

**КОМИТЕТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКЕ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

**Санкт-Петербургское государственное бюджетное  
специальное реабилитационное профессиональное образовательное  
учреждение – техникум для инвалидов  
«Профессионально-реабилитационный центр»**

**РАССМОТРЕНО И ПРИНЯТО**

на Педагогическом совете  
СПб ГБУ «Профессионально-  
реабилитационный центр»

Протокол № 1 от 29.08.2019

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор СПб ГБУ «Профессионально-  
реабилитационный центр»



С.А. Тимонов  
29.08.2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.15. Коммуникативный практикум**

среднего профессионального образования по специальности

**38.02.04 Коммерция (по отраслям)**

(базовой подготовки)

на базе среднего общего образования

очная форма обучения

Санкт-Петербург

2019.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям) (базовой подготовки) входящей в состав укрупненной группы специальностей 38.00.00 Экономика и управление.

**Организация-разработчик:**

Санкт-Петербургское государственное бюджетное специальное реабилитационное профессиональное образовательное учреждение – техникум для инвалидов «Профессионально-реабилитационный центр» (СПб ГБУ «Профессионально-реабилитационный центр»).

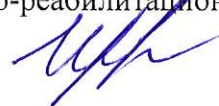
**Разработчик:**

Басс И.Э., преподаватель СПб ГБУ «Профессионально-реабилитационный центр»

Рассмотрено и одобрено на заседании Методической комиссии отделения по подготовке специалистов коммерческих специальностей СПб ГБУ «Профессионально-реабилитационный центр».

Протокол № 1 от 28 августа 2019 г.

Председатель Методической комиссии отделения по подготовке специалистов коммерческих специальностей СПб ГБУ «Профессионально-реабилитационный центр»



И.В. Харенкова

Рекомендовано на заседании Методического совета СПб ГБУ «Профессионально-реабилитационный центр».

Протокол № 1 от 28 августа 2019 г.

Секретарь Методического совета СПб ГБУ «Профессионально-реабилитационный центр»



Т.Ю. Безрукова

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>стр.</b> 4
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	6
<b>УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	12
<b>КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	14

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.15. КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ

### 1.1. Область применения программы:

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС среднего профессионального образования по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям) (базовой подготовки) укрупненной группы специальностей 38.00.00 Экономика и управление.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке и переподготовке специалистов в области экономики и управления, и по программе профессионального обучения:

- по должности служащего:  
20004 Агент коммерческий.

### 1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (базовой подготовки):

Учебная дисциплина ОП.15. Коммуникативный практикум является общепрофессиональной дисциплиной и реализуется за счет часов вариативной части ППССЗ.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- строить деловое взаимодействие с коллегами, клиентами, деловыми партнерами, руководителями и подчиненными на основе норм современной деловой этики, с соблюдением правил делового этикета;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности, используя вербальные и невербальные средства;
- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме и с соблюдением норм и правил этики и этикета, в том числе в конфликтных ситуациях и в условиях манипулятивного воздействия;
- находить пути преодоления конфликтных ситуаций, использовать приемы снижения эмоционального напряжения в деловом взаимодействии.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- теоретические основы, структуру и эффективные техники деловой коммуникации и взаимодействия;
- источники, причины, виды и способы профилактики и разрешения конфликтов;
- природу манипуляций и способы противостояния и защиты;
- способы снижения эмоционального напряжения, приемы саморегуляции;
- правила современного делового этикета;
- основы деловой риторики, культуры речи и речевого этикета;
- особенности и правила современных бизнес — коммуникаций.

Учебная дисциплина способствует формированию профессиональных компетенций:

ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.

ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.

ПК 2.5. Выявлять потребности, виды спроса и соответствующие им типы маркетинга для обеспечения целей организации, формировать спрос и стимулировать сбыт товаров.

А также общих компетенций:

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 10. Логически верно, аргументированно и ясно излагать устную и письменную речь.

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося – **54 часа**, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – **36 часов**;

самостоятельной работы обучающегося – **18 часов**.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы:

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>54</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>36</b>
в том числе:	
практические занятия	<b>20</b>
контрольные работы	<b>2</b>
<b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося (всего)</b>	<b>18</b>
в том числе:	
анализ своей практической деятельности, освоенных знаний и умений по изучаемым темам индивидуальные практические задания освоение приемов саморегуляции выполнение тестовых методик	
<b>Промежуточная аттестация в форме зачета</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.15. Коммуникативный практикум:

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Эффективная коммуникации и взаимодействие в деловом общении</b>		<b>32</b>	
<b>Тема 1.1. Цели, функции и техники делового общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	
	1 Цели и функции делового общения. Условия эффективности и правила деловой коммуникации. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности.	1	2
	2 Понятие аттракции. Способы и приёмы ее формирования. Техники установления контакта.	1	
	<b>Практическое занятие № 1</b>	<b>3</b>	
	1 Упражнения по передаче и приему информации.	1	
	2 Отработка навыков активного слушания и формулирования закрытых и открытых вопросов.	2	
	<b>Практическое занятие № 2</b>	<b>3</b>	
	1 Ролевая игра: установление, поддержание, восстановление контакта в моделируемых деловых ситуациях.	1	
	2 Моделирование профессионального общения: деловая игра, направленная на организацию деловой коммуникации, командной работы и делового партнерства. Рефлексия опыта.	2	
	<b>Самостоятельная работа № 1</b>	<b>2</b>	
1 Анализ текущих деловых коммуникаций, применение полученных знаний в практической деятельности. Решение задач текущей ситуации с использованием полученных представлений и навыков.	2		
<b>Тема 1.2. Взаимодействие и влияние в деловом общении.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>3</b>	
	1 Деловое общение как взаимодействие партнеров. Культура и этика делового взаимодействия. Способы влияния на партнера. Искусство убеждать: правила и способы построения эффективной и корректной аргументации.	1	2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	Роловое взаимодействие. Деловой имидж.		
	<b>Практическое занятие № 3</b>	<b>2</b>	
	1 Упражнения, деловая игра: развитие умения убедить собеседника, поиск и принятие совместного решения с учетом интересов всех участников. Стратегии и тактики личного влияния в процессе делового общения.	2	
	<b>Самостоятельная работа № 2</b>	<b>2</b>	
	1 Использование полученных знаний и навыков во взаимодействии, анализ эффективности.	2	
<b>Тема 1.3. Эффективное поведение в конфликтных ситуациях.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	1 Классификация конфликтов: причины, источники, уровни и виды, стадии развития. Структурные, информационные, ценностные конфликты.	1	2
	2 Поведенческие конфликты, основные виды конфликтогенов: проявления стремления к превосходству, агрессии, эгоизма. Эскалация конфликтогенов.	1	
	3 5 стратегий поведения в конфликтных ситуациях. Методы профилактики и разрешения конфликтов. Правила бесконфликтного общения.	1	
	<b>Практическое занятие № 4</b>	<b>3</b>	
	1 Деловая игра «Разрешение конфликта».	2	
	2 Способы снижения эмоционального напряжения в конфликтных ситуациях. Приемы саморегуляции.	1	
	<b>Самостоятельная работа № 3</b>	<b>5</b>	
	1 Анализ собственных конфликтных ситуаций, поиск путей предотвращения эскалации и разрешения конфликтов. Анализ правильности выбора стратегий поведения в напряженных ситуациях.	2	
	2 Тестирование по методике К.Томаса «Диагностика предрасположенности личности к конфликтному поведению».	1	
3 Освоение приемов саморегуляции.	2		
<b>Тема 1.4</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	



Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
<b>Манипуляции - природа и способы противостояния.</b>	1	Природа и причины манипулирования в деловом общении. Основные манипулятивные позиции по Ф. Перлзу. Виды манипуляций по Э.Шострому.	1	2
	2	Противостояние манипуляции. Ассертивное поведение. Десять правил ассертивного поведения. Развитие уверенности в себе.	1	
	<b>Практическое занятие № 5</b>		<b>2</b>	
	1	Дискуссия: способы противостояния манипуляции. Ролевая игра: противостояние манипулированию в переговорах и взаимодействии с клиентом. Упражнения для развития навыков уверенного поведения.	2	
	<b>Самостоятельная работа № 4</b>		<b>2</b>	
	1	Анализ собственного опыта взаимодействия в ситуациях манипулирования, применявшихся приемов противостояния нежелательному влиянию. Анализ причин неассертивного поведения, неуверенности в себе.	2	
<b>Раздел 2. Современная культура бизнес-коммуникаций.</b>			<b>22</b>	
<b>Тема 2.1. Деловой этикет и деловая риторика.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>3</b>	
	1	Понятие об этикете. Шесть важнейших принципов современного делового этикета по Дж. Ягер. Протокол первых секунд. Этикет телефонных переговоров, сетевого общения.	1	2
	2	Деловая риторика. Принципы речевого воздействия. Культура речи, основные признаки культурной речи. Правила речевого поведения. Речевой этикет.	1	
	<b>Практическое занятие № 6</b>		<b>1</b>	
	1	Подготовка и представление устного обращения на заданную деловую тему.	1	
<b>Самостоятельная работа № 5</b>		<b>2</b>		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	1   Подготовка письменного и устного сообщения на заданную тему.	2	
<b>Тема 2.2. Бизнес-презентации.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>5</b>	
	1   Виды и цели бизнес-презентаций, основные этапы подготовки. Структура и план презентации. Логика изложения материала, аргументы. Подбор иллюстративных материалов.	1	2
	2   Проведение презентации. Секреты успешного публичного выступления. Приемы привлечения и удержания внимания аудитории. Ответы на вопросы.	1	
	<b>Практическое занятие № 7</b>	<b>3</b>	
	1   Разработка плана и тезисов презентации.	1	
	2   Деловая игра «Бизнес-презентация» - проведение и анализ презентации с точки зрения использованных правил и техник, логики, речевой культуры и невербальных проявлений.	2	
	<b>Самостоятельная работа № 6</b>	<b>2</b>	
1   Подготовка бизнес-презентации на заданную тему.	2		
<b>Тема 2.3. Деловые переговоры</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>5</b>	
	1   Этика деловых переговоров. Подготовка к переговорам, выбор позиции и тактики. Технологии ведения переговоров. Организация эффективной коммуникации на совещаниях. Правила и коммуникативные техники телефонных переговоров.	2	2
	<b>Практическое занятие № 8</b>	<b>3</b>	
	1   Подготовка и планирование переговоров с потенциальными деловыми партнерами. Выбор стратегии. Подбор аргументов.	1	
	2   Деловая игра «Переговоры» - моделирование ситуации деловых переговоров, анализ выбранных позиций, эффективности использованных приемов.	2	
<b>Самостоятельная работа № 7</b>	<b>3</b>		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	1   Подготовка к контрольной работе №1	3	
	<b>Зачет(контрольная работа №1):</b> контрольный тест.	<b>2</b>	
<b>Всего:</b>		<b>54</b>	

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 РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению:**

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места (по количеству обучающихся);
- учебно-методическое обеспечение, в том числе на электронных носителях.

Технические средства обучения:

- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- доска интерактивная;
- мультимедийное оборудование;
- электронные образовательные ресурсы.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения:**

##### **Основные источники**

1. Шеламова Г.М. Психология общения. М.: ОИЦ «Академия», 2018
2. Рамендюк Д.М. Психология делового общения Учебник и практикум для СПО, «Юрайт», 2017 Электронная библиотека
3. Панфилова А.П. Психология общения: учебник / А.П. Панфилова.- М.: Академия, 2014, - 368 с. - Электронный учебник
4. Психология общения. Практикум: учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИНФРА — м, 2017. - 192 с.

##### **Дополнительные источники**

5. 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. — М. : Издательство Юрайт, 2016.
6. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. — М. : Издательство Юрайт, 2014.
7. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2015.
8. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова. — М. : Издательство Юрайт, 2016.
9. Столяренко Л. Д., Самыгин С. И. Психология общения. Учебник - Издательство: Феникс, 2015 г.

##### **Интернет-ресурсы**

10. Джеймс М., Джонгвард Д. Рожденные выигрывать <http://www.rulit.me/books/rozhdennye-vyigryvat-read-46400-1.html>
11. Психология и этика делового общения под ред. проф. Лавриненко В.Н. [http://www.hi-edu.ru/e-books/xbook861/01/Lavrinenko\\_V\\_N.pdf](http://www.hi-edu.ru/e-books/xbook861/01/Lavrinenko_V_N.pdf)
12. Ребрик С. Бизнес-презентация. 100 советов, как продавать проекты, услуги, товары, идеи <http://avidreaders.ru/book/biznes-prezentaciya-100-sovetov-kak-prodavat.html>
13. Р. Фишер, У. Юри Путь к согласию или переговоры без поражения <https://www.litmir.me/br/?b=8867&p=1>
14. Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек — манипулятор [http://edu.tltsu.ru/er/er\\_files/book2042/book.pdf](http://edu.tltsu.ru/er/er_files/book2042/book.pdf)

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения контрольных работ, практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных или групповых заданий,

Результаты освоения (умения, знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	3
<b>Умения:</b>	
строить деловое взаимодействие с коллегами, клиентами, деловыми партнерами, руководителями и подчиненными на основе норм современной деловой этики, с соблюдением правил делового этикета	практические занятия № 1, 2, 3, 8, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа (№ 1, 2, 4)
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности, используя вербальные и невербальные средства	практические занятия № 1, 2, 4, 8, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа № 1, 2, 4, 6,7
принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме и с соблюдением норм и правил этики и этикета, в том числе в конфликтных ситуациях и в условиях манипулятивного воздействия	практические занятия № 3, 4, 5, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа № 3, 4
находить пути преодоления конфликтных ситуаций, использовать приемы снижения эмоционального напряжения в деловом взаимодействии	практическое занятие № 4, 5, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа № 3, 4
<b>Знания:</b>	
теоретические основы, структуру и эффективные техники деловой коммуникации и взаимодействия	фронтальный опрос (тема 1.1, 1.2); практические занятия № 1, 2, 4, 8, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа № 2, 5, 6,7, контрольная работа №1

источники, причины, виды и способы профилактики и разрешения конфликтов	фронтальный опрос (темы 1.3, 2.3); практические занятия № 4, 8, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа № 3, контрольная работа №1
природу манипуляций и способы противостояния и защиты	фронтальный опрос (темы 1.2, 1,4); практическое занятие № 5, 8 внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа № 3, 4, контрольная работа №1
способы снижения эмоционального напряжения, приемы саморегуляции	фронтальный и индивидуальный опрос (тема 1.3); практическое занятие № 4, 5, 8 самостоятельная учебная работа № 3, 4, контрольная работа №1
правила современного делового этикета	фронтальный опрос (темы 2.1, 2,3); практические занятия № 6, 7, 8 внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа № 5, 6, контрольная работа №1
основы деловой риторики, культуры речи и речевого этикета	фронтальный и индивидуальный опрос (тема 2.1.); практические занятия № 6, 7, 8, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа № 5, 6, контрольная работа №1
особенности и правила современных бизнес—коммуникаций	фронтальный и индивидуальный опрос (темы 2.1, 2.2, 2.3); практические занятия № 6, 7, 8, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа № 5, 6, контрольная работа №1