

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.11.2024 17:56:11
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

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

Кафедра педагогики и психологии, гуманитарных дисциплин

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОПЦ.12 ТЕХНОЛОГИИ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ**

Специальность: 38.02.08 Торговое дело

Направленность (профиль): Предпринимательство и интернет-маркетинг

Квалификация выпускника: Специалист торгового дела

Уровень базового образования обучающегося: Основное общее образование

Форма обучения: Очная

Год набора: 2024

Челябинск 2024

Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.12 Технологии эффективной коммуникации разработана на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования (приказ Министерства образования и науки РФ от 17 мая 2012 г. № 413), с учетом требований ФГОС СПО по специальности 38.02.08 Торговое дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 19 июля 2023 г. № 548.

Автор-составитель: А.П. Мирзоян, доцент кафедры педагогики, психологии и гуманитарных дисциплин.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры педагогики и психологии, гуманитарных дисциплин. Протокол № 10 от 27.05.2024 г.

Заведующий кафедрой педагогики,
психологии и гуманитарных дисциплин

Л.Н. Дегтеренко

Содержание

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

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины ОПЦ.12 Технологии эффективной коммуникации

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной 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 38.02.08 Торговое дело.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 04, ОК 05.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01, ОК 04, ОК 05	<ul style="list-style-type: none"> – решать практические задачи по выработке совместного решения; – использовать приемы самосовершенствования в учебной и трудовой деятельности; – аргументировать свою точку зрения во время дискуссии в группе независимо от высказываемой точки зрения; <p>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> – как выявлять коммуникативные проблемы в сложных ситуациях, прогнозировать то или иное решение для улучшения качества общения; – как применять практические методики для определения качественных характеристик личности; – как использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для: наблюдения и оценки складывающейся ситуации общения; определения комфортных и дискомфортных условий коммуникации; – как выражать своих потребности и принимать потребности окружающих

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

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке

Личностные результаты реализации программы воспитания

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	ЛР 4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	ЛР 5
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7

Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	ЛР 8
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	ЛР 11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	ЛР 12
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

2. Структура и содержание общеобразовательной учебной дисциплины

2.1. Объем общеобразовательной учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	32
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
в том числе:	-
лекционные занятия	14
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	-
в том числе:	
работа с учебной литературой	
выполнение домашних заданий	
подготовка докладов, сообщений	
подготовка к зачету (итоговое тестирование)	
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой

2.2. Тематический план и содержание общеобразовательной учебной дисциплины ОПЦ.12 Технологии эффективной коммуникации

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, самостоятельная работа обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
3 семестр		32/18	
2			
Введение	Содержание учебного материала	2	ОК 01, ОК 04, ОК 05 ЛР 4-8, 11, 12, 17
	Введение в психологию общения.	2	
Тема 1.1. Общение в жизни общества	Содержание учебного материала	6	
	Понятия «общение» и «общительность». Взаимосвязь общения и деятельности. Коммуникативные умения. Различия коммуникации и общения. Ситуация общения, ее компоненты (содержание, цель и средства). Функции общения. Структура общения. Виды общения: по равнозначности субъектов общения; по способу общения; по установочной задаче; по количеству участников общения; по положению коммуникантов в пространстве и времени; по внешним условиям общения и соблюдению социальных ролей коммуникантов. Уровни общения: фатический; информационный; личностный.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	4	
Тема 1.2.	Содержание учебного материала	10	ОК 01, ОК 04, ОК 05

Коммуникативная сторона общения	<p>Общение как обмен информацией. Специфика межличностной коммуникации. Обратная связь в межличностном общении. Коммуникативные барьеры. Уровни обмена информацией в процессе общения. Условия эффективности коммуникации. Типы коммуникативных воздействий: авторитарный, диалогический. Вербальное общение. Понятие вербального общения. Структура речевого общения (слова, речевые и звуковые явления, выразительные качества голоса). Речь как условие профессионального мастерства.</p> <p>Подготовка к выступлению. Выступление и его анализ. Требования к устной речи. Пути совершенствования речи.</p> <p>Формы вербального общения. Формы вербального общения. Беседа. Условия и приемы эффективного ведения деловой беседы. Речевой этикет. Понятие речевого этикета. Функции речевого этикета. Общие правила поведения в ситуации общения, этические принципы общения.</p> <p>Техники и приемы общения. Особенности техник эффективной коммуникации, снижения эмоциональной напряженности и самоуспокоения.</p>	4	ЛР 4-8, 11, 12, 17
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	Рольевые игры, направленные на понимание специфики межличностной коммуникации; на отработку приемов партнерского общения; на использование вербального общения. Анализ ролевых игр.	6	
Тема 1.3. Интерактивная сторона общения	Содержание учебного материала Общение как взаимодействие Понятие интерактивной стороны общения. Виды социальных мотивов взаимодействия. Типы поведения по отношению к партнерам по взаимодействию: сотрудничество, противодействие, компромисс, избегание, уступчивость. Роли и ролевые ожидания в общении. Понятие социальной роли. Виды социальных ролей. Влияние социальной роли на развитие личности. Ролевые ожидания, как регулятор взаимодействия людей.	8 4	ОК 01, ОК 04, ОК 05 ЛР 4-8, 11, 12, 17

	<p>Виды взаимодействия. Характеристика кооперации как вида взаимодействия. Особенности конкуренции как вида взаимодействия.</p> <p>Социально-психологическая характеристика конфликта. Понятие конфликта. Основные элементы конфликта (стороны, условия протекания конфликта, образы конфликтной ситуации, возможные действия участников конфликта, исход конфликтной ситуации). Динамика конфликта сигналы конфликта.</p> <p>Источники и причины возникновения конфликтов. Объективные и субъективные противоречия. Две группы причин конфликтов: предметно-деловые разногласия и расхождение личностно-прагматических интересов, их взаимосвязь.</p> <p>Смысловой барьер в общении как причина возникновения конфликта.</p> <p>Виды конфликтов. Классификация видов конфликтов. Понятие и особенности конфликтов ценностей, интересов, средств достижения цели, потенциалов, правил взаимодействия.</p> <p>Способы разрешения конфликтов. Типовые способы урегулирования конфликтов ценностей, интересов, ресурсных конфликтов, конфликтов средств достижения целей, конфликтов потенциалов, норм. Общие способы разрешения конфликтной ситуации. Конфликтные привычки.</p>		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	<p>Ролевые игры, направленные сотрудничество, противодействие, компромисс, избегание, уступчивость.</p> <p>Анализ ролевых игр.</p> <p>Тест: «Твоя конфликтность»;</p> <p>«Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.</p> <p>Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации</p>	4	
Тема 1.4.	Содержание учебного материала	6	ОК 01, ОК 04, ОК 05 ЛР 4-8, 11, 12, 17
Перцептивная сторона общения	Общение как восприятие людьми друг друга Понятие социальной перцепции. Основные функции социальной перцепции. Три	2	

	<p>измерения установок (когнитивное, аффективное, поведенческое) при восприятии партнера по общению. Механизмы социальной перцепции Характеристика понятий и особенностей механизмов социальной перцепции: идентификации, эмпатии, аттракции, рефлексии, каузальной атрибуции.</p>		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Ролевые игры, направленные развитие эмпатии. Ролевая игра «Я за тебя отвечаю». Анализ ролевых игр.	4	
	Всего	32	

2.3. Перечень примерных тем рефератов (докладов)

1. Конфликты в общении.
2. Правила проведения деловых бесед.
3. Управление: искусство общения.
4. Общение и оптимизация совместной деятельности.
5. Обратная связь в межличностном общении.
6. Управленческое общение как механизм функционально-ролевого взаимодействия личностей.
7. Основные характеристики культуры делового общения.
8. Технология развития культуры делового общения.
9. Диалог в деловом общении.
10. Культура делового общения в трудовом коллективе.
11. Межличностная и социально-психологическая совместимость.
12. Проблема выбора оптимального стиля делового общения.
13. Технология преодоления конфликтных ситуаций.
14. Психология общения в молодой семье.
15. Формы и методы активного общения как способ преодоления конфликтов.
16. Пути преодоления конфликтов в первичном коллективе.
17. Психолого-педагогический тренинг в деловом общении.
18. Способы преодоления трудностей в общении. 2
19. Проблемы научной дискуссии.
20. Искусство спора: логико-психологические аспекты.
21. Общение с собой.
22. Деловое общение менеджера.
23. Современные технические средства коммуникации.
24. Взаимопонимание как цель общения.
25. Формы человеческой коммуникации.

3. Условия реализации общеобразовательной учебной дисциплины

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий для практических занятий, лабораторий, мастерских	Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения
1.	Кабинет социальной психологии и психологии общения № 116	Кабинет социальной психологии и психологии общения № 116 (Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютер Колонки Плазменная панель Парты (2-х местные) Стулья Стол преподавателя Стул преподавателя Доска магнитно-маркерная Условия для лиц с ОВЗ: Специальная парта для с ОВЗ Клавиатура с нанесением шрифта Брайля

		Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ Расширенный дверной проем Табличка на аудитории со шрифтом Брайля Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».
2.	Библиотека. Читальный зал № 122	Библиотека. Читальный зал с выходом в Интернет № 122 Автоматизированные рабочие места библиотекарей Автоматизированные рабочие места для читателей Принтер Сканер Стеллажи для книг Кафедра Выставочный стеллаж Каталожный шкаф Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы) Стенд информационный Условия для лиц с ОВЗ: Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ Линза Френеля Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата Клавиатура с нанесением шрифта Брайля Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ Световые маяки на дверях библиотеки Тактильные указатели направления движения Тактильные указатели выхода из помещения Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.2.1. Перечень основных печатных и электронных изданий, необходимых 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. Бороздина, Г.В. Психология общения : учебник и практикум для спо / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова ; под общей редакцией Г.В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2024. — 392 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536854> (дата обращения: 19.05.2024).

2. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для спо/ А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 298 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515208> (дата обращения: 21.05.2024).

3. Рамендик, Д.М. Психология делового общения : учебник и практикум для спо / Д.М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2024. — 196 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537436> (дата обращения: 21.05.2024).

4. Рамендик, Д.М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для спо / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 212 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517484> (дата обращения: 21.05.2024).
5. Скибицкая, И.Ю. Деловое общение : учебник и практикум для спо / И.Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Юрайт, 2024. — 239 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540716> (дата обращения: 21.05.2024)
6. Собольников, В.В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для спо/ В.В. Собольников, Н.А. Костенко; под редакцией В.В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2024. — 202 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540743> (дата обращения: 21.05.2024)

3.2.2. Дополнительные источники:

1. Митрошенков, О.А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О.А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2024. — 315 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541259> (дата обращения: 21.05.2024).
2. Охременко, И.В. Конфликтология : учебное пособие для спо / И.В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 156 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515281> (дата обращения: 21.05.2024).
3. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для спо/ Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 203 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516815> (дата обращения: 21.05.2024).
4. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для спо/ Л. И. Чернышова. — Москва: Юрайт, 2023. — 158 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531390> (дата обращения: 21.05.2024)

3.2.3. 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 просвещения Российской Федерации [сайт]. — URL: <https://edu.gov.ru/>;
2. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»: <http://window.edu.ru/>;
3. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов [сайт]. — URL: <http://school-collection.edu.ru/>;
4. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [сайт]. — URL: <http://fcior.edu.ru/>;
5. Справочно-правовая система "ГАРАНТ"[сайт]. — URL: <http://www.i-exam.ru>.
6. Образовательная платформа «Юрайт» [сайт]. — URL: <https://urait.ru>.
7. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [сайт]. — URL: <http://fcior.edu.ru/>.

Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

1. Гарант аэро: информационно-правовой портал [сайт]. — URL: <http://www.garant.ru>.

2. КонсультантПлюс: информационно-правовой портал [сайт]. — URL:<https://www.consultant.ru>.
3. eLIBRARY.RU: Научная электронная библиотека [сайт]. — URL:<http://elibrary.ru>.
4. Интернет-журнал для для отельеров, топ-менеджеров гостиничной индустрии и работников сферы horeca [сайт]. — URL:<http://hotelier.pro>.
5. Портал про гостиничный бизнес [сайт]. — URL:<http://prohotel.ru/>.
6. Ресторанный бизнес - курсы дистанционного обучения [сайт]. — URL:<https://mba-city.ru/restaurant/>.
7. Hospitality Guide – портал подборки информации практиков гостиничного бизнеса [сайт]. — URL:<https://hospitalityguide.ru/>.

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 индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.	Знание взаимосвязи общения и деятельности; цели, функций, видов и уровней общения; ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; приемов саморегуляции в процессе общения.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций. Итоговый контроль: - защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем; - компьютерный тест на знание терминологии.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете