

**Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Трубчевский аграрный колледж -
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Брянский государственный аграрный университет»**


**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.06. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ДЕЛОВАЯ
КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ**

специальности 09.02.04 Информационные системы (по отраслям)

Брянская область, 2020 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зав. библиотекой

 Т.М. Овсянникова

20. 05. 2020 г.

РАССМОТРЕНО:


ЦМК

общеобразовательных и
технических дисциплин

Протокол № 7

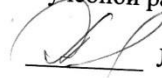
20.05. 2020 г.

Председатель ЦМК:

 В.В. Лопаткин

УТВЕРЖДАЮ:

Зам. директора по
учебной работе:

 Л.Н. Данченко

20.05.2020 г.

Рабочая программа дисциплины ОГСЭ.06. Деловое общение и деловая корреспонденция / Составитель Стельмахова Е.П. Брянск: Трубчевский филиал ФГБОУ ВО Брянский ГАУ.

Рабочая программа дисциплины ОГСЭ.06. Деловое общение и деловая корреспонденция разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 09.02.04 Информационные системы (по отраслям). В рабочей программе дается описание основных знаний, умений и компетенций дисциплины, приводится почасовое планирование теоретических, практических и самостоятельных занятий, дан перечень материально – технического оснащения, литературных источников, необходимых для успешного изучения дисциплины в системе среднего профессионального образования.

Рецензенты:

Цибуля Т.В., преподаватель высшей квалификационной категории Трубчевского филиала ФГБОУ ВО Брянский ГАУ.

Котикова И.В., преподаватель высшей квалификационной категории ГБПОУ «Трубчевский политехнический техникум».

Рабочая программа рекомендована методическим советом Трубчевского филиала ФГБОУ ВО Брянский ГАУ

Протокол №6 от 20. 05. 2020 года

Содержание

1. Паспорт рабочей программы дисциплины	4
2. Структура и содержание дисциплины	5
3. Условия реализации рабочей программы дисциплины	10
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины	11

1. Паспорт рабочей программы дисциплины Деловое общение и деловая корреспонденция

1.1. Область применения программы

Программа дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 09.02.04 Информационные системы (по отраслям).

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: общепрофессиональные дисциплины.

1.3. Цели и задачи дисциплины.

Цели:

- осуществление профессионального общения с соблюдением норм и правил делового этикета;
- передача информации устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- использование средств, способов и приёмов достижения успешного делового общения

Задачи:

- усвоение базисных знаний о психологии делового общения;
- улучшение навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;
- изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры, деловой этики;
- сформировать понятие о деловой беседе, организации и подготовке;
- формирование навыков ведения деловой переписки, предотвращения конфликтных ситуаций;
- сформировать умение работать с деловой корреспонденцией.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- пользоваться простыми приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- осуществлять общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- использовать полученные знания в области культуры общения, в практике делового общения;
- использовать средства, способы и приёмы достижения успешного делового общения;
- организовывать собственную деятельность, выбирая типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

Знать:

- средства, способы и приёмы достижения успешного делового общения;
- правила делового общения;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения;
- требования к составлению и оформлению деловой корреспонденции;
- стиль и оформление служебных писем;
- этикет пользования электронной почтой;
- учёт, регистрацию, контроль за исполнением деловой корреспонденции.

В результате освоения дисциплины ОГСЭ.06. Деловое общение и деловая корреспонденция обучающиеся приобретают практический опыт в:

- применении различных видов общения;
- применении различных стратегий и правил поведения в конфликтных ситуациях;
- использовании современных информационных технологий в деловом общении;
- оформлении документов;

- ведении деловой переписки;
- организации работы с деловой корреспонденцией

В результате освоения дисциплины обучающиеся по специальности 09.02.04 Информационные системы (по отраслям) должны овладеть следующими общими компетенциями:

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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

2. Структура и содержание дисциплины Деловое общение и деловая корреспонденция

2.1. Объём дисциплины и виды учебной работы.

Вид учебной работы	Объём часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	16
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта	

Реализация рабочей программы предусматривает в целях реализации компетентностного подхода:

-использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбора конкретных ситуаций, психологических и иных тренингов, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся;

-выполнение обучающимися практических занятий, включая как обязательный компонент практические задания с использованием персональных компьютеров;

- чёткое формулирование требований к результатам их освоения: компетенциям, приобретаемому практическому опыту, знаниям и умениям.

2.2. Рабочий тематический план и содержание дисциплины Деловое общение и деловая корреспонденция

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, самостоятельная работа обучающихся	Объём часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1	Деловое общение	24	
Тема 1.1. Общение как основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	3	2
	1 Психологические аспекты делового общения. Сущность культуры делового общения. Психологические основы делового общения. Типы собеседников. Значение культуры делового общения для развития индивида. Связь культуры делового общения для развития индивида.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить доклад «Общение в социальной работе»	1	
Тема 1.2. Успех делового общения	Содержание учебного материала	3	2
	1 Условия и приёмы успеха в деловом общении. Успешность делового общения в зависимости от умения слушать собеседника. Виды и техники слушания партнёра по общению. Умение говорить, грамотность речи. Умение создавать диалог.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка доклада «Беседа как форма делового общения».	1	
Тема 1.3. Виды делового общения	Содержание учебного материала	3	2
	1 Классификация общения: непосредственное (прямое и косвенное), межличностное, массовое общение. Основные типы межличностного общения: императивное, манипулятивное, диагностическое, их сущность. Приёмы повышения эффективности общения.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Составить опорный конспект о национально-культурной специфике делового поведения.	1	
Тема 1.4. Роль	Содержание учебного материала	3	2

восприятия и понимания в процессе общения	1	Правила делового поведения. Максимумы поведения. Правила речевого поведения для говорящего и слушающего. Общение, как восприятие и понимание друг друга партнёрами по общению. Внешний вид и манера поведения собеседника. Эффекты межличностного восприятия: проекции, ореола, стереотипизации, идентификации, эмпатии, рефлексии, обратная связь. Знаки внимания во время общения. Общение, как взаимодействие и коммуникация. Коммуникативные барьеры: барьер непонимания, барьеры социально-культурного различия, барьер отношения.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовить сообщение «Технология подлинного общения Э. Берна».		1	
Тема 1.5. Стратегия поведения в конфликтной ситуации	Содержание учебного материала		3	2
	1	Конфликты в деловом общении. Конфликт и его структура. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Правила поведения в конфликте.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Написать эссе «Правила и рекомендации по разрешению конфликтов»		1	
Тема 1.6. Пути урегулирования конфликта	Содержание учебного материала		3	2
	1	Пути урегулирования конфликта. Табу при разрешении конфликта. Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликтах. Анализ конфликтных ситуаций и конфликтов.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Написать эссе «Профилактика конфликтов в организации»		1	
Тема 1.7. Использование современных информационных технологий в деловом общении	Содержание учебного материала		3	2
	1	Использование современных информационных технологий в деловом общении. Способы проведения групповых совещаний.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить реферат «Этические аспекты использования сети Интернет в деловом общении»		1	
Тема 1.8. Культура служебного	Содержание учебного материала		3	2

разговора	1	Культура служебного разговора. Стил ь делового воздействия и этикет. Ораторское искусство. Этикет делового телефонного разговора	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка реферата « Государственная языковая политика»		1	
Раздел 2	Деловая корреспонденция		24	
Тема 2.1. Общие нормы и правила оформления и составления деловой корреспонденции	Содержание учебного материала		3	2
	1	Общие нормы и правила оформления деловой корреспонденции. Форматы бумаги. Оформление машинописной страницы.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка реферата « Виды и типы телефонных переговоров»		1	
Тема 2.2. Оформление реквизитов	Содержание учебного материала		3	2
	1	Понятие о реквизитах и правила их оформления.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Составить опорный конспект о правилах составления и оформления реквизитов деловой корреспонденции.		1	
Тема 2.3. Виды деловой корреспонденции и правила их оформления	Содержание учебного материала		3	2
	1	Деловая корреспонденция. Виды деловой корреспонденции. Требования к составлению деловой корреспонденции.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Составить опорный конспект о видах деловой корреспонденции		1	
Тема 2.4. Служебные письма	Содержание учебного материала		3	2
	1	Служебные письма. Классификация служебных писем. Формы изложения служебных писем. Стил ь и оформление служебных писем.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка реферата «Языковые нормы служебного разговора»		1	

Тема 2.5. Ведение деловой переписки	Содержание учебного материала		3	2
	1	Ведение деловой переписки. Переписка с зарубежными партнёрами	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Составить опорный конспект об оформлении деловых писем с зарубежными партнёрами		1	
Тема 2.6. Организация работы с деловой корреспонденцией	Содержание учебного материала		3	2
	1	Организация работы с деловой корреспонденцией. Приём, обработка, регистрация и исполнение	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Составить опорный конспект по составлению и оформлению деловой корреспонденции		1	
Тема 2.7. Передача документов внутри организации	Содержание учебного материала		3	2
	1	Передача документов внутри организации. Учёт документов. Контроль исполнения документов.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка реферата «Систематизация и хранение деловой корреспонденции»		1	
Тема 2.8. Систематизация и хранение деловой корреспонденции	Содержание учебного материала		3	2
	1	Систематизация и хранение деловой корреспонденции. Формирование и подготовка дел к хранению. Требования к формированию дел.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		1	
Дифференцированный зачёт			1	
Всего: аудиторных			32	
самостоятельная работа			16	
Максимальное количество часов			48	

3. Условия реализации рабочей программы дисциплины Деловое общение и деловая корреспонденция.

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета –

Кабинет русского языка и литературы № 21

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места обучающихся;
- стенды;
- плакаты;

Мобильный проекционный комплект: Ноутбук Samsung ND-RC710 Мультимедийный проектор RoverLight DVS 850

Экран переносной

Операционная система Windows 7 Home Prem 64 bit

Microsoft Office 2010 Standard

360 Total Security Essential

7zip, Aimp, Audacity, Auslogics Disk Defrag, CCleaner, CDBurnerXP, Double Commander, FastStone Image Viewer

Google Chrome, LibreOffice, Microsoft Visual C++ 2005-2019

Microsoft.NET Framework, PDF-XChange Viewer, PotPlaye

Shark007 ADVANCED Codecs.

С целью обеспечения выполнения обучающимися практических заданий на занятиях с использованием персональных компьютеров, в процессе изучения дисциплины используется Компьютерный класс с лицензионным программным обеспечением и мультимедийным проектором №10

- технические средства обучения:

Системный блок (10 шт.): Intel Core 2 Duo 2.6 Ghz (E 5300), 2048 Мб DDR2, HDD 250 Gb, DVD/RW

Монитор (10 шт.): LG Flatron W1943C

Системный блок: Intel Core 2 Duo 2.6 Ghz (E 5300), 2048 Мб DDR2, HDD 250 Gb, DVD/RW

Монитор: LG Flatron W1943C

Принтер Samsung ML-1640

Сканер HP Scanjet G2410

Аудио колонки

Операционная система Windows XP Pro 32 bit

Microsoft Office 2010 Standard

Microsoft Access 2010

Microsoft Project 2010

1С: Бухгалтерия 8 учебная версия

1С: Бухгалтерия 8.1 учебная версия

1С: Бухгалтерия 8.2 учебная версия

Visual Studio 2005

Net Cracker Pro 4.1

Microsoft SQL Server 2005

КОМПАС-3D V15.2

360 Total Security Essential

7zip, AIMP, Audacity, Auslogics Disk Defrag, CCleaner, CDBurnerXP, Double, Commander, FastStone Image Viewer, Freemake Video Converter, GIMP, Java, K-Lite, Codec Pack, LibreOffice, MediaInfo, Microsoft .NET Framework, Microsoft Silverlight

Microsoft Visual C++ 2005-2019, Mozilla Firefox, MPC-BE, Notepad++, Paint.NET, Python, Ramus, Revo Uninstaller Free, Stamina, SumatraPDF, WinDjView

Помещение для самостоятельной работы (библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет)

Системный блок(6шт.): Intel Core 2 Duo 2.5 Ghz (E 5200), 2048 Mb DDR2, HDD 250 Gb, DVD/RW

Монитор(6 шт.): BENQ E910

Системный блок: Intel Core 2 Duo 2.53 Ghz (E 7200), 2048 Mb DDR2, HDD 120 Gb, DVD/RW

Монитор: Acer V226HQL

МФУ: Canon IR 2520

Системный блок: Intel Core 2 Duo 3.00 Ghz (E 8400), 2048 Mb DDR2, HDD 120 Gb, DVD/RW

Монитор: Acer V2003W

Сканер Canon CanoScan LIDE 25

Телевизор SUPRA 42 дюйма

Аудио колонки

Операционная система Windows 7 Pro 32 bit

Microsoft Office 2010 Standard

7zip, Aimp, Audacity, 360 Total Security Essential, CCleaner

CDBurnerXP, PDF-XChange Viewe, PotPlaye, JRE, LibreOffice,

Microsoft.NET Framework, Google Chrome, Firefox,Paint.NET,

The GIMP,Double Commander.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Кафтан В.В. Деловая этика: учеб. для вузов.- М.: Юрайт, 2016
2. Кузнецов И.Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учеб. для вузов.-2-е изд., перераб. и доп.-М.: Юрайт, 2016
3. Зарецкая Е.Н. Деловое общение. Том 2: учебник/Е.Н. Зарецкая.-2-е изд., перераб. И доп.- М.: проспект, 2017.-680с.
4. Зарецкая Е.Н. Деловое общение. Том 1: учебник/Е.Н. Зарецкая.-2-е изд., перераб. И доп.- М.: проспект, 2017.-664с
5. Жарова М.Н. Психология общения.-М.: Издательский центр «Академия»,2016
6. Пшенко А.В. Документационное обеспечение управления: учеб. для СПО.-М.: Академия, 2016

Дополнительные источники.

1. Панфилова А.П. Психология общения (электронный ресурс) :учебник для СПО -6-е изд. стер. –М:Академия,2018.-368с. –Режим доступа: <http://www.academia-moscow.ru/catalogue/4831/373606/>
2. Жернакова М.Б. Деловое общение: учеб. И практикум для СПО –М: Юрайт,2019.-370с. – Текст: электронный//ЭБС Юрайт (сайт) –URL;<https://biblio-online.ru/bcode/442319>
3. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие /Кошечкина И.П., Канке А.А. –М: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М,2016.-304с. –Режим доступа:<http://znanium.com/catalog/product/.518222>

Интернет-ресурсы

1. Портал Брянского государственного аграрного университета Раздел «Научная библиотека» Полнотекстовые документы <http://www.bgsha.com>
2. ИС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». Федерального агентства по образованию <http://window.edu.ru>

3. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» <http://e.lanbook.com/>
4. База данных «Ай Пи Эр Медиа» <http://www.iprbookshop.ru/>
5. Электронно-библиотечная система «ИНФОРМИО» www.informio.ru
6. Электронно-библиотечная система «AgriLib» <http://ebs.rgazu.ru/>
7. Электронно-библиотечная система "Национальный цифровой ресурс "РУКОНТ" <http://rucont.ru>
8. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru" <https://www.book.ru/>

Использование активных и интерактивных форм проведения занятий

В целях реализации компетентного подхода, для формирования и развития освоенных компетенций обучающихся, в процессе изучения дисциплины используются следующие активные и интерактивные формы проведения занятий:

- творческие задания
- лекция-беседа,
- лекция-дискуссия,
- лекция с применением обратной связи,
- лекция –презентация,
- проблемная лекция,
- метод работы в малых группах,
- метод проектов,
- презентация на основе современных мультимедийных средств.

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь	
-осуществлять профессиональное общения с соблюдением норм и правил делового этикета;	Устный опрос Анализ выполнения самостоятельной работы
-пользоваться простыми приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Индивидуальный письменный опрос
-передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;	Устный опрос Анализ выполнения самостоятельной работы
-создавать и соблюдать имидж делового человека;	Устный опрос Анализ выполнения самостоятельной работы Тестирование
-использовать, средства, способы и приёмы достижения успешного делового общения;	Индивидуальный письменный опрос Выполнение самостоятельной работы
-использовать полученные знания в области культуры общения, в практике делового общения.	Устный опрос Анализ выполнения самостоятельной работы
Знать	
-средства, способы и приёмы достижения успешного делового общения;	Устный опрос Тестирование Выполнение самостоятельной работы
-правила делового общения;	Индивидуальный устный опрос

	Письменный опрос Выполнение самостоятельной работы
-правила организации делового пространства для индивидуальной работы и профессионального общения;	Индивидуальный устный опрос Выполнение самостоятельной работы
-требования к составлению и оформлению деловой корреспонденции;	Устный опрос Анализ выполнения самостоятельной работы
-этикет пользования электронной почтой;	Письменный опрос Устный опрос Анализ выполнения самостоятельной работы
-учёт, регистрацию, контроль за исполнением деловой корреспонденции.	Письменный опрос Выполнение самостоятельной работы

ЛИСТ ОБНОВЛЕНИЯ

Рабочей программы по дисциплине *ОГСЭ.06. Деловое общение и деловая корреспонденция*
 Дополнения и изменения на 2021-2022 учебный год по специальности 09.02.04 Информационные системы (по отраслям).

1. С учетом требований п. 7.1 Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 09.02.04 Информационные системы (по отраслям) внесены изменения в списки основной литературы рабочей программы дисциплины:

№	Раздел рабочей программы	Краткое содержание изменения	Краткое содержание дополнения	Дата, номер протокола заседания ЦМК	Подпись председателя ЦМК
1	3. Условия реализации рабочей программы дисциплины 3.2. Информационное обеспечение обучения	-Из основной литературы убрали учебники: 1. Кафтан В.В. Деловая этика: учеб. для вузов.- М.: Юрайт, 2016 2. Кузнецов И.Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учеб. для вузов.-2-е изд., перераб. и доп.- М.: Юрайт, 2016 3. Жарова М.Н. Психология общения.-М.: Издательский центр «Академия», 2016 4. Пшенко А.В. Документационное обеспечение управления: учеб. для СПО.-М.: Академия, 2016	К основной литературе добавили учебники: 1. Кафтан В.В. Деловая этика: учеб. для вузов.- М.: Юрайт, 2017 2. Кузнецов И.Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учеб. для вузов.-2-е изд., перераб. и доп.-М.: Юрайт, 2017 3. Жарова М.Н. Психология общения.- М.: Издательский центр «Академия», 2017 4. Пшенко А.В. Документационное обеспечение управления: учеб. для СПО.-М.: Академия, 2017	20.05.2021 Протокол №6	

Дополнения и изменения в Программу подготовки специалистов среднего звена специальности 09.02.04 Информационные системы (по отраслям) рассмотрены на заседании методического Совета филиала (протокол № 6 от 20.05.2021г)

Председатель  Л.Н. Данченко