

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
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

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, 2020.**

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 ППСЗ

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
Аудиторная работа	53	26	79
Лекции	21	20	41
Практические занятия	32	6	38
Самостоятельная работа	26	13	39
Вид промежуточной аттестации			-
Контрольная работа	*		
Дифференцированный зачет		*	

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

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

		13. Технология ведения переговоров 14. Приемы и тактика ведения переговоров 15. Некоторые этические приемы ведения деловых переговоров 16. Правила ведения переговоров 17. Этикет делового общения с иностранными партнерами
4	Раздел 4. Деловая корреспонденция	1. Фирменные бланки 2. Визитная карточка 3. Деловая переписка 4. Правила этикета в деловой корреспонденции 5. Электронные средства делового общения
	Раздел 5. Этикет в компьютерных сетях	1. Особенность этикета в Интернете 2. Этика общения в рамках телеконференций, дискуссионных групп, чат 3. Протокол перемещения файлов — протокол РТР 4. Использование компьютера в учебном процессе 5. Этика поведения пользователя в локальной компьютерной сети
	Раздел 6. Деловая этика и этикет секретаря и руководителя фирмы	1. Правила встреч посетителей в офисе 2. Правила ведения деловой беседы 3. Деловой этикет руководителя 4. Взаимоотношения секретаря и директора фирмы
	Раздел 7. Приемы и их обслуживание	1. Виды приемов 2. Дипломатические приемы 3. Организация деловых приемов 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
	Итого:	118	41	38	39

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
Всего		38

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	Поддача 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>
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>

2.Кривокора, Е.И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/518602>

3.Папкина, О.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 160 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/999587>

4.Петрунин, Ю.Ю. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: Учебник / Борисов В.К., Панина Е.М., Панов М.И. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987726>

9.1.2 Дополнительная литература

1.Канке, А.А. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Кошева 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>

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. Проблемы теории и практики управления
2. Психологический журнал
3. Экономика и управление: проблемы, решения

9.1.4 Интернет-ресурсы

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
2. ЭБС издательства «Лань»
3. ЭБС «Руконт»
4. ЭБС Znanium.com
5. ЭБС издательства "Юрайт"
6. Библиотека Гумер
7. Infolio

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 № 3Д/19 от 10.06.2019 г.
Офисный пакет	Microsoft Office	
Интернет-браузер	Internet Explorer	Является компонентом операционной системы Microsoft Windows
	Google Chrome	Бесплатное ПО, http://www.google.com/intl/ru/policies/terms/
Мультимедийный плеер	Windows Media Player	Является компонентом операционной системы Microsoft Windows

1. eLIBRARY.RU - www.elibrary.ru
2. Университетская информационная система Россия - uisrussia.msu.ru
3. КонсультантПлюс - www.consultant.ru

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).