

Приложение

К ООП по специальности/профессии

09.02.07 Информационные системы и программирование

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**ОПЦ.В.25 Эффективные переговоры (тактика и
инструменты)**

Программу составили:

1. Евтушенко Виктория Давидовна

Дисциплина: ОПЦ.В.25 Эффективные переговоры (тактика и инструменты)

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование, 09.02.07 Информационные системы и программирование (ITHub) утверждённым приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 г. №1547.

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основании учебного плана по специальности «09.02.07 Информационные системы и программирование»

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рассмотрено и рекомендовано на заседании кафедры Информационных систем и программирования

Протокол №10 от 15.05.2025

Заведующий кафедрой Цыбань Илья Константинович

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПЦ.В.25 Эффективные переговоры (тактика и инструменты)

(наименование дисциплины)

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОПЦ.В.25 Эффективные переговоры (тактика и инструменты) является обязательной частью обязательной частью цикла основной образовательной программы в соответствии ФГОС «09.02.07 Информационные системы и программирование, 09.02.07 Информационные системы и программирование (ITHub)» по специальности . Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций (ОК), профессиональных компетенций (ПК):

1. ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
2. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
3. ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
4. ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК	Умения	Знания
ОК 09., ОК 05., ОК 02., ОК 01.	Уметь взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения; Уметь соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте; Уметь находить решения в конфликтных ситуациях; Уметь соблюдать принципы деловой коммуникации	Основы конфликтологии Способы коммуникации в цифровой среде; Виды деловой коммуникации Типология клиентов Партнерские отношения, правила проведения переговоров; Понятие о профессиональных сообществах Профессиональная коммуникация на рабочем месте

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной дисциплины

Вид учебной работы	Объем в часах
Лекционные занятия	12
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	10
Практическая подготовка	12
Общий объем образовательной программы учебной дисциплины, в том числе в форме практической подготовки	34
Форма(-ы) контроля: Дифференцированный зачет	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОПЦ.В.25 Эффективные переговоры (тактика и инструменты)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1 Понятие деловой коммуникации	Содержание учебного материала			ОК 01., ОК 02., ОК 05., ОК 09.
	1 Лекционные занятия №1 Сущность и понятие коммуникации, деловой коммуникации	2	1	
	2 Практическая подготовка №1 Виды деловой коммуникации: контактное-дистантное, непосредственное-опосредованное, устное-письменное, межличностное-публичное	2	2	
	3 Практическая подготовка №2 Система основных регуляторов делового общения	2	2	
	4 Самостоятельная работа под руководством преподавателя Деловой имидж, вербальная и невербальная коммуникация	2	2	
Тема 2 Типология клиентов	Содержание учебного материала			ОК 01., ОК 02., ОК 05., ОК 09.
	1 Лекционные занятия №2 Классификация типов клиентов	2	1	
	2 Практическая подготовка №3 Мотивы клиента и характеристика приверженности к салону красоты/специалисту индустрии красоты	2	2	
	3 Практическая подготовка №4 Потребительские стереотипы, управление восприятием клиента	2	2	
	4 Лекционные занятия №3 Разновидности влияния на клиента: объективные (музыка, интерьер, запахи, оформление), субъективные (вербальные и невербальные способы коммуникации; вежливость, забота, внимательность)	2	1	
	5 Практическая подготовка №5 Точки контакта потребителя(клиента) и персонала (мастера), причины ухода клиента от специалиста	2	2	
	6 Самостоятельная работа под руководством преподавателя Структура клиентской базы	2	2	
Тема 3 Партнерство	Содержание учебного материала			ОК 01., ОК 02., ОК 05., ОК 09.
	1 Лекционные занятия №4 Переговоры и партнерство. Основные понятия	2	1	
	2 Практическая подготовка №6 Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов	2	2	
	3 Лекционные занятия №5 Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры	2	1	
	4 Самостоятельная работа под руководством преподавателя Принципы эффективной презентации	2	2	
Тема 4 Коммуникация в сообществе	Содержание учебного материала			ОК 01., ОК 02., ОК 05., ОК 09.
	1 Лекционные занятия №6 Стратегия развития сообщества – как способ привлечения клиентов	2	1	
	2 Самостоятельная работа под руководством преподавателя Классификация сообществ и разные подходы к управлению	2	2	
	3 Самостоятельная работа под руководством преподавателя Комьюнити – планирование: привлечение первых участников, принципы сообщества, типы личностей и роли в команде, активация ядра сообщества, правила и модерирование, традиции сообщества, работа с неактивными участниками, закрытие сообщества	2	2	
		Всего	34	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 - ознакомительный (ознакомление с ранее изученными объектами, свойствами);

2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие помещения:

Кабинет деловых и профессиональных коммуникаций:

1. Парта ученическая (15 шт.)
2. Стол (1 шт.)
3. Стул учительский (1 шт.)
4. Стул ученический (34 шт.)
5. Доска (1 шт.)
6. Стенды (5 шт.)

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные издания

1. 1. Самыгин, С.И. Профессиональная этика и психология делового общения: учебник / С.И. Самыгин; под ред. А.М. Руденко. – Москва: КноРус, 2021. – 232 с. – ISBN 978-5-406-01698-5. – URL:<https://book.ru/book/938764> (дата обращения: 16.01.2022). – Текст: электронный.
2. 2. Основы деловых коммуникаций: учебное пособие / И.А. Юмашева. – Москва: КноРус, 2022. – 162 с. – ISBN 978-5-406-08452-6. – URL:<https://book.ru/book/942402> (дата обращения: 16.01.2022). – Текст: электронный.
3. 3. Психология делового общения и межличностные коммуникации: учебник / Н.Ю. Ульянова. – Москва: КноРус, 2021. – 152 с. – ISBN 978-5-406-08085-6. – URL:<https://book.ru/book/939058> (дата обращения: 16.01.2022). – Текст: электронный.

3.2.2. Дополнительные источники

1. 1. Деловые коммуникации. Практикум: учебное пособие / Л.И. Чернышова. – Москва: КноРус, 2021. – 216 с. – ISBN 978-5-406-02110-1. – URL:<https://book.ru/book/940045> (дата обращения: 16.01.2022). – Текст : электронный.
2. 2. Социальная коммуникация в профилактике конфликтов: учебно-методическое пособие / Н.Х. Гафиатулина, С.И. Самыгин. – Москва: Русайнс, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4365-6341-1. – URL:<https://book.ru/book>

3.2.3. Интернет-ресурсы

1. 1. Znanium.ru
2. 2. Book.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Образовательные результаты освоения образовательной программы учебной дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Умение		
Уметь взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения	Умеет взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
Уметь соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте	Умеет соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
Уметь находить решения в конфликтных ситуациях	Умеет находить решения в конфликтных ситуациях	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
Уметь соблюдать принципы деловой коммуникации	Умеет соблюдать принципы деловой коммуникации	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
Знание		
Основы конфликтологии Способы коммуникации в цифровой среде	- о способах коммуникации на рабочем месте, в коллективе, в цифровой среде	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
Виды деловой коммуникации Типология клиентов Партнерские отношения, правила проведения переговоров	Применять знания - о типологии клиентов - о проведении переговоров Демонстрировать знания - об основах конфликтологии - о способах коммуникации в информационной среде	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
Понятие о профессиональных сообществах Профессиональная коммуникация на рабочем месте	Транслировать знания о Понятии о профессиональных сообществах, о профессиональной коммуникации на рабочем месте	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос

4.2. Матрица соответствия контрольно-оценочных средств образовательным результатам учебной дисциплины

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
Умение		
Уметь взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения	ОК 09., ОК 05., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №2-3
Уметь соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте	ОК 09., ОК 05., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №5-8
Уметь находить решения в конфликтных ситуациях	ОК 09., ОК 05., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №4-5
Уметь соблюдать принципы деловой коммуникации	ОК 09., ОК 05., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №1-2

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
Знание		
Основы конфликтологии Способы коммуникации в цифровой среде	ОК 09., ОК 05., ОК 02., ОК 01.	Вопросы к дифференцированному зачёту №11-25
Виды деловой коммуникации Типология клиентов Партнерские отношения, правила проведения переговоров	ОК 09., ОК 05., ОК 02., ОК 01.	Вопросы к дифференцированному зачёту №1-10
Понятие о профессиональных сообществах Профессиональная коммуникация на рабочем месте	ОК 09., ОК 05., ОК 02., ОК 01.	Вопросы к дифференцированному зачёту №25-35

Вопросы к практическому занятию указаны в методических указаниях к практическим занятиям по дисциплине Эффективные переговоры (тактика и инструменты) для обучающихся специальности "Информационные системы и программирование". Ставрополь, 2025