

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.04.2025 15:43:25
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

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

Кафедра педагогики, психологии и 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: Среднее общее образование

Форма обучения: Очная

Год набора: 2024

Челябинск 2025

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

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры педагогики и психологии, гуманитарных дисциплин. Протокол № 09 от 28.04.2025 г.

Заведующий кафедрой педагогики,
психологии и гуманитарных дисциплин

Л.Н. Дегтеренко

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПЦ.12 ТЕХНОЛОГИИ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОПЦ.12 Технологии эффективной коммуникации является обязательной частью общепрофессионального цикла 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	– 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; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	– 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

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	ЛР 8

сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	
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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах	Разделение по семестрам
		<i>1 семестр</i>
Объем образовательной программы учебной дисциплины	32	32
в т.ч. в форме практической подготовки	18	18
в т.ч.:		
теоретическое обучение	14	14
практические занятия	18	18
<i>Самостоятельная работа</i>	-	
Промежуточная аттестация	-	Зачет с оценкой

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности 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
1 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	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. Подготовка к выступлению. Выступление и его анализ. Требования к устной речи. Пути совершенствования речи. 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. Техники и приемы общения. Особенности техник эффективной коммуникации, снижения эмоциональной напряженности и самоуспокоения.	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	8	ОК 01, ОК 04, ОК 05 ЛР 4-8, 11, 12, 17
	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.	4	

	Виды взаимодействия. Характеристика кооперации как вида взаимодействия. Особенности конкуренции как вида взаимодействия. 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. Источники и причины возникновения конфликтов. Объективные и субъективные противоречия. Две группы причин конфликтов: предметно-деловые разногласия и расхождение личностно-прагматических интересов, их взаимосвязь. Смысловой барьер в общении как причина возникновения конфликта. Виды конфликтов. Классификация видов конфликтов. Понятие и особенности конфликтов ценностей, интересов, средств достижения цели, потенциалов, правил взаимодействия. 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.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Рольевые игры, направленные сотрудничество, противодействие, компромисс, избегание, уступчивость. Анализ ролевых игр. Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	4	
Тема 1.4. Перцептивная сторона общения	Содержание учебного материала	6	ОК 01, ОК 04, ОК 05 ЛР 4-8, 11, 12, 17
	Общение как восприятие людьми друг друга Понятие социальной перцепции. Основные функции социальной перцепции. Три измерения установок (когнитивное, аффективное, поведенческое) при восприятии партнера по общению.	2	

	Механизмы социальной перцепции Характеристика понятий и особенностей механизмов социальной перцепции: идентификации, эмпатии, аттракции, рефлексии, каузальной атрибуции.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Рольевые игры, направленные развитие эмпатии. Рольевая игра «Я за тебя отвечаю». Анализ рольевых игр.	4	
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой	-	
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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация общеобразовательной учебной дисциплины ОПЦ.12 Технологии эффективной коммуникации предусматривает наличия учебного кабинета социальной психологии и психологии общения.

Помещение учебного кабинета удовлетворяет требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (СанПин 2.4.3648-20).

№ 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 № 110	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 Проектор Экран

		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. Основные печатные и электронные издания

Печатные издания

1. Шеламова, Г.М. Психология общения: учебное пособие для СПО / Г.М. Шеламова. - 3-е изд., стер. - Москва: Академия, 2021. - 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, 2025. — 272 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561955> (дата обращения: 22.04.2025).

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, 2025. — 319 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565110> (дата обращения: 22.04.2025).
3. Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации: учебник / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 415 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559816> (дата обращения: 22.04.2025).
4. Корягина, Н.А. Эффективные коммуникации. Социальная компетентность личности: учебник / Н. А. Корягина. — Москва: Юрайт, 2025. — 344 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568778> (дата обращения: 22.04.2025).
5. Скибицкая, И.Ю. Деловое общение: учебник и практикум для спо / И.Ю. Скибицкая, Э.Г. Скибицкий. — Москва: Юрайт, 2025. — 239 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564541> (дата обращения: 22.04.2025).

3.2.2. Дополнительные источники

1. Гавра, Д.П. Основы теории коммуникации: учебник / Д.П. Гавра. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 231 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560775> (дата обращения: 22.04.2025).
2. Деловые коммуникации: учебное пособие / под ред. В.П.Ратникова. - М.: Юрайт, 2021. - 527с.
3. Основы теории коммуникации: учебник и практикум / под ред. Т.Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — Москва: Юрайт, 2025. — 193 с. —Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560945> (дата обращения: 22.04.2025).

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