

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

Среднее профессиональное образование

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.10. КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ**

Специальность

*43.02.14 Гостиничное дело*

Квалификация выпускника

*Специалист по гостеприимству*

Коммуникативный практикум. Рабочая программа дисциплины. - Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2021. – 13 с.

Рабочая программа дисциплины «Коммуникативный практикум» 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 г., № 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. Цель и задачи дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины: .....	4
1.4. Количество часов на освоение дисциплины .....	6
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.....	10
3.1 Требования к материально-техническому обеспечению .....	10
3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	10
3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	10
3.4. Особенности реализации дисциплины для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	12

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **1.1 Область применения рабочей программы**

Рабочая программа дисциплины «Коммуникативный практикум» является частью основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

## **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Дисциплина относится к вариативной части общепрофессионального цикла.

## **1.3. Цель и задачи дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

Целью дисциплины является освоение системы знаний и практических навыков в области коммуникации.

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.д.)
- формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- уметь
- Толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния;
  - Выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения;
  - Находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее;
  - Ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом;

- Эффективно взаимодействовать в команде;
- Взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающийся входит в контакт;
- Ставить задачи профессионального и личностного развития.
- знать
  - Теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации;
  - Методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказания влияния на партнеров по общению;
  - Приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации;
  - Способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;
  - Правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.

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, применять стандарты антикоррупционного поведения.

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 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

#### 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*

<b>Вид учебной деятельности</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)</b>	<b>80</b>
<b>Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>64</b>
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 семестр</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
<b>Раздел 1. Сущность коммуникации в разных социальных сферах</b>			
<b>Тема 1.1. Понятие, основные функции и виды коммуникации</b>	<b>Содержание учебного материала (Лекции)</b>		ОК 01.- 06., ПК 1.2, ПК 2.2., ПК 3.2., ПК 4.2.
	1	Понятие коммуникации. Роль коммуникации в жизни человека и его взаимосвязь с деятельностью. Деловая и межличностная коммуникация.	
	2	Понятие деловой коммуникации. Виды и функции деловой коммуникации. Структура и содержание деловой коммуникации.	
	<b>Лабораторные занятия</b>		
	1	Знакомство. Правила работы в группе.	4
	2	Составляем свой речевой портрет. Описываем коммуникативные качества собственной речи.	
<b>Тема 1.2. Особенности вербальной и невербальной коммуникации</b>	<b>Лабораторные занятия</b>		ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2., ПК 4.2.
	1	Вербальные компоненты общения. Виды невербальных средств общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.	
	2	Знаковые системы невербальной коммуникации. Правила невербального общения. Мимика. Улыбка. Взгляд. Язык жестов. Жесты: оценки, самоконтроля, доминирования, расположения. Поза. «Читаемые» позы: открытая, закрытая (защитная), готовности.	
	<b>Лабораторные занятия</b>		
	1	Отработка невербальных навыков общения.	
	2	Упражнения на взаимодействия, рефлексия.	4
<b>Раздел 2 Коммуникация речь как процесс</b>			
<b>Тема 2.1 Публичная речь как вид коммуникации.</b>	<b>Содержание учебного материала (Лекции)</b>		8
	1	Содержание и особенности публичной речи. Публичная речь в различных ситуациях общения. Особенности выступления экспромтом (приемы импровизации).	
	2	Выбор и разработка темы. Формулировка цели (сверхзадача). Подбор материалов.	

		Изучение отобранной литературы. Текст речи. Сокращенная фиксация будущей речи: конспект, тезисы, план. Стержневая идея.		
	<b>Лабораторные занятия</b>		8	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2., ПК 4.2.
	1	Тренинг «Развитие коммуникативных способностей», «Убеди другого!».		
	3	Особенности этики делового общения.		
<b>Тема 2.2 Подготовка публичного выступления</b>		<b>Лабораторные занятия</b> Подготовка публичного выступления на заданную тему. Выступление с опорой на текст, выступление без записей. Тренировка памяти. Достоинства и недостатки разных видов подготовки.	2	ОК 01.-06., ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2., ПК 4.2.
<b>Тема 2.4 Техника речи</b>	<b>Лабораторные занятия</b>		2	ОК 03.- 05.
	1	Дикция и выразительное чтение в культуре речевого общения. Понятие техники речи. Устройство речевого аппарата. Элементы голоса: звучность, темп, тембр, высота. Дикция – артикуляция гласных и согласных звуков в сочетании с правильным дыханием. Логическая и эмоционально-экспрессивная интонация. Понятие темпо-ритма речи. Паузы логические и психологические.		
	2	Упражнения для устранения дефектов дикции.		
<b>Раздел 3 Эффективное общение</b>				
<b>Тема 3.1 Методы постановки целей в деловой коммуникации</b>	<b>Содержание учебного материала (Лекции)</b>		6	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2., ПК 4.2.
	1	Понятие цели метода. Золотое правило постановки целей. Целеполагание в деловой коммуникации.		
	2	Стили и средства общения. Методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению.		
<b>Тема 3.2 Основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении.</b>	<b>Содержание учебного материала (Лекции)</b>		6	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2., ПК 4.2.
	1	Способы ролевого анализа делового общения на основе теории Э. Берна. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления. Стили поведения в конфликтной ситуации.		
	2	Понятие «конфликт». Стратегии поведения при конструктивных конфликтах: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Правила поведения в конфликтах. Способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций.		



	<b>Лабораторные занятия</b>		2	
		Пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее.		
<b>Тема 3.3 Способы психологической защиты</b>	<b>Лабораторные занятия</b>		2	ОК 01., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2., ПК 4.2..
	1	Приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации		
<b>Раздел 4 Poleмика и конфликты в деловой коммуникации</b>				
<b>Тема 4.1 Культура дискусивно-полемиической речи.</b>	<b>Содержание учебного материала (Лекции)</b>		6	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2., ПК 4.2.
	1	Классификация споров. Предмет спора. Определенность позиций полемистов. Культура спора.		
	2	Структура доказательства и опровержения. Методы опровержения.		
	3	Полемические приемы. Позволительные и непозволительные уловки в споре.		
<b>Тема 4.2 Конфликты в деловых коммуникациях</b>	<b>Лабораторные занятия</b>		2	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2., ПК 4.2.
	1	Сущность и причины конфликтов в деловых коммуникациях. Динамическая модель конфликтов. Пути предотвращения.		
<b>Раздел 5 Самопрезентация</b>				
<b>Тема 5.1 Формы, методы, технологии самопрезентации</b>	<b>Лабораторные занятия</b>		2	ОК 01.-06., ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2., ПК 4.2.
	1	Правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации. Идеал сознательной активной жизни гражданина и нравственного человека. Золотое правило нравственности. Самопознание и формирование позитивного «Я» путем стремления к идеалу. Самопрезентация.		
		Итоговое занятие: Дифференцированный зачет		
		<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Виды творческих заданий для самостоятельной работы по темам: - написание эссе, - составление кроссворда, - разработка викторины, - составление словаря понятий и др.		
		16		
Всего			80	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1 Требования к материально-техническому обеспечению**

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия кабинета гуманитарных и социально – экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

Стандартная учебная мебель:

Стол письменный;

Столы ученические;

Стул офисный;

Стулья ученические;

Доска аудиторная;

Кафедра.

Оборудование, технические средства обучения:

ПК

Проектор;

Экран.

Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия:

Стенды.

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

Основная литература:

1. Алексунин, В. А. Маркетинговые коммуникации: практикум / Алексунин В.А., Дубаневич Е.В., Скляр Е.Н. - Москва : Дашков и К, 2018. - 196 с.: ISBN 978-5-394-01090-3. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/511986> (дата обращения: 21.08.2020).

Дополнительная литература:

1. Коммуникативные технологии в информационном обществе : практикум / сост. Сергодеева Е.А., Асланова М.Т., Сапрыкина Е.В. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 106 с. — Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/928843> (дата обращения: 21.08.2020).

#### **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 самостоятельной работы.

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

Текущий контроль проводится в форме:

- опроса;
- собеседования.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме: дифференцированного зачета- -3 семестр.

Результаты обучения (умения, знания)	Формы контроля результатов обучения
<b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния;</li> <li>– Выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения;</li> <li>– Находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее;</li> <li>– Ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом;</li> <li>– Эффективно взаимодействовать в команде;</li> <li>– Взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающийся входит в контакт;</li> <li>– Ставить задачи профессионального и личностного развития.</li> </ul>	<p>Оценка результатов собеседования, опроса,</p> <p>Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета</p>
<b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации;</li> <li>– Методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказания влияния на партнеров по общению;</li> <li>– Приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации;</li> <li>– Способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;</li> </ul>	<p>Оценка результатов тестирования.</p> <p>Оценка результатов собеседования, опроса</p> <p>Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета</p>

– Правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.	
--	--