

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики»
(СибГУТИ)

Уральский технический институт связи и информатики (филиал) в г. Екатеринбурге
(УрТИСИ СибГУТИ)



Рабочая программа учебной дисциплины

ОП.10 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

для специальности:

09.02.12 Техническая эксплуатация и сопровождение
информационных систем

Квалификация: специалист по технической эксплуатации и
сопровождению информационных систем

Год начала подготовки: 2026

Екатеринбург
2025

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики»
(СибГУТИ)
Уральский технический институт связи и информатики (филиал) в г. Екатеринбурге
(УрТИСИ СибГУТИ)

Утверждаю
Директор УрТИСИ СибГУТИ
_____ Е.А. Минина
« ____ » _____ 2025 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

ОП.10 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

для специальности:

09.02.12 Техническая эксплуатация и сопровождение
информационных систем

Квалификация: специалист по технической эксплуатации и
сопровождению информационных систем

Год начала подготовки: 2026

Екатеринбург
2025

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 09.02.12 Техническая эксплуатация и сопровождение информационных систем, утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 10 марта 2025 года № 184.

Программу составила:

Левкина Е.В. - преподаватель ЦК ИТиАСУ кафедры ИСТ

Одобрено цикловой комиссией
Информационных технологий и АСУ
кафедры Информационных систем и
технологий.

Протокол 3 от 27.11.25

Председатель цикловой комиссии
О.М. Ермоленко О.М. Ермоленко

Согласовано

Заместитель директора
по учебной работе

А.Н. Белякова А.Н. Белякова

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 09.02.12 Техническая эксплуатация и сопровождение информационных систем, утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 10 марта 2025 года № 184.

Программу составила:

Левкина Е.В. - преподаватель ЦК ИТиАСУ кафедры ИСТ

Одобрено цикловой комиссией
Информационных технологий и АСУ
кафедры Информационных систем и
технологий.

Протокол ____ от _____
Председатель цикловой комиссии
_____ О.М. Ермоленко

Согласовано

Заместитель директора
по учебной работе

_____ А.Н. Белякова

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины	стр. 4
2	Структура и содержание учебной дисциплины	5
3	Условия реализации учебной дисциплины	8
4	Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	10

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Профессиональные коммуникации» является вариативной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 09.02.12 Техническая эксплуатация и сопровождение информационных систем.

1.2 Планируемые результаты освоения дисциплины

При организации процесса изучения дисциплины преподаватель создает образовательное пространство для формирования и развития у обучающихся общих компетенций:

1.2.1 Общие компетенции:

Код ОК	Наименование ОК
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.2.2 В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ОК	Уметь	Знать
ОК 01-ОК 05, ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> - управлять рисками и конфликтами; - принимать обоснованные решения; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития; - применять информационные технологии в сфере управления производством; - строить систему мотивации труда; - управлять конфликтами; - владеть этикой делового общения. 	<ul style="list-style-type: none"> - функции, виды и психологию менеджмента; - методы и этапы принятия решений; - технологии и инструменты построения карьеры; - особенности менеджмента в области профессиональной деятельности; - основы организации работы коллектива исполнителей; - принципы делового общения в коллективе.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Трудоемкость освоения дисциплины

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	60
в т.ч. в форме практической подготовки	24
Самостоятельная работа	8
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	52
в том числе:	
- теоретическое обучение	26
- лабораторные работы	-
- практические занятия	24
- консультации	-
- промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)	2

2.2 Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, ак.ч. / в т.ч. в форме практической подготовки, ак.ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1 Основы профессиональной коммуникации.	Содержание учебного материала:	8/2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05
	1 Роль коммуникаций в IT-проектах. Модели и барьеры коммуникации. Как происходит передача информации.	2	
	2 Этика и сетевой этикет в профессиональной среде. Значение «soft skills» в профессиональных коммуникациях.	2	
	Практические занятия:		ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05
	1 Написание сопроводительного письма.	2	
Тема 2 Асинхронная коммуникация в IT.	Содержание учебного материала:	8/2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	1 Работа в системах управления задачами.	2	
	2 Деловая переписка: структура email, тон, работа с запросами, эскалация проблем. Цепочки писем. Расширенные правила асинхронного общения.	2	
	Практические занятия:		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09
	2 Квест «Выжить в асинхронном мире».	2	

	Самостоятельная работа обучающихся: 1 Анализ технической документации. «Перевод» с технического на бытовой язык.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09
Тема 3 Устная коммуникация в команде.	Содержание учебного материала:	10/4	ОК 01, ОК 02, ОК 04
	1 Эффективные ежедневные стендапы. Участие в совещаниях (подготовка, конструктивные предложения, аргументация). Основы фасилитации и модерации технических обсуждений.	2	
	2 Проведение демо: презентация результата работы заказчику или команде. Структура, акценты, ответы на вопросы. Формы обратной связи: как давать конструктивную критику и как ее принимать.	2	
	Практические занятия:		ОК 01, ОК 02, ОК 05
	3 Подготовка презентации результата работы заказчику. 4 Роль фасилитатора в принятии сложных решений.	2 2	
Самостоятельная работа обучающихся: 1 Подготовка презентации и защиты работы.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 05	
Тема 4 Коммуникации с заказчиками, коллегами, руководителями.	Содержание учебного материала:	12/6	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04
	1 Работа с заказчиком: выявление потребностей, управление ожиданиями, объяснение технических ограничений простым языком. Общение с нетехническими коллегами (менеджерами, дизайнерами, маркетологами, тестировщиками).	2	
	2 Основы публичных выступлений: выступление с докладом на внутреннем митапе или конференции. Борьба со страхом, структура выступления. Базовые навыки ведения переговоров.	2	
	Практические занятия:		ОК 01, ОК 02, ОК 04
	5 Подготовка к собеседованию: самопрезентация, ответы на технические и поведенческие вопросы, вопросы работодателю.	2	
	6 Публичное выступление «Самопрезентация». 7 Выступление с докладом на внутреннем совещании.	2 2	
Самостоятельная работа обучающихся: 1 Составление плана выступления теме «Самопрезентация».	2	ОК 01, ОК 02, ОК 05	
Тема 5 Разрешение конфликтов и работа со спорными ситуациями.	Содержание учебного материала:	8/4	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04
	1 Природа конфликтов в IT-проектах: конфликты из-за технологий, сроков, ответственности. Основы эмоционального интеллекта (EQ). Управление эмоциями в стрессе (дедлайны, конфликты). Стратегии разрешения конфликтов: медиация, стратегия Томаса-Килманна, поиск компромисса, техники «ненасильственного общения».	2	
	2 Защита от профессионального выгорания: коммуникационные паттерны, ведущие к выгоранию, и как их избежать.	2	

	Практические занятия: 8 Критика и конструктивная обратная связь. Практикум на кейсах. 9 Ролевая игра «Конфликт с менеджером по поводу дедлайна».	2 2	ОК 01, ОК 03, ОК 04
Тема 6 Управление командой и профессиональная коммуникация в распределенных ИТ-средах.	Содержание учебного материала	12/6	
	1 Управление распределенной командой: инструменты синхронной и асинхронной коммуникации (Slack, Miro, Jira, Confluence). Культура written-down.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	2 Планирование и фасилитация удаленных совещаний. Документирование договоренностей.	2	
	3 Построение карьерной траектории в ИТ: коммуникация с лидером, ментором, HR. Обратная связь как инструмент развития.	2	
	Практические занятия: 10 Кейс: фасилитация удаленного совещания по срыву спринта (ролевая игра в Zoom/Miro). 11 Разбор и рефакторинг «токсичной» переписки в чатах и тикетах. 12 Составление личного плана развития коммуникативных навыков на 6 месяцев.	2 2 2	ОК 01, ОК 04, ОК 05
Консультации:	-		
Промежуточная аттестация:	2		
Всего:	60/24		

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения:

3.1.1 Учебная аудитория 307 УК №1:

Комплект специализированной учебной мебели (столы и стулья - рабочие места обучающихся и преподавателя), доска аудиторная, персональный компьютер.

Выход в Интернет и доступ в электронную информационно-образовательную среду организации.

Программное обеспечение: ALT Linux, Google Chrome, Foxit, PDF Reader, PDF24, FastStone, VLC, 7zip, Kaspersky Endpoint Security, МойОфис, Android Studio, AnyLogic Education, Arduino IDE, Beekeeper Studio, DjVU Reader, DosBox, Eclipse, GNS3 (Graphical Network Simulator), GPSS World Core (Студенческая версия), GPSS Studio, InkScape, IntelliJIDEA, OpenJDK, Krita, LISP, MicroSIP, MongoDB Compass, Mozilla Firefox, Multisim, MySQL Server, MySQL Workbench, Node.js, Notepad++, PascalABC, Postman, PostgreSQL, PuTTY, PyCharm Community, QT, Designer, Ramus, Scilab, SMathStudio, Microsoft, SSMS, Sublime Text, SWI-Prolog, Teams, VirtualBox, Visual Studio, Visual Studio Code, WampServer, WinDjView, WireShark, NanoCAD +, XAMPP, 1С:Предприятие, Компас 3D, FileZilla, Matrixcam VMS, Unity, Unreal Engine, Blender, Консультант+.

3.1.2 Кабинет самостоятельной работы 201 УК №1:

Комплект специализированной учебной мебели (столы и стулья - рабочие места обучающихся и преподавателя), доска аудиторная, персональные компьютеры.

Выход в Интернет и доступ в электронную информационно-образовательную среду организации, в том числе с рабочих мест обучающихся.

Программное обеспечение: ALT Linux, Google Chrome, Foxit, PDF Reader, PDF24, FastStone, VLC, 7zip, Kaspersky Endpoint Security, МойОфис, Android Studio, AnyLogic Education, Arduino IDE, Beekeeper Studio, DjVU Reader, DosBox, Eclipse, GNS3 (Graphical Network Simulator), GPSS World Core (Студенческая версия), GPSS Studio, InkScape, IntelliJIDEA, OpenJDK, Krita, LISP, MicroSIP, MongoDB Compass, Mozilla Firefox, Multisim, MySQL Server, MySQL Workbench, Node.js, Notepad++, PascalABC, Postman, PostgreSQL, PuTTY, PyCharm Community, QT, Designer, Ramus, Scilab, SMathStudio, Microsoft, SSMS, Sublime Text, SWI-Prolog, Teams, VirtualBox, Visual Studio, Visual Studio Code, WampServer, WinDjView, WireShark, NanoCAD +, XAMPP, 1С:Предприятие, Компас 3D, FileZilla, Matrixcam VMS, Unity, Unreal Engine, Blender, Консультант+.

3.2 Учебно-методическое обеспечение

Для реализации дисциплины библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе:

3.2.1 Основные печатные и/или электронные издания:

1. Абельская, Р. Ш. Психология общения для IT-специальностей: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. Ш. Абельская; под научной редакцией И. Н. Обабкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 95 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17871-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].

2. Байтасов Р. Р. Деловые коммуникации: Учебное пособие для вузов. — Санкт Петербург: Лань, 2024, 256 с.

3. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].

3.2.2 Дополнительные издания:

1. Джонс, Д. Soft skills для IT-специалистов: прокачай карьеру и получи работу мечты / Д. Джонс; Пер. с англ. М. А. Райтмана. — Москва: Эксмо: Бомбора, 2023. — 328 с.

2. Ильяхов, М. Новые правила деловой переписки / М. Ильяхов, Л. Сарычева. — Москва: Альпина Паблишер, 2021. — 240 с.: цв. ил. — ISBN 978-5-9614-1034-1.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоённости компетенций	Методы оценки
<p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - управлять рисками и конфликтами; - принимать обоснованные решения; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития; - применять информационные технологии в сфере управления производством; - строить систему мотивации труда; - управлять конфликтами; - владеть этикой делового общения; <p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - функции, виды и психологию менеджмента; - методы и этапы принятия решений; - технологии и инструменты построения карьеры; - особенности менеджмента в области профессиональной деятельности; - основы организации работы коллектива исполнителей; - принципы делового общения в коллективе. 	<p>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - компьютерное тестирование на знание терминологии по теме; - тестирование; - самостоятельная работа; - наблюдение за выполнением практического задания (деятельностью обучающегося); - оценка выполнения практического задания (работы); - решение ситуационной задачи; - дифференцированный зачет.