

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Уснин, Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.05.2023 17:19:26
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра экономика и управления



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОПЦ.11 ТЕХНОЛОГИИ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ**

Специальность:

38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Уровень базового образования обучающихся:

Основное общее образование

Вид подготовки:

Базовый

Квалификация выпускника:

Менеджер по продажам

Профиль:

Социально-экономический

Форма обучения:

Очная

Челябинск 2023

Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.11 Технологии эффективной коммуникации разработана на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15 мая 2014 г. № 539

Автор-составитель: Ионова Ю.В.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры экономики и управления

Протокол № 10 от 29.05.2023 г

Заведующий кафедрой экономика и управления



Е.Г. Бодрова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	6
3. Условия реализации учебной дисциплины.....	11
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	13

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины ОПЦ.11 Технологии эффективной коммуникации

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (программы подготовки специалиста среднего звена) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям).

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы (программы подготовки специалистов среднего звена)

Общепрофессиональная дисциплина профессионального учебного цикла.

1.3. Цель и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины

Требования к результатам освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен *уметь*:

- ориентироваться в наиболее общих проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основе формирования гражданина и будущего специалиста;
- применять основные правила работы в коллективе и в команде в условиях учебной деятельности;
- участвовать в обсуждении результатов выполненных заданий членов команды;
- моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них;
- уметь определять стиль общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен *знать*:

- основные направления развития будущего специалиста в профессиональной среде;
- основные процессы развития будущего специалиста в осуществлении учебной деятельности;
- ряд важных условий для развития успешной командной работы;
- границы и меры ответственности в работе с членами команды;
- задачи профессионального и личностного развития;
- основные средства установления контакта в ходе делового общения;
- основные формы делового общения.

Перечень формируемых компетенций

Общие компетенции (ОК):

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

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.

Личностные результаты реализации программы воспитания

Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений,	ЛР 2
---	------

связанных с взаимодействием с народными избранниками	
Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»	ЛР 4
Сознающий ценность жизни, здоровья и безопасности. Соблюдающий и пропагандирующий здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, физическая активность), демонстрирующий стремление к физическому совершенствованию. Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных наклонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде	ЛР 9
Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 16
Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 17
Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 18
Необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности.	ЛР 19
Открытость к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.	ЛР 21
Активно применять полученные знания на практике.	ЛР 22
Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	ЛР 23
Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	ЛР 24
Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.	ЛР 25

1.4 Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальная учебная нагрузка обучающегося - 51 час, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 34 часов;
- самостоятельной работы обучающегося - 17 часов.

2. Структура и содержание учебной дисциплины

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	51
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	34
в том числе:	-
лекционные занятия	16
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	17
в том числе:	-
изучение лекционного материала	5
подготовка реферата	6
подготовка к тестированию	2
решение ситуационных задач	2
подготовка к дифференцированному зачету	1
Промежуточная аттестация в форме	Дифференцированный зачет

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОПЦ.11 Технологии эффективной коммуникации

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа		Объем часов	Уровень освоения*	Осваиваемые элементы компетенций
1	2		3	4	5
3 семестр					
Раздел 1. Теоретические основы коммуникации					
Тема 1.1. Теория и деловых коммуникаций.	Содержание учебного материала		2	1	ОК 3, ОК 4, ПК 1.1 ЛР-2,4,9,16-19, 21-25
	1.	История развития научных представлений о коммуникации в России и за рубежом. Методологические и теоретические основы современного этапа развития науки о коммуникации.			
	2.	Сущность, содержание и виды коммуникации. Коммуникативная компетентность.			
	3.	Коммуникации в социальных сетях.	2		
	Практические занятия				
	1.	Дискуссия по теме: «Роль и место коммуникации в структуре коммерческой деятельности» (1 ч.)			
	2.	Проверка выполнения задания на самостоятельную работу.			
	3.	Решение теста «Ваш тип общения»	2		
	Самостоятельная работа обучающихся				
	1.	Изучение лекционного материала			
2.	Заполнение таблицы: «Роль коммуникаций в трактовке различных школ».				
Тема 1.2. Роль коммуникации в деловом общении	Содержание учебного материала		4	2	ОК 3, ОК 4, ПК 1.1 ЛР-2,4,9,16-19, 21-25
	1.	Общение и коммуникация. Сущность, содержание и этапы деловой коммуникации. Сотрудничество и конфликт как формы взаимодействия в общении. Конфликты в деловой коммуникации.			
	2.	Виды деловой коммуникации (делового общения). Вербальная деловая коммуникация. Умение говорить Коммуникативные барьеры устной речи			
	3	Умение слушать. Коммуникативные барьеры при слушании. Невербальная деловая коммуникация.			
	4	Невербальные средства коммуникации. Барьеры и особенности межкультурной невербальной коммуникации.	4		
	Практические занятия				
	1	Устный опрос по теме «Коммуникативные барьеры».			

	2.	Проверка выполнения задания на самостоятельную работу.			
	3.	Письменный опрос по разделу 1: «Теоретические основы коммуникации».			
	4	Решение ситуативных задач по теме: «Поведенческие реакции на коммуникативные ситуации» (1 ч.).			
	Самостоятельная работа обучающихся		4		
	1.	Изучение лекционного материала			
	2.	Решение ситуативных задач на тему «Поведенческие реакции на коммуникативные ситуации» - оформление в таблице значение жестов и поз, характеризующих состояние партнёра по деловому общению.			
Раздел 2. Формы деловых коммуникаций					
Тема 2.1. Деловое выступление перед аудиторией и презентация.	Содержание учебного материала		2	2	ОК 3, ОК 4, ПК 1.1 ЛР-2,4,9,16-19, 21-25
	1.	Основные формы деловых коммуникаций			
	2.	Деловое выступление перед аудиторией как форма реализации делового общения в виде устного монолога. Этапы делового выступления.			
	3.	Презентация как форма представления информации. Содержание презентации и средства представления. Блоки презентации.	4		
	Практические занятия				
	1.	Устное выступление мини групп и обсуждение результатов по теме «Деловое выступление перед аудиторией» с презентацией (1 ч.).			
	2.	Проверка выполнения задания на самостоятельную работу.			
	3	Тестирование и обсуждение результатов по теме: «Самоанализ выступления» (Р. Вердебер, К. Вердебер) (1 ч.).	4		
	Самостоятельная работа обучающихся				
	1.	Изучение лекционного материала			
4.	Подготовка реферата по одной из предложенных тем				
Тема 2.2. Деловое совещание.	Содержание учебного материала		2	2	ОК 3, ОК 4, ПК 1.1 ЛР-2,4,9,16-19, 21-25
	1.	Деловое совещание как форма делового общения в виде открытого коллективного обсуждения для разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.			
	2.	Содержание этапов делового совещания			
	3	Роль и содержание действий руководителя на деловом совещании.	2		
	Практические занятия				
	1.	Устное выступление мини групп и обсуждение результатов по теме «Деловое совещание» с презентацией (1 ч.).			

	2.	Проверка выполнения задания на самостоятельную работу.			
	Самостоятельная работа обучающихся.		2		
	1.	Подготовка реферата по одной из предложенных тем			
Тема 2.3. Деловая беседа	1.	Деловая беседа как форма делового общения. Структура деловой беседы. Этапы деловой беседы.	2	2	ОК 3, ОК 4, ПК 1.1 ЛР-2,4,9,16-19, 21-25
	2.	Саботажники общения в деловой беседе.			
	3.	Возражения и их нейтрализация.			
	Практические занятия		2		
	1.	Устное выступление мини групп и обсуждение результатов по теме «Деловая беседа» с презентацией (1 ч.).			
	2.	Проверка выполнения задания на самостоятельную работу.			
	3.	Заслушивание реферата с презентацией по одной из предложенных тем (1 ч.).			
	Самостоятельная работа обучающихся.		2		
	1.	Подготовка реферата по одной из предложенных тем.			
Тема 2.4. Деловые переговоры	Содержание учебного материала		2	2	ОК 3, ОК 4, ПК 1.1 ЛР-2,4,9,16-19, 21-25
	1.	Деловая переговоры как форма делового общения. Структура деловых переговоров. Этапы деловых переговоров.			
	2.	Виды, модели и стили деловых переговоров.			
	3.	Эффективность деловых переговоров.			
	Практические занятия		2		
	1.	Устное выступление мини групп и обсуждение результатов по теме «Деловые переговоры» с презентацией (1 ч.).			
	3.	Заслушивание реферата с презентацией по одной из предложенных тем (1 ч.).			
	4.	Тестирование и обсуждение результатов по теме: «Как вы проводите переговоры» (В.Н. Лавриненко) (1 час)			
	Самостоятельная работа обучающихся		2		
	1.	Подготовка к тестированию			
Тема 2.5. Деловые разговоры по телефону и деловая	Содержание учебного материала		2	3	ОК 3, ОК 4, ПК 1.1 ЛР-2,4,9,16-19, 21-25
	1.	Деловые разговоры по телефону (факсу, электронной почте) как специфическая форма делового общения.			
	2.	Возможности, ограничения и правила деловых разговоров по телефону (факсу, электронной почте)			

переписка.	3	Деловая переписка как важнейшая письменная форма делового общения. Содержание видов деловых писем.			
	Практические занятия		2		
	1.	Устное выступление мини групп и обсуждение результатов по теме «Деловые разговоры по телефону» с презентацией (1 ч.).			
		Проверка выполнения задания на самостоятельную работу.			
	2.	Диагностика коммуникативной компетентности в сфере делового общения (А.Г. Самохвалова)			
	3.	Дифференцированный зачет			
	Самостоятельная работа обучающихся		1		
	1.	Подготовка к дифференцированному зачету			
		Всего:	51		

*Уровни освоения учебного материала:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. Условия реализации учебной дисциплины

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия кабинета междисциплинарных курсов.

Помещение кабинета удовлетворяет требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (СанПин 2.4.2 № 178-02).

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий для практических занятий, лабораторий, мастерских	Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения
1.	Лаборатория товароведения, технического оснащения торговых организаций и охраны труда № 346	<i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование</i> - Компьютер- 1 - Монитор- 1 - Клавиатура -1 - Парты-9 - Стол учителя-1 - Стул учителя -1 - Стулья-18 - Плазма -1 - Жалюзи -1 - Доска магнитно-маркерная - 2. Рабочее место преподавателя снабжено выходом в корпоративную сеть и Интернет, имеется контентная фильтрация <i>Программное обеспечение:</i> 1. Eclipse java luna SR1 win32 2. 7-Zip 3. 1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755) 4. Mozilla Firefox 5. Adobe Flash Player ActiveX 6. Adobe Flash Player Plugin 7. Adobe Reader 8. ESET Endpoint Antivirus 9. Microsoft™ Windows® 7 (DreamSpark Premium Electronic Software Delivery id700549166) 10. Windows® Internet Explorer® 11 (DreamSpark Premium Electronic Software Delivery id700549166) 11. Microsoft™ Office® 12. Компоненты Windows Live 13. Xampp 14. IrfanView 15. Java 7 16. Google Chrome 17. «Гарант аэро» 18. КонсультантПлюс 19. HRS Opera
2.	Библиотека Читальный зал	<i>Компьютерное и интерактивное оборудование:</i> АРМ библиотекарей - 7, АРМ для читателей - 5, принтера -

		2,сканер - 1 <i>Материальное оснащение:</i> 97 стеллажей, 3 кафедры, 7 выставочных стеллажа, 4 каталожный шкафа, рабочие столы, стулья. Каталогная система библиотеки - для обучения студентов умению пользоваться системой поиска литературы (карточная и электронная) Количество посадочных мест: 102
--	--	---

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения учебной дисциплины

Печатные издания:

1.Шеламова, Г.М. Психология общения: учебное пособие для СПО / Г.М.Шеламова. - 3-е изд., стер. - Москва: Академия, 2020. - 128с. - (Профессиональное образование).

Электронные издания (электронные ресурсы):

1. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения: учебник и практикум для СПО / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 272 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513159> (дата обращения: 18.05.2023).
2. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для СПО / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 319 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531363> (дата обращения: 18.05.2023).
3. Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации: учебник / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 415 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510671> (дата обращения: 18.05.2023).
4. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для СПО / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Юрайт, 2023. — 239 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531023> (дата обращения: 18.05.2023).

Дополнительные источники:

1. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации: учебник / Д. П. Гавра. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 231 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511672> (дата обращения: 18.05.2023).
2. Деловые коммуникации [Текст]: учебное пособие / под ред. В.П.Ратникова. - М.: Юрайт, 2018. - 527с.
3. Основы теории коммуникации: учебник и практикум / Т. Д. Венедиктова [и др.]; под ред. Т.Д.Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — Москва: Юрайт, 2023. — 193 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511855> (дата обращения: 18.05.2023).

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

Для выполнения заданий, предусмотренных рабочей программой используются рекомендованные Интернет-сайты, ЭБС

Электронные образовательные ресурсы

1. Министерство образования и науки Российской Федерации: <http://минобрнауки.рф/>;

2. Федеральный портал «Российское образование»: <http://edu.ru/>;
3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»: <http://window.edu.ru/>;
4. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов: <http://school-collection.edu.ru/>;
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов: <http://fcior.edu.ru/>;
6. Справочно-правовая система «ГАРАНТ» <http://www.i-exam.ru>
7. eLIBRARY.RU: Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>
8. ЭБС «Юрайт»: <http://biblio-online.ru/>;
9. ЭБС «Знаниум» <http://znanium.com.ru/>

3.3. Интерактивные формы проведения занятий

В целях реализации компетентностного подхода для обеспечения качественного образовательного процесса применяются интерактивные формы проведения занятий:

Интерактивные формы проведения занятий (в часах)

Формы \ Вид	Лекции	Практические занятия	Всего
Дискуссия	-	1	1
Решение ситуационных задач	-	1	1
Устное выступление мини групп	-	7	7
Итого интерактивных занятий	-	9	9 часов, что составляет 26,4% от аудиторной нагрузки

4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися рефератов.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Знать: - основные направления развития будущего специалиста в профессиональной среде; - основные процессы развития будущего специалиста в осуществлении учебной деятельности; - ряд важных условий для развития успешной командной работы; - границы и меры ответственности в работе с членами команды; - основные средства установления контакта в ходе делового общения; - основные формы делового общения.	Дискуссия Устный опрос Тестирование Заслушивание реферата Дифференцированный зачет
Уметь: - ориентироваться в наиболее общих проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основе формирования гражданина и будущего специалиста; - применять основные правила работы в коллективе и в команде в условиях учебной деятельности;	Решение ситуационных задач Проверка контрольного среза знаний (заслушивание реферата с презентацией по одной из предложенных тем) Проверка выполнения задания на самостоятельную работу

- участвовать в обсуждении результатов выполненных заданий членов команды; - моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них; - уметь определять стиль общения.	Проверка выполнения практического задания. Дифференцированный зачет
--	--