

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Орский гуманитарно-технологический институт (филиал)  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования**

**«Оренбургский государственный университет»  
(Орский гуманитарно-технологический институт (филиал) ОГУ)**

Факультет среднего профессионального образования

Утверждаю  
Заместитель директора по учебно-методической работе

  
Н.И. Тришкина  
«22» \_\_\_\_\_ 2018 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ДИСЦИПЛИНЫ**

*«ОГЭС.05 Деловые коммуникации»*

Специальность

09.02.03 Программирование в компьютерных системах  
(код и наименование специальности)

Тип образовательной программы

Программа подготовки специалистов среднего звена

Квалификация

Техник-программист

Форма обучения

очная

**Рабочая программа дисциплины «ОГЭС.05 Деловые коммуникации»/сост. И.В. Трушина  
- Орск: Орский гуманитарно-технологический институт (филиал) ОГУ, 2018.**

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины вариативной части общего гуманитарного и социально-экономического цикла студентам очной формы обучения по специальности 09.02.03 Программирование в компьютерных системах в 7, 8 семестрах.

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по 09.02.03 Программирование в компьютерных системах, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «28» июля 2014 г. № 804.

## Содержание

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | Цели и задачи освоения дисциплины.....  | 4  |
| 2     | Место дисциплины в структуре ППСЗ.....  | 4  |
| 3     | Требования к результатам освоения содержания дисциплины.....  | 4  |
| 4     | Организационно-методические данные дисциплины.....  | 5  |
| 5     | Содержание и структура дисциплины.....  | 5  |
| 5.1   | Содержание разделов дисциплины.....   | 5  |
| 5.2   | Структура дисциплины.....   | 6  |
| 5.3   | Практические занятия.....   | 7  |
| 5.4   | Самостоятельное изучение разделов дисциплины.....   | 7  |
| 6     | Организация текущего контроля.....  | 8  |
| 7     | Образовательные технологии.....   | 9  |
| 7.1   | Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях.....   | 9  |
| 8     | Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов..... | 9  |
| 9     | Учебно-методическое обеспечение дисциплины.....   | 9  |
| 9.1   | Рекомендуемая литература.....   | 9  |
| 9.1.1 | Основная литература.....  | 9  |
| 9.1.2 | Дополнительная литература.....  | 9  |
| 9.1.3 | Периодические издания.....  | 10 |
| 9.1.4 | Интернет-ресурсы.....   | 10 |
| 9.2   | Средства обеспечения освоения дисциплины.....   | 10 |
| 9.2.1 | Методические указания и материалы к практическим занятиям и самостоятельной работе.....   | 10 |
| 9.2.2 | Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий.....  | 10 |
| 9.2.3 | Критерии оценки формы контроля промежуточной аттестации.....  | 10 |
| 10    | Материально-техническое обеспечение дисциплины.....   | 11 |

## **1 Цели и задачи освоения дисциплины**

Цель: Овладение основами деловой коммуникации, что включает формирование навыков и развитие умений эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, реализуя комфортно-психологическое общение и разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничества.

Задачи дисциплины:

1. Создать у обучающихся целостное представление о деловой коммуникации как разновидности специализированной коммуникации;
2. Формировать умения выявлять психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров;
3. Развивать коммуникативную компетентность будущего специалиста;
4. Сформировать коммуникативно-речевые умения и навыки, необходимые для профессиональной деятельности;
5. Развивать умения целесообразно выбирать формы деловой коммуникации, способствуя личностной потребности в совершенствовании их ведения;
6. Формировать осознанное отношение к выбору стратегий деловых коммуникаций.

## **2 Место дисциплины в структуре ПССЗ**

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины вариативной части общего гуманитарного и социально-экономического цикла студентам очной формы обучения по данной специальности.

## **3 Требования к результатам освоения содержания дисциплины**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих общих компетенций (ОК) в соответствии с ФГОС СПО по данному направлению:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
- ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**знать:**

1. Сущность деловой коммуникации, ее составляющих и роль в деловой сфере общественных отношений;
2. Формы деловых коммуникаций;

**уметь:**

1. Определять социально-психологические особенности деловых партнеров;
2. Разрабатывать эффективные деловые коммуникации;

**владеть:**

1. Технологиями эффективного ведения разных форм коммуникаций;
2. Навыками достижения коммуникативной цели;
3. Навыками реализации принципов успешной самопрезентации.

**Приобрести опыт** коммуникативной, информационной (информационно-аналитической) и практической деятельности.

**4 Организационно-методические данные дисциплины**

Общее количество часов дисциплины составляет 118 часов

| Вид работы                          | Количество часов по учебному плану |           |       |
|-------------------------------------|------------------------------------|-----------|-------|
|                                     | 7 семестр                          | 8 семестр | Всего |
| <b>Аудиторная работа</b>            | 53                                 | 26        | 79    |
| Лекции                              | 21                                 | 20        | 41    |
| Практические занятия                | 32                                 | 6         | 38    |
| <b>Самостоятельная работа</b>       | 26                                 | 13        | 39    |
| <b>Вид промежуточной аттестации</b> |                                    |           | -     |
| Контрольная работа                  | *                                  |           |       |
| Дифференцированный зачет            |                                    | *         |       |

**5 Содержание и структура дисциплины****5.1 Содержание разделов дисциплины**

| № | Наименование раздела                              | Содержание раздела   |
|---|---|--|
| 1 | 2   | 3  |
| 1 | <b>Раздел 1. Этикет и имидж делового человека</b> | 1.Этикет в деловой жизни.<br>2. Этикет приветствия и представления   |
| 2 | <b>Раздел 2. Этика деловых отношений</b>          | 1.Прием на работу и собеседование<br>2.Деловые встречи на работе<br>3. Умение хорошо одеваться   |
| 3 | <b>Раздел 3. Деловые переговоры</b>               | 1. Виды переговоров<br>2. Цель переговоров<br>3. Стороны переговорного процесса<br>4. Решения, принимаемые на переговорах<br>5. Анализ принимаемых решений<br>6. Участники переговоров<br>7. Подготовка к переговорам<br>8. Визит вежливости<br>9. Официальная встреча (прием) участников переговоров<br>10. Форма стола для деловых переговоров<br>11. Порядок проведения деловых переговоров<br>12. Этапы проведения деловых переговоров |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | 13. Технология ведения переговоров<br>14. Приемы и тактика ведения переговоров<br>15. Некоторые этические приемы ведения деловых переговоров<br>16. Правила ведения переговоров<br>17. Этикет делового общения с иностранными партнерами                                      |
| 4 | <b>Раздел 4. Деловая корреспонденция</b>                               | 1. Фирменные бланки<br>2. Визитная карточка<br>3. Деловая переписка<br>4. Правила этикета в деловой корреспонденции<br>5. Электронные средства делового общения   |
|   | <b>Раздел 5. Этикет в компьютерных сетях</b>                           | 1. Особенность этикета в Интернете<br>2. Этика общения в рамках телеконференций, дискуссионных групп, чат<br>3. Протокол перемещения файлов — протокол РТР<br>4. Использование компьютера в учебном процессе<br>5. Этика поведения пользователя в локальной компьютерной сети |
|   | <b>Раздел 6. Деловая этика и этикет секретаря и руководителя фирмы</b> | 1. Правила встреч посетителей в офисе<br>2. Правила ведения деловой беседы<br>3. Деловой этикет руководителя<br>4. Взаимоотношения секретаря и директора фирмы  |
|   | <b>Раздел 7. Приемы и их обслуживание</b>                              | 1. Виды приемов<br>2. Дипломатические приемы<br>3. Организация деловых приемов<br>4. Общие правила составления меню для приемов   |

## 5.2 Структура дисциплины

Разделы дисциплины, изучаемые в 7,8 семестрах

| № п-п | Наименование разделов                                 | всего      | Количество |           |           |
|-------|---|------------|------------|-----------|-----------|
|       |   |            | Лекции     | ПЗ        | СР        |
| 1     | Этикет и имидж делового человека                      | 6          | 2          | 2         | -         |
| 2     | Этика деловых отношений                               | 8          | 4          | 2         | 4         |
| 3     | Деловые переговоры                                    | 44         | 16         | 16        | 12        |
| 4     | Деловая корреспонденция                               | 16         | 6          | 4         | 6         |
| 5     | Этикет в компьютерных сетях                           | 12         | 4          | 4         | 4         |
| 6     | Деловая этика и этикет секретаря и руководителя фирмы | 14         | 4          | 4         | 6         |
| 7     | Приемы и их обслуживание                              | 18         | 5          | 6         | 7         |
|       | <b>Итого:</b>   | <b>118</b> | <b>41</b>  | <b>38</b> | <b>39</b> |

### 5.3 Практические занятия

| № раздела    | Наименование   | Количество часов |
|--------------|--|------------------|
| 1            | Этикет приветствия и представления                             | 2                |
| 2            | Деловые встречи на работе                                      | 2                |
| 3            | Стороны переговорного процесса                                 | 2                |
| 3            | Решения, принимаемые на переговорах                            | 2                |
| 3            | Анализ принимаемых решений                                     | 2                |
| 3            | Официальная встреча (прием) участников переговоров             | 2                |
| 3            | Этапы проведения деловых переговоров                           | 2                |
| 3            | Приемы и тактика ведения переговоров                           | 2                |
| 3            | Правила ведения переговоров                                    | 2                |
| 3            | Этикет делового общения с иностранными партнерами              | 2                |
| 4            | Деловая переписка  | 2                |
| 4            | Правила этикета в деловой корреспонденции                      | 2                |
| 5            | Использование компьютера в учебном процессе                    | 2                |
| 5            | Этика поведения пользователя в локальной компьютерной сети     | 2                |
| 6            | Правила встреч посетителей в офисе                             | 2                |
| 6            | Правила ведения деловой беседы                                 | 2                |
| 7            | Организация деловых приемов. Виды приемов и официальных встреч | 2                |
| 7            | Организация деловых приемов. Встреча гостей                    | 2                |
| 7            | Общие правила составления меню для приемов                     | 2                |
| <b>Всего</b> |  | <b>38</b>        |

### 5.4 Самостоятельное изучение разделов дисциплины

| № раздела | Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение                      | Количество часов |
|-----------|---|------------------|
| 2         | Техника активного диалога и слушания собеседника                    | 2                |
| 2         | Невербальные средства общения при деловой встрече. Жесты и движения | 2                |
| 3         | Морально-этические условия заключения договора                      | 2                |
| 3         | Приемы убеждения и аргументирования                                 | 2                |
| 3         | Барьеры и ошибки общения  | 2                |
| 3         | Основные правила делового этикета в процессе переговоров            | 2                |
| 3         | Запись деловых переговоров  | 2                |
| 3         | Внешний облик участников деловых переговоров                        | 2                |
| 4         | История деловой переписки   | 2                |
| 4         | Этика и цели делового письма  | 2                |
| 4         | Общие правила деловой переписки                                     | 2                |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 5     | Этика общения в рамках телеконференций, дискуссионных групп, чат | 4  |
| 6     | Основные правила телефонного общения                             | 4  |
| 6     | Правила телефонного этикета секретаря фирмы                      | 2  |
| 7     | Официальный обед   | 2  |
| 7     | Прием-банкет   | 2  |
| 7     | Домашний деловой прием   | 2  |
| 7     | Подача блюд и напитков   | 1  |
| Всего |  | 39 |

### 6 Организация текущего контроля

| Вид занятий                 | Номер контр. точки | Разделы рабочей программы, подлежащие контролю |   |   |   |   |   |   | Форма контроля                | Сроки проведения |
|-----------------------------|--------------------|--|---|---|---|---|---|---|-------------------------------|------------------|
|                             |                    | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |                               |                  |
| Лекции (Л)                  | Л-2                | *  |   |   |   |   |   |   | Письменная контрольная работа | по КТП.          |
| Практические занятия (ПЗ)   | ПЗ-10              |  |   | * |   |   |   |   | Реферат                       | по КТП.          |
|                             | ПЗ-16              |  |   |   |   |   |   |   | Тестирование                  | по КТП.          |
| Самостоятельная работа (СР) | СР- 1              |  | * |   |   |   |   |   | конспект                      | по КТП.          |
|                             | СР-2               |  | * |   |   |   |   |   | презентация                   | по КТП.          |
|                             | СР- 3              |  |   | * |   |   |   |   | Презентации                   | по КТП.          |
|                             | СР- 4              |  |   | * |   |   |   |   | Реферат                       | по КТП.          |
|                             | СР- 5              |  |   | * |   |   |   |   | презентация                   | по КТП.          |
|                             | СР- 6              |  |   | * |   |   |   |   | Реферат                       | по КТП.          |
|                             | СР- 7              |  |   | * |   |   |   |   | конспект                      | по КТП.          |
|                             | СР- 8              |  |   | * |   |   |   |   | Реферат                       | по КТП.          |
|                             | СР- 9              |  |   |   | * |   |   |   | конспект                      | по КТП.          |
|                             | СР- 10             |  |   |   | * |   |   |   | конспект                      | по КТП.          |
|                             | СР- 11             |  |   |   | * |   |   |   | конспект                      | по КТП.          |
|                             | СР- 12             |  |   |   |   | * |   |   | Реферат                       | по КТП.          |
|                             | СР- 13             |  |   |   |   |   | * |   | Реферат                       | по КТП.          |
|                             | СР- 14             |  |   |   |   |   | * |   | Реферат                       | по КТП.          |
|                             | СР- 15             |  |   |   |   |   |   | * | презентация                   | по КТП.          |
|                             | СР- 16             |  |   |   |   |   |   | * | презентация                   | по КТП.          |
|                             | СР- 17             |  |   |   |   |   |   | * | конспект                      | по КТП.          |
|                             | СР- 18             |  |   |   |   |   |   | * | конспект                      | по КТП.          |



## 7. Образовательные технологии

### 7.1 Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

| Номер раздела | Используемая интерактивная образовательная технология   | Кол-во часов |
|---------------|---|--------------|
| 1             | Презентации Microsoft Point по теме «Специфика деловой коммуникации»                          | 2 часа       |
| 2             | Презентации Microsoft Point по теме «Типы коммуникативных личностей и их роль в коммуникации» | 2 часа       |
| 3             | Презентации Microsoft Point по теме «Вербальные средства в деловой коммуникации»              | 2 часа       |

## 8 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

| Код контролируемого результата обучения | Оценочное средство                               |
|---|--|
| ОК1 - ОК9                               | Написание рефератов, тестирование, устные ответы |

## 9 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 9.1 Рекомендуемая литература

#### 9.1.1 Основная литература

1. Кузнецов, И. Н. Деловое общение [Электронный ресурс] / Кузнецов И.Н., - 7-е изд., пересм. - М.: Дашков и К, 2018. - 528 с.: - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/411372>
2. Кузнецов, И.Н. Деловое письмо [Электронный ресурс] / Кузнецов И.Н., - 7-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 196 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415309>
3. Кривокопа, Е.И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Е.И. Кривокопа. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/518602>
4. Папкова, О.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/566178>
5. Петрунин, Ю.Ю. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: Учебник / Борисов В.К., Панина Е.М., Панов М.И. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/502708>
6. Усов, В. В. Деловой этикет [Текст]: учебное пособие для учреждений среднего профессионального образования / В. В. Усов.- 7-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. - 400 с.

#### 9.1.2 Дополнительная литература

1. Канке, А.А. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Кошечкина И.П., Канке А.А. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 304 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/518222>
2. Коммуникативная эффективность делового общения [Электронный ресурс]: Монография / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева, 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 169 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/51922>
3. Усов В.В. Деловой этикет [Текст]: учебное пособие для студентов учреждений сред. проф. образования / В.В. Усов. - 3-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2009. - 400 с.

4.Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/535092>

### 9.1.3 Периодическая литература

1. Лингвистика и межкультурная коммуникация
2. «Мир психологии»
3. «Психологический журнал»

### 9.1.4 Интернет-ресурсы

1. <http://en.wikipedia.org>
2. <http://tvoypsiholog.ru/publ/7>
3. [http://siteprovse.com/index/psihologija\\_upravlenija/0-177](http://siteprovse.com/index/psihologija_upravlenija/0-177)

## 9.2 Средства обеспечения освоения дисциплины

**9.2.1 Методические указания и материалы к практическим занятиям и самостоятельной работе:** методические разработки уроков по темам, методические рекомендации для самостоятельной работы, дидактический и наглядный материал

**9.2.2 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий**

| Тип программного обеспечения | Наименование         | Схема лицензирования, режим доступа   |
|------------------------------|----------------------|---|
| Операционная система         | Microsoft Windows    | Подписка Enrollment for Education Solutions (EES) по государственному контракту № 2К/17 от 02.06.2017 г.                    |
| Офисный пакет                | Microsoft Office     |   |
| Интернет-браузер             | Internet Explorer    | Является компонентом операционной системы Microsoft Windows   |
|                              | Google Chrome        | Бесплатное ПО,<br><a href="http://www.google.com/intl/ru/policies/terms/">http://www.google.com/intl/ru/policies/terms/</a> |
| Мультимедийный плеер         | Windows Media Player | Является компонентом операционной системы Microsoft Windows   |

### 9.2.3 Критерии оценки итоговой формы контроля

**Форма контроля - дифференцированный зачет.**

**КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ устных ответов студентов**

«зачтено» - студент дает полный ответ на вопросы преподавателя, демонстрирует глубокие знания понятийного аппарата, корректно использует обществоведческие термины, умеет делать обобщения, отвечает на вопросы преподавателя, делает выводы.

«хорошо» - студент демонстрирует уверенные знания, но при этом могут быть допущены незначительные ошибки в знаниях понятийного аппарата, исправленные по требованию преподавателя;

«удовлетворительно» - при ответе студентом допущены существенные ошибки; он испытывает затруднения в применении понятийного аппарата и фактического материала;

«неудовлетворительно» - студент делает попытку ответить на вопросы зачета, но при этом выявляется непонимание студентом содержания учебного материала; неумение владеть понятийным аппаратом; полное непонимание дополнительных вопросов преподавателя.

## **10 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Реализация программы учебной дисциплины «Деловые коммуникации» обеспечивается учебными пособиями, кабинетом социально-экономических дисциплин, оборудованным для проведения занятий с использованием мультимедийного оборудования (проектор, экран, ноутбук с выходом в сеть Интернет).

**ЛИСТ**  
**согласования рабочей программы**

Специальность: 09.02.03 Программирование в компьютерных системах  
Шифр и наименование

Дисциплина: ОГСЭ.05 Деловые коммуникации


Форма обучения: очная  
(очная, очно-заочная, заочная)

РЕКОМЕНДОВАНА на заседании предметно-цикловой комиссии


протокол № 0 от "10" 01 2018 г.


Ответственный исполнитель, декан

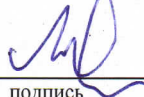
Факультет среднего профессионального образования  Т.С. Камаева  
наименование факультета подпись расшифровка подписи

Исполнитель  И.В. Трушина  
преподаватель должность подпись расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий библиотекой  И.К. Тихонова  
подпись расшифровка подписи

Председатель предметно-цикловой комиссии  Н.А. Соснина  
наименование подпись расшифровка подписи

Начальник ИКЦ  М.В. Сапрыкин  
подпись расшифровка подписи