



Негосударственное частное учреждение
Профессиональная образовательная организация
«Уральский институт подготовки кадров «21-й век»



УТВЕРЖДЕНО:

Заместитель директора

М. В. Федорук
М. В. Федорук

« *09* » *августа* 20 *18* г.

Программа учебной дисциплины
ОП.В.05 Эффективные коммуникации

Нижний Тагил

2018 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта по
специальностям среднего профессионального образования

43.02.10 Туризм

Организация-разработчик: НЧУ ПОО «Уральский институт подготовки
кадров «21-й век»

Разработчик: преподаватель кафедры гуманитарных и социально-
экономических дисциплин Павлова Е.В.

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и
социально-экономических дисциплин «3» августа 2018 г. протокол
№ 1

Зав. кафедрой гуманитарных и социально-экономических дисциплин

 Н.С.Лобарева

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

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

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

3.2. Информационное обеспечение обучения

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов

1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Эффективные коммуникации

1.1. Область применения примерной программы

Примерная программа учебной дисциплины может быть использована как часть основной образовательной программы среднего (полного) общего образования, а также как часть дополнительных профессиональных образовательных программ в рамках повышения квалификации специалистов среднего звена.

Программа учебной дисциплины Эффективные коммуникации является частью основной профессиональной образовательной программы по специальностям среднего профессионального образования (далее – СПО):

43.02.10 Туризм

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит дисциплина входит в вариативную часть в профессиональный цикл в общепрофессиональные дисциплины.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

- сформировать представление о межличностных коммуникациях, их проблемах и методах разрешения;
- дать понятие безличного общения с помощью современных коммуникативных технологий;
- сформировать навыки использования технологий эффективных коммуникаций в деловой сфере.

Изучение дисциплины «Эффективные коммуникации» способствует формированию у студентов *следующих компетенций:*

ОК.1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК.2. Анализировать социально-экономические и политические проблемы и процессы, использовать методы гуманитарно-социологических наук в различных видах профессиональной и социальной деятельности

ОК.3. Организовывать свою собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК.4. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях

ОК.5. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития

ОК.6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, но общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК.7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ОК.8. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

ОК.9. Уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социальные и культурные традиции

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах

1.1. Рекомендуемое количество часов на освоение программы

дисциплины:

Максимальная учебная нагрузка – 54 часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки – 6 часов, самостоятельной работы – 48 часов.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	6
в том числе:	
лабораторные работы	-
практические занятия	4
контрольные работы	-
курсовой проект	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	48
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	48
<i>Итоговая аттестация в форме зачета</i>	

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины

Эффективные коммуникации

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретический.			
Тема 1.1. Эффективные коммуникации как механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.	Коммуникация и общество Коммуникация как объект исследования Главные этапы развития коммуникативной теории в XX в Модели коммуникации Коммуникативный процесс и специфика моделей коммуникации Коммуникативные процессы и его структура. Модель Лотмана. Модель Ньюкома. Модель Эко Виды и типы социальной коммуникации Коммуникативная культура как фактор профессиональной деятельности Коммуникативная культура в деловом общении Коммуникативные процессы в управленческой деятельности	2	1
	Практические занятия: Схема 1. Заполнить таблицу «Виды и типы социальной коммуникации. Провести функциональный анализ коммуникационного акта/события, указать средства исполнения той или иной функции	2	2,3
	Самостоятельная работа обучающихся Рассмотреть основные признаки, которые представляют собой организацию- на что направлена коммуникация в организации при достижении определенных задач	8	
Тема 1.2. Вербальная и невербальная коммуникация	Типология социальной коммуникации Формы и средства коммуникации МЕЖЛИЧНОСТНАЯ КОММУНИКАЦИЯ Невербальная коммуникация Специфика невербальной коммуникации Две составляющие невербальной коммуникации: физиологическая и социокультурная Элементы невербальной коммуникации Вербальная коммуникация		1
	Практические занятия: Провести функциональный анализ коммуникационного акта/события, указать средства исполнения той или иной функции	2	2,3
	Самостоятельная работа обучающихся: Заполнить таблицу для того коммуникативного события, которое наблюдали (презентация фирмы, визит иностранной делегации, продажа нового продукта, рекламное объявление и т.п.)	8	
	Массовая коммуникация Связи с общественностью: основные понятия Религиозная коммуникация		1

Тема 1.3.Профессиональная коммуникация	Деловая коммуникация, ее характеристики Рекламная коммуникация		
	Самостоятельная работа: роль и способы (стили) общения между сотрудниками в коммуникационной сети (схемы типа: цель, пирамида, круг, вилка, звезда, открытая коммуникация).	8	2,3
	Самостоятельная работа обучающихся: составить таблицу, в которой учитывать индивидуальный вклад сотрудников в решение общих групповых задач	6	
Раздел 2. Практический. Ведение переговоров по вопросам профессиональной деятельности и написание деловой корреспонденции.	Теория переговоров Понятие «коммуникативные барьеры» Внешняя среда как фактор, ограничивающий эффективность коммуникации Психологические барьеры Лингвистические барьеры Эмоции в переговорах. Стили ведения переговоров Средства преодоления коммуникативных барьеров Обратная связь важнейший фактор общения Конфликт и конфликтная ситуация: основные понятия Разрешение конфликтных ситуаций Общие требования к деловому письму Правила международной переписки. Характерные типы деловых писем		
	Самостоятельная работа обучающихся: Схема личностного анализа коммуникационного акта (события коммуникации)	6	2,3
	Самостоятельная работа обучающихся: составить пригласительное письмо для партнера Письмо-благодарность за гостеприимство Письмо-просьба	12	
Максимальной учебной нагрузки		54	
Всего обязательной учебной нагрузки		6	
Всего самостоятельной работы		48	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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 минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета психологии и коммуникативных тренингов

Оборудование учебного кабинета:

Аудиторная мебель, магнитная доска, технические средства обучения: проектор, проекционный экран, ноутбук.

3.2. Учебно-дидактические средства преподавателя:

Конспект теоретических занятий по изучаемым темам, методические рекомендации по выполнению практических и контрольных работ, карточки-задания, сборники задач и упражнений, презентации, контрольные вопросы для подготовки к аттестации.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Горфинкель В.Я. Коммуникации и корпоративное управление: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 129 с.
2. Управление изменениями: эффективные коммуникации: Сборник статей / Под ред. Рыженковой И.К. – М.: Издательство «ИКАР», 2015.-120 с.

Рекомендовано УМЦ.

Электронный ресурс:

- <http://www.biblioclub.ru> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»;

Дополнительные источники:

1. Виханский О.С. Менеджмент: Учебник. 5-е изд., стер. / Виханский О.С., Наумов А.И. - М.: Издательство «Магистр», 2014.-576 с.

Рекомендовано МО РФ.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения студентами индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
<p><i>Уметь:</i> - составлять деловые письма</p>	<p>- устный опрос, - тестирование - самостоятельная работа - практические занятия</p>
<p>- четко и доступно излагать материал в письмах</p>	
<p>- понимать коммуникативный процесс</p>	
<p>- вести переговоры и деловую переписку</p>	
<p>Знания:</p>	

- формы и средства коммуникации	<ul style="list-style-type: none"> - устный опрос, - тестирование - самостоятельная работа - практические занятия
- правила коммуникативного поведения в различных сферах общественной жизни	
- основные модели коммуникативного процесса и коммуникативных стратегий	
- особенности вербальной коммуникации	
- условия и средства формирования коммуникативной культуры	
	<p style="text-align: center;">Итоговая аттестация усвоенных знаний и освоенных умений- зачет</p>

Вопросы к зачету по дисциплине «Эффективные коммуникации»

1. Коммуникация и общество
2. Модели коммуникации
3. Коммуникативные процессы и его структура
4. Виды и типы социальной коммуникации
5. Коммуникативная культура в деловом общении
6. Коммуникативные процессы в управленческой деятельности
7. Формы и средства коммуникации
8. Невербальная коммуникация
9. Специфика невербальной коммуникации
10. Две составляющие невербальной коммуникации
11. Элементы невербальной коммуникации
12. Вербальная коммуникация
13. Связи с общественностью: основные понятия
14. Религиозные коммуникации
15. Деловая коммуникация, ее характеристики
16. Рекламная коммуникация
17. Понятие «коммуникативные барьеры»
18. Психологические барьеры
19. Лингвистические барьеры
20. Эмоции в переговорах
21. Стили ведения переговоров
22. Средства преодоления коммуникативных барьеров

23. Обратная связь важнейший фактор общения

24. Конфликт и конфликтная ситуация

25. Решение конфликтных ситуаций

26. Требования к деловому письму

27. Правила международной переписки

Разработчик:

НЧУ ПОО «УИПК
«21-й век»

преподаватель

Павлова Е.В.

(место работы)

(занимаемая
должность)

(инициалы, фамилия)