

**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

«ОГСЭ.07 Деловые коммуникации»

Специальность

09.02.07 Информационные системы и программирование
(код и наименование специальности)

Тип образовательной программы

Программа подготовки специалистов среднего звена

Квалификация

специалист по информационным системам

Форма обучения

очная

**Рабочая программа дисциплины «ОГСЭ.07 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 учебного цикла студентам очной формы обучения по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование в 8 семестре.

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по 09.02.07 Информационные системы и программирование, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 г. N 1547.

Содержание

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

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 ШССЗ

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины вариативной части общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла студентам очной формы обучения по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование.

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 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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 72 часов

Вид работы	Количество часов по учебному плану	
	8 семестр	Всего
Лекции, уроки	40	40
Практические занятия	28	28
Промежуточная аттестация	2	2
Самостоятельная работа	2	2
Форма промежуточной аттестации	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. Лексика и стиль деловой беседы 4.Невербальные средства общения при деловой встрече. Жесты и движения
3	Раздел 3. Деловые переговоры	1. Виды переговоров 2. Правила ведения переговоров 3. Стороны переговорного процесса 4. Официальная встреча (прием) участников переговоров 5. Этапы проведения деловых переговоров 6. Приемы и тактика ведения переговоров 7. Этикет делового общения с иностранными партнерами 8.Барьеры и ошибки общения
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 6. Использование компьютера в учебном

		процессе
	Раздел 5. Этикет в компьютерных сетях	1. Особенность этикета в Интернете 2. Этика поведения пользователя в локальной компьютерной сети 3. Правила встреч посетителей в офисе
	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 5. Организация деловых приемов. 6. Виды приемов и официальных встреч 7. Встреча гостей
	Раздел 7. Приемы и их обслуживание	1. Виды приемов 2. Дипломатические приемы 3. Организация деловых приемов 4. Общие правила составления меню для приемов
	Дифференцированный зачет	

5.2 Структура дисциплины

Разделы дисциплины, изучаемые в 8 семестре

№ п-п	Наименование разделов	всего	Количество		
			Лекции	ПЗ	СР
1	Этикет и имидж делового человека	4	2	2	-
2	Этика деловых отношений	8	6	2	-
3	Деловые переговоры	16	10	6	-
4	Деловая корреспонденция	14	10	4	-
5	Этикет в компьютерных сетях	8	4	4	-
6	Деловая этика и этикет секретаря и руководителя фирмы	14	4	8	2
7	Приемы и их обслуживание	6	4	2	-
	Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)	2			
	Всего:	72	40	28	2

5.3. Практические занятия

№ раздела	Наименование	Количество часов
1	Этикет приветствия и представления	2
2	Деловые встречи на работе	2
3	Официальная встреча (прием) участников переговоров	2
3	Этапы проведения деловых переговоров	2
3	Приемы и тактика ведения переговоров	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
6	Организация деловых приемов. Виды приемов и официальных встреч	2
6	Организация деловых приемов. Встреча гостей	2
7	Общие правила составления меню для приемов	2
Всего		28

5.4 Самостоятельное изучение разделов дисциплины

№ раздела	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Количество часов
6	Основные правила телефонного общения	2
Всего		2

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			*					Реферат	по КТП.
	ПЗ					*			Тестирование	по КТП.
Самостоятельная работа (СР)	СР- 1						*		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
ОК01- ОК06, ОК09- ОК11	Написание рефератов, тестирование, устные ответы

9 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

9.1 Рекомендуемая литература

9.1.1 Основная литература

1. Деловая переписка: учеб.-практ. пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. — 3-е изд. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/989805>

2. Кузнецов И. Н. Деловое общение / Кузнецов И.Н., - 7-е изд., пересм. - М.: Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/411372>

3. Папкова О.В. Деловые коммуникации: учебник / О.В. Папкова. — М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/999587>

4. Петрунин Ю.Ю. Этика деловых отношений: учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987726>

5. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ) (Переплёт) ISBN 978-5-98281-095-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/535092>

9.1.2 Дополнительная литература

1. Коммуникативная эффективность делового общения: Монография/Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева, 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 169 с.: 60x88 1/16. - (Научная мысль) (Обложка) ISBN 978-5-369-01461-5 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/519225>

2. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИН-ФРА-М, 2015. - 176 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0276-9. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=502708>

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 Open Value Subscription – Education Solutions (OVS-ES) по договору № 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

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; залами: библиотека, читальный зал с зоной для самостоятельной работы с беспроводным выходом в сеть Интернет.

