деловом партнерстве, предпринимательской деятельности и бизнесе. Для постижения всех тонкостей и нюансов делового общения нужно много времени и серьезная подготовка. Однако без знаний общепризнанных правил поведения трудно рассчитывать на успех и в жизни, и на работе.

### **Отличительные особенности программы:**

эффективная форма приобретения новых знаний, формирует у учащихся ключевые компетенции: коммуникативные, учебно-познавательные, общекультурные, необходимые в любой сфере деятельности.

**Сроки реализации программы:** при одногодичном цикле обучения программа реализуется за один учебный год.

## **Формы и режим занятий**

Программа одногодичного курса обучения составлена из расчета 102 учебных занятия на учебный год (по 3 учебного часа в неделю).

В программе «Основы делового общения» предлагаются следующие формы работы:

-лекционные занятия

- лабораторные занятия - изучение исторических, правовых, обществоведческих документов;

- «Круглые столы» - обучающиеся предлагают свое видение проблем, над решением которых они работают на лабораторных занятиях, ведут дискуссию;

- работа в малой учебной группе – формирование навыка совместной деятельности с учетом психологических особенностей каждого участника;

- проектная деятельность – главная компетенция – умение создать готовый продукт – презентацию проекта;

- заполнение бланков деловых бумаг, анкетирование и аналитические тренинги;

- изучение не только трудов отечественных лингвистов, но и зарубежных специалистов, использование сравнительного анализа.

Планируются занятия следующих типов:

-консультации,

-деловые игры,

-семинарское занятие

## **Ожидаемые результаты**

В результате изучения курса обучающиеся должны:

- понимать назначение официально – делового стиля речи, уяснить его самостоятельность и связь с другими стилями;

- знать средства языка официально – делового стиля и уметь ими пользоваться;

- уметь составлять и рецензировать тексты официально – делового стиля; служебную переписку, заявление, резюме, расписку, доверенности, справки, письменные отчеты о работе и др.

- ориентироваться в мире профессий и уметь связывать их с понятием «основы делового общения»;

- познакомиться с основными формами делового общения, овладеть нормами делового разговора, а также навыками правильного оформления деловых бумаг.

## Содержание курса «Основы делового общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала	Объем часов
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
<b>Раздел 1. Основные психологические характеристики культуры общения</b>		<b>5</b>
	Эмоции. Чувства. Коммуникация как одна из сторон человеческого общения. Значение и смысл.	
<b>Раздел 2. Культура речи</b>		<b>10</b>
	Требования к хорошей речи: правильность, ясность, простота. Звучный, гибкий, красивый голос. Речевое дыхание. Дикция	
<b>Раздел 3. Невербальное общение</b>		<b>10</b>
	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.	
<b>Раздел 4. Письменные документы</b>		<b>34</b>
	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 резюме. Деловая переписка как составная часть делового общения. Виды официальной переписки. Общие	

	<p>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>	
<b>Раздел 5. Общение по телефону</b>		<b>8</b>
	<p>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 вызвоните. Длительные переговоры, или «телефонный день».</p>	
<b>Раздел 6. Деловые встречи</b>		<b>15</b>
	<p>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.</p>	
<b>Раздел 7. Конфликты в деловом общении</b>		<b>10</b>
	<p>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,</p>	

	плохие коммуникации. Пять основных межличностных стилей разрешения конфликтов: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс и решение проблемы	
<b>Раздел 8. <i>Деловые игры</i></b>		<b>10</b>
	Развитие навыков проведения переговоров. Что «говорят» наши жесты	

## Материальное и информационное обеспечение занятий

№ занятия	Наименование разделов и тем	Объем часов	Вид занятия	Материальное и информационное обеспечение занятий
1	2	3	4	5
	<b>Раздел 1. Основные психологические характеристики культуры общения</b>	5		
1.	Введение	1	Лекция-беседа	Презентация
2.	Эмоции	1	Лекция-беседа с элементами игры	Презентация, видеоматериал
3.	Чувства	1	Практикум	Видеоматериал
4.	Коммуникация как одна из сторон человеческого общения	1	Лекция-беседа	Видеоматериал
5.	Значение и смысл коммуникации	1	Практикум	Тесты
	<b>Раздел 2. Культура речи</b>	10		
6.	Культура речи и языка в деловом общении	1	Лекция-беседа	Видеоматериал, указания по выполнению практического задания
7.	Культура речи и языка в деловом общении	1	Лекция-беседа, практическое занятие	Видеоматериал, указания по выполнению практического задания
8.	Требования к хорошей речи	1		видеоматериал
9.	Требования к хорошей речи	1	Лекция-беседа	Видеоматериал, карточки-задания
10.	Речевое дыхание	1	Деловая игра	Видеоматериал
11	Речевое дыхание	1	Лекция-беседа	Видеоматериал, указания по выполнению практического задания
12	Дикция	1	Лекция-беседа, практическое занятие	Видеоматериал, указания по выполнению практического задания
13	Дикция	1		видеоматериал
14	Как Я умею говорить?	1	Лекция-беседа	Видеоматериал, карточки-



				задания
15	Как Я умею говорить?	1	Деловая игра	Видеоматериал
	<b>Раздел 3.Невербальное общение</b>	10	Лекция-беседа	
16	Понятие и значение невербального общения	1	Лекция-беседа	Видеоматериал, указания по выполнению практического задания, презентация
17	Жесты, мимика, интонация	1	Лекция-беседа	презентация
18.	Движение тела	1		видеоматериал
19.	Положение тела	1	Лекция-беседа, практическое задание с элементами игры	Видеоматериал
20.	Зрительный контакт	1	Лекция-беседа	Видеоматериал
21.	Как Я умею видеть ?!	1	Деловая игра	Видеоматериал, указания по выполнению практического задания, презентация
22.	Мимика	1	Урок-беседа с элементами игры	Видеоматериал
23.	Мимика	1	Деловая игра	Видеоматериал
24	Манера поведения	1	Урок-беседа с элементами игры	Видеоматериал, указания по выполнению практического задания, презентация
25	Манера поведения	1	Деловая игра	Видеоматериал
	<b>Раздел 4. Письменные документы</b>	34		
26.	Письменная коммуникация как составная часть имиджа	1	Лекция-беседа	Презентация
27.	Письменное изложение мыслей как проявление интеллекта	1	Лекция-беседа,	Раздаточный материал
28.	Два основных метода передачи информации	1		презентация
29.	Письменная документация	1	Лекция-беседа, практическое задание	Видеоматериал
30.	Составление делового письма	1	практическое задание	Видеоматериал
31.	Отчет	1		
32.	Составление отчета для руководства по итогам выполненного задания	1	Лекция-беседа	Видеоматериал, раздаточный

				материал
33.	Разнообразие докладов	1	Лекция-беседа, практическое задание	Сообщения
34.	Доклад как изложение и обоснование результатов работы	1		Раздаточный материал
35.	Составление плана доклада	1	практическое задание	Видеоматериал
36.	Конспект	1	Лекция-беседа	Раздаточный материал
37.	Составление плана конспекта	1	практическое задание	Видеоматериал
38.	Анкета как источник информации	1		
39.	Структура и форма анкеты	1	Лекция-беседа	Раздаточный материал
40.	Составление и заполнение анкеты для поступления на работу	1	практическое задание	Презентация
41.	Составление и заполнение анкеты для поступления на работу	1	Лекция-беседа	Видеоматериал
42.	Деловая переписка	1		Раздаточный материал
43.	Деловая переписка	1	практическое задание	Видеоматериал
44.	Виды официальной переписки	1	Лекция-беседа	Видеоматериал
45.	Виды официальной переписки	1	практическое задание	Видеоматериал, указания по выполнению практического задания, презентация
46.	Составление делового письма партнеру по бизнесу	1	Лекция-беседа	Таблица Видеоматериал
47.	Составление делового письма партнеру по бизнесу	1	Беседа, практическое задание	Сообщения
48.	Нота, меморандум, памятная записка	1	Беседа, практическое задание	Видеоматериал
49.	Нота, меморандум, памятная записка	1	Беседа, практическое задание	Раздаточный материал
50.	Составление и заполнение НОТЫ протеста против действий правительства зарубежного государства	1	практическое задание	Раздаточный материал

51	Составление и заполнение НОТЫ протеста против действий правительства зарубежного государства	1	Лекция-беседа	Презентация
52	Письмо	1	практическое задание	Видеоматериал
53	Письмо	1		Раздаточный материал
54	Составление личного письма другу	1	Лекция-беседа	Видеоматериал
55	Составление личного письма другу	1	практическое задание	Видеоматериал
56	Структура делового письма	1	Лекция-беседа	Видеоматериал, указания по выполнению практического задания, презентация
57	Структура делового письма	1		Таблица Видеоматериал
58	Структурирование делового письма	1	практическое задание	Сообщения
59	Структурирование делового письма	1	Лекция-беседа	Видеоматериал
	<b>Раздел 5. Общение по телефону</b>	<b>8</b>		
60.	Общение по телефону как составная часть делового общения	1	Лекция-беседа	Видеоматериал
61.	Отличие прямого визуального общения от общения по телефону	1	Лекция-беседа	Видеоматериал
62.	По телефону звонят вам	1	Лекция-беседа с элементами игры	Видеоматериал
63.	По телефону звоните вы	1	Лекция-беседа с элементами игры	Видеоматериал
64.	Длительные переговоры, или «телефонный день»	1	Беседа, практическое задание	Видеоматериал
65.	Длительные переговоры, или «телефонный день»	1	практическое задание	Видеоматериал, указания по выполнению практического задания, презентация
66	Практика. Умение уважительно ответить	1	Беседа, практическое задание	Видеоматериал
67	Практика. Умение уважительно ответить	1	практическое задание	Видеоматериал
	<b>Раздел 6. Деловые встречи</b>	<b>15</b>		
68.	Деловые встречи и переговоры	1	Беседа	видеоматериал

69.	Планирование и подготовка встречи	1	Лекция-беседа	презентация
70.	Этикет переговоров	1	Лекция-беседа	видеоматериал
71.	Визитные карточки	1	Лекция-беседа	Раздаточный материал
72	Виды визитных карточек	1	Беседа	Видеоматериал, раздаточный материал
73	Создание личной визитной карточки	1	практическое задание	Видеоматериал, указания по выполнению практического задания, презентация
74	Деловой протокол	1	Лекция-беседа	Раздаточный материал
75	Проведение переговоров	1	Лекция-беседа с элементами игры	видеоматериал
76	Тактика ведения переговоров	1	Лекция-беседа с элементами игры	видеоматериал
77	Формирование тактики переговорного процесса	1	Лекция-беседа	видеоматериал
78	Формирование тактики переговорного процесса	1	Лекция-беседа	видеоматериал
79	Непрерывность деловых контактов и «письма о намерениях»	1	практическое задание	Видеоматериал
80	Непрерывность деловых контактов и «письма о намерениях»	1	Лекция-беседа	видеоматериал
81	Практикум. Самопрезентация	1	Лекция-беседа	видеоматериал
82	Практикум. Самопрезентация	1	практическое задание	Видеоматериал
	<b>Раздел 7. Конфликты в деловом общении</b>	10		
83	Конфликт как отсутствие согласия	1	Лекция-беседа	видеоматериал
84	Типы конфликтов	1	Лекция-беседа	презентация
85	Причины конфликтов	1	Лекция-беседа	презентация
86	Причины конфликтов	1	Лекция-беседа с элементами игры	презентация
87	Разрешение конфликтов	1	Лекция-беседа	видеоматериал
88	Разрешение конфликтов	1	Лекция-беседа с элементами игры	видеоматериал
89	Уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс и решение проблем	1	Лекция-беседа	видеоматериал
90	Уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс и решение проблем	1	Лекция-беседа	презентация

91	Умение выйти из конфликтной ситуации	1	Лекция-беседа	презентация
92	Умение выйти из конфликтной ситуации	1	Лекция-беседа с элементами игры	презентация
<b>Раздел 8. Деловые игры</b>		10		
93	Артикуляция, жестикуляция	1	Лекция-беседа с элементами игры	презентация
94	Что «говорят» наши жесты	1	Лекция-беседа с элементами игры	Раздаточный материал
95	Развитие навыков проведения переговоров	1	беседа	видеоматериал
96	Развитие навыков проведения переговоров	1	беседа	видеоматериал
97	Тесты на определения стиля делового общения	1	практическое задание	видеоматериал
98	Тесты на определения стиля делового общения	1	практическое задание	видеоматериал
99	Защита личного проекта «Я знаю, что такое деловое общение»	1	практическое задание	сообщение
100	Защита личного проекта «Я знаю, что такое деловое общение»	1	практическое задание	сообщение
101	Обобщение по курсу «Основы делового общения»	1	практическое задание	Раздаточный материал
102	Обобщение по курсу «Основы делового общения»	1	практическое задание	Раздаточный материал

## **Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

### **Оборудование учебного кабинета:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- стеллажи для книг;
- классная доска;
- ноутбук.

### **Список литературы:**

1. Учебное пособие «Основы делового общения», 10-11 класс, С. Ф. Сизикова, М, Дрофа, 2007.
2. Азбука делового общения. Москва, 2009
3. Зарецкая И.И. Деловой этикет. Москва, 2008
4. Карнеги Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Москва, 2010
5. Найн А.Я. Культура делового общения. Челябинск, 2007
6. Холопова Т.И. Протокол и этикет для деловых людей, Москва, 2015