

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Среднее профессиональное образование

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ОП.10 АДАПТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ И
КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника

Специалист по гостеприимству

Адаптивные информационные и коммуникационные технологии. Рабочая программа дисциплины. – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2021. – 13 с.

Рабочая программа дисциплины «Адаптивные информационные и коммуникационные технологии» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 года № 1552.

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы	4
1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины	4
1.4. Количество часов на освоение дисциплины	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
2.1. Объем дисциплины и виды работы	6
2.2. Тематический план и содержание дисциплины	7
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	11
3.1 Требования к материально-техническому обеспечению	11
3.2 Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	11
3.3 Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	12
3.4 Особенности реализации дисциплины для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа дисциплины «Адаптивные информационные и коммуникационные технологии» является частью основной профессиональной образовательной программы- программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части общепрофессионального цикла.

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

Целью дисциплины является умение самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Задачи изучения дисциплины:

–изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса коммуникации;

–обучение эффективным технологиям в области коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности;

–развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.

–формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия.

В результате освоения содержания дисциплины обучающийся должен уметь:

–использовать современный понятийный аппарат для освоения элементарных профессиональных навыков; использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности.

В результате освоения содержания дисциплины обучающийся должен знать:

–основные законы развития природы, общества и мышления для применения этих знаний в профессиональной деятельности; основные понятия культуры устной и письменной речи

В результате освоения содержания дисциплины обучающийся должен иметь практический опыт:

–применения знаний и умений в сфере эффективной коммуникации, необходимых для осуществления профессиональной деятельности

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общих и профессиональных компетенций:

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

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

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

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

1.4 Количество часов на освоение дисциплины

Объем образовательной программы дисциплины (суммарно) 80 часов, в том числе:

Обязательная часть 0 часов

Вариативная часть 80 часов

Объем образовательной программы дисциплины (суммарно) 80 часов, в том числе:

Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем 64 часа;
самостоятельная работа обучающегося 16 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины и виды работы

очная форма обучения

Вид учебной деятельности	Объем часов
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	80
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	64
в том числе:	
<i>лекции</i>	32
<i>лабораторные занятия</i>	32
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	16
Промежуточная аттестация проводится в форме <i>Дифференцированного зачета 3 семестре</i>	

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов всего/ в том числе в форме практической подготовки	Формируемые компетенции
1	2	3	
Раздел 1. Теоретические аспекты коммуникации в профессиональной деятельности			
Тема 1.1. Коммуникация, ее сущность и характеристики	Содержание учебного материала: Лекции: Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Понятие коммуникации. Специфика и основные задачи коммуникации. Типы межличностных коммуникаций (познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная). Цели, коммуникативные формы, средства и технологии коммуникации в профессиональной деятельности. Предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия. Коммуникативная компетентность. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе общения. Коммуникативная культура в общении.	8	ОК 01.- 05., ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2., ПК 4.2.,
	Лабораторные занятия:		
	1. Типы межличностных коммуникаций (познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная) 2. Коммуникативная культура в общении	2	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2., ПК 4.2.
Тема 1.2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	Содержание учебного материала		
	Лекции: Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Элементы и этапы коммуникационного процесса. Условия эффективного речевого воздействия. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы	8	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2.,

	устранения		ПК 4.2.
	Лабораторные занятия:	4/4	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2., ПК 4.2.
	1. Условия эффективного речевого воздействия		
	2. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения	2	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2., ПК 4.2.
Раздел 2. Практические аспекты коммуникации			
Тема 2.1 Средства коммуникации в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала:	8	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2., ПК 4.2.,
	Лекции: Вербальные средства делового общения. Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Стили и виды слушания. Приемы активного слушания. Функции невербальных средств общения: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация.		
	Лабораторные занятия:	8	ОК 01., ОК 04., ОК 05.,
1. Приемы активного слушания			
	2. Стили и виды слушания		
Тема 2.2 Устные коммуникации	Содержание учебного материала:	4	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2., ПК 4.2.
	Лекции: Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения. Особенности ведения деловой дискуссии. Деловая беседа по телефону: базовые правила телефонного общения. Подготовка, организация и проведение совещаний. Способы нейтрализации «блокирующих» ситуаций в ходе совещания. Публичное выступление: психологическая основа и языковые средства. Методика и техника организации публичного		

	выступления. Проведение презентации. Искусство ведения деловых переговоров. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером (в том числе, в неблагоприятных ситуациях). Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Презентация: цели и вид		
	Лабораторные занятия:	4	ОК 01.-06.
	1. Публичное выступление: психологическая основа и языковые средства		
	2. Проведение презентации	4/4	ОК 01.-06.
Тема 2.3 Письменные коммуникации	Содержание учебного материала:	2	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2., ПК 4.2.
	Лекции: Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. Внутренние и внешние письменные коммуникации. Внутренняя переписка: докладные, служебные, объяснительные записки и т.д.; характеристика, особенности текста. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише). Основные виды письменных сообщений. Основные проблемы письменной коммуникации. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.		
	Лабораторные занятия:	4/4	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2., ПК 4.2.
	1. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции		
Раздел 3. Управление коммуникациями в профессиональной деятельности			
Тема 3.1. Управление коммуникациями и конфликтами	Содержание учебного материала	2	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2., ПК 4.2.
	Лекции Значение организационных коммуникаций в функционировании организации. Направления коммуникаций. Управление конфликтами в профессиональной деятельности.		

	Лабораторные занятия:		ОК 01., ОК 04., ОК 05., ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2., ПК 4.2.
	1. Управление конфликтами в профессиональной деятельности	2	
Тема 3.2. Профессиональная этика	Лабораторные занятия:	2	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2., ПК 4.2.
	1. Этические нормы и принципы. Этические проблемы деловых отношений. Манипуляции в общении, их характеристика. Правила нейтрализации манипуляций. Взаимное доверие как основа деловой этики. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений Итоговое занятие: Дифференцированный зачет		
	Самостоятельная работа обучающихся:		
	Подготовка к дифференцированному зачету	16	
Всего		80	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличие кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

Стандартная учебная мебель:

Рабочее место преподавателя;

Стол письменный;

Стол ученические;

Стул офисный;

Стулья ученические;

Доска учебная;

Кафедра.

Технические средства обучения:

Переносной компьютер;

Средства аудиовизуализации: колонки, экран.

Наглядные пособия.

3.2 Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература

1. Гарькуша, О. Н. Профессиональное общение: Учебное пособие / Гарькуша О.Н. - Москва :ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 111 с. - (СПО) — Режим доступа: <https://new.znanium.com/read?pid=970136>

б) дополнительная литература

1. Михальская, А. К. Профессиональная речь: культурная, публичная, деловая : учебник / А.К. Михальская. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 359 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-107141-0. - Текст: электронный. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/995534>

2. Русский язык и культура речи: учебное пособие / В.Н. Руднев. — Москва : КноРус, 2017. — 256 с. — Для СПО. — Режим доступа: <https://www.book.ru/book/926318>

3.3 Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> - ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/> - База данных East View

2. Информационно-справочные системы

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

3. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All LngLic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)

b. Windows 8

2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система

3. Система тестирования INDIGO.

4. 1С: Предприятие 8

4. Свободно распространяемое программное обеспечение

1. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО

2. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

3.4 Особенности реализации дисциплины для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Лица, с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и электронными образовательными ресурсами (учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

В институте создана безбарьерная среда, учитывающая потребности следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: с нарушениями зрения, с нарушениями слуха, с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий и самостоятельной работы.

Оценка качества освоения программы дисциплины включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по итогам освоения дисциплины.

Текущий контроль проводится в форме:

- коллоквиума;
- тестирования.

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета - 3 семестр

Результаты обучения (умения, знания)	Формы контроля результатов обучения
В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:	
использовать современный понятийный аппарат для освоения элементарных профессиональных навыков	Оценка проведенного тестирования Оценка результатов проведенного коллоквиума Оценка результатов дифференцированного зачета
использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности	Оценка проведенного тестирования Оценка результатов проведенного коллоквиума Оценка результатов дифференцированного зачета
В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:	
основные законы развития природы, общества и мышления для применения этих знаний в профессиональной деятельности; основные понятия культуры устной и письменной речи	Оценка проведенного тестирования Оценка результатов проведенного коллоквиума Оценка результатов дифференцированного зачета
В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь практический опыт:	
применения знаний и умений в сфере эффективной коммуникации, необходимых для осуществления профессиональной деятельности	Оценка проведенного тестирования Оценка результатов проведенного коллоквиума, лабораторных занятий. Оценка результатов дифференцированного зачета