

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Рассмотрено  
на заседании ПЦК  
профессионального цикла  
Протокол №1 от 30 августа 2024г.  
председатель ПЦК  
\_\_\_\_\_ Г.Ф. Ямаева

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые и профессиональные коммуникации» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности **43.02.17 Технологии индустрии красоты**, Приказ Министерства просвещения РФ от 26 августа 2022 г. № 775.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Октябрьский многопрофильный профессиональный колледж

Разработчик:

Пастернак Альбина Борисовна, преподаватель \_\_\_\_\_ подпись

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>8</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>

# ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации»

### 1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является обязательной частью профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.17 Технологии индустрии красоты

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в общепрофессиональный цикл и содержит вариативную часть по запросу работодателя.

**1.3. Цели задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04	Применять знания по деловой и профессиональной коммуникации для профессионального и личностного развития: - соблюдать принципы деловой коммуникации - взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения - выстраивать партнерские отношения со стейкхолдерами - находить решения в конфликтных ситуациях - безопасно и эффективно реализовать стратегию продвижения в социальных сетях - управлять и развивать профессиональное сообщество - соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста по найму)	Виды деловой коммуникации Типология клиентов Партнерские отношения, правила проведения переговоров Основы конфликтологии Способы коммуникации в цифровой среде Понятие о профессиональных сообществах Профессиональная коммуникация на рабочем месте

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формироваться общие компетенции:

- 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 финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
- ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать профессиональными компетенциями (далее – ПК ), соответствующими выбранным видам деятельности

Виды деятельности	Профессиональные компетенции, соответствующие видам деятельности
предоставление визажных услуг (по выбору)	ПК 1.1. Моделировать, осуществлять коррекцию, окрашивание бровей и ресниц с использованием различных техник. ПК 1.2. Выполнять химическую и биохимическую завивку ресниц. ПК 1.3. Выполнять салонный и специфический макияж. ПК 1.4. Выполнять рисунки или их элементы на лице и теле в различных художественных техниках. ПК 1.5 Разрабатывать концепцию образа индивидуального стиля заказчика и коллекции образов. ПК 1.6. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования при предоставлении визажных услуг.
предоставление косметических услуг (по выбору)	ПК 1.1. Выполнять косметические услуги по уходу за кожей лица, шеи и зоны декольте. ПК 1.2. Выполнять косметические услуги по уходу за телом. ПК 1.3. Выполнять услуги по оформлению бровей и ресниц различными техниками с учетом запроса клиента. ПК 1.4 Выполнять коррекцию волосяного покрова различных частей тела. ПК 1.5. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования при предоставлении косметических услуг.
предоставление	ПК 2.1. Выполнять маникюрные услуги.

<p>маникюрных и педикюрных услуг (по выбору)</p>	<p>ПК 2.2. Выполнять педикюрные услуги.  ПК 2.3. Выполнять услуги по моделированию и дизайну ногтей.  ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования при предоставлении маникюрных и педикюрных услуг.</p>
<p>предоставление парикмахерских услуг (по выбору)</p>	<p>ПК 1.1. Разрабатывать и выполнять классические и современные, коммерческие женские, мужские (в том числе оформление усов и бороды), детские стрижки волос различными инструментами и техниками.  ПК 1.2. Выполнять химическое воздействие (включая завивку и выпрямление волос) с использованием современных технологий.  ПК 1.3. Выполнять простые и сложные виды окрашивания волос с учетом запроса клиента.  ПК 1.4. Разрабатывать и выполнять классические и современные, коммерческие укладки и прически на волосах различной длины различными инструментами и техниками.  ПК 1.5. Моделировать прически различного назначения на волосах различной длины с применением украшений и постижерных изделий с учетом тенденций моды.  ПК 1.6. Выполнять эскизы и схемы для разработки инструкционно-технологических карт.  ПК 1.7. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования при предоставлении парикмахерских услуг.</p>

**Личностные результаты**

**Личностные результаты реализации программы воспитания**

**Код  
личностных  
результатов  
реализации  
программы  
воспитания**

Осознающий себя гражданином и защитником великой страны

ЛР 1

Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности,

ЛР 2

порядочности, открытости экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций

Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих

ЛР 3

Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионально конструктивного «цифрового следа»

ЛР 4

Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России

ЛР 5

Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях

ЛР 6

Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности

ЛР 7

Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства

ЛР 8

Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака,

ЛР 9

психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях

Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой ЛР 10

Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры ЛР 11

Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания ЛР 12

**Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями**

Способный реализовать лидерские качества в процессе профессиональной деятельности ЛР 17

Обладающий стрессоустойчивостью и коммуникабельностью ЛР 18

Проявляющий высокую ответственность и собственную инициативу ЛР 19

**Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса**

Обладающий мотивацией к самообразованию и развитию ЛР 22

Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости ЛР 23

**1.4.Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины в том числе:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 78часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 68часов;  
самостоятельной работы обучающегося 10часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка(всего)</b>	<b>78</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка(всего)</b>	<b>68</b>
в т. ч.:	
теоретические занятия	34
практические занятия	34
<i>Самостоятельная работа обучающегося</i>	10
<b>Промежуточная аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i></b>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Виды деловой коммуникации</b>		<b>10</b>	
<b>Тема 1. 1. Понятие деловой коммуникации</b>	Содержание учебного материала		ОК 01-04  ЛР 1, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 9, ЛР 10, ЛР 12, ЛР 18, ЛР 22
	Сущность и понятие коммуникации, деловой коммуникации; Виды деловой коммуникации: контактное-дистантное, непосредственное-опосредованное, устное-письменное, межличностное-публичное Система основных регуляторов делового общения Деловой имидж, вербальная и невербальная коммуникация	4	
	<b>Практическое занятие №1</b> Применение приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №1</b> Найти и проанализировать примеры соответствия вербальной и невербальной коммуникации героев художественных фильмов	2	
<b>Раздел 2. Основы клиентоведения</b>		<b>40</b>	
<b>Тема 1.2.</b>	Содержание учебного материала		

<b>Типология клиентов</b>	Классификация типов клиентов Мотивы клиента и характеристика приверженности к салону красоты/специалисту индустрии красоты (лояльные, «слепые», переключающиеся) Потребительские стереотипы, управление восприятием клиента Разновидности влияния на клиента: объективные (музыка, интерьер, запахи, оформление), субъективные (вербальные и невербальные способы коммуникации; вежливость, забота, внимательность) Точки контакта потребителя(клиента) и персонала (мастера), причины ухода клиента от специалиста Структура клиентской базы	4	ОК 01-04  ЛР 1, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 9, ЛР 10, ЛР 12, ЛР 18, ЛР 22
	<b>Практическое занятие №2</b>		
	Разработать аргументы продажи клиенту косметической услуги	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №2</b> Составить рейтинг из 10 салонов красоты на основе анализа информации о салоне красоты (по сайту или отзывам клиента) по объективным и субъективным критериям	2	
<b>Тема 2.2. Партнерство</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 01-04  ЛР 1, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 9, ЛР 10, ЛР 12, ЛР 18, ЛР 22
	Переговоры и партнерство. Основные понятия Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов. Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры Принципы эффективной презентации	4	
	<b>Практическое занятие №3</b> Составить лонг-лист потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты	4	
	<b>Практическое занятие №4</b> Разработать и провести презентацию косметического продукта (услуги)	6	

	для потенциальных партнеров		
	<b>Практическое занятие № 5</b> Анализ ситуаций общения с целью определение психического состояния клиента по его невербальным сигналам в общении.	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №3</b> Составить письмо по шаблону о сотрудничестве с косметической компанией	4	
<b>Тема 2.3. Управление конфликтом</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 01-04
	Основы конфликтологии: причины негатива, способы работы с негативом Понятие репутации, влияние на репутацию негативных и позитивных отзывов	4	
	<b>Практическое занятие №6</b>		ЛР 1, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 9, ЛР 10, ЛР 12, ЛР 18, ЛР 22
	Кейс по конфликтной ситуации между специалистом индустрии красоты и клиентом	4	
<b>Раздел 3. Цифровая коммуникация</b>		<b>12</b>	
<b>Тема 3.1. Эффективная коммуникация в цифровой среде</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 01-04
	Законное регулирование коммуникации в цифровой среде Инструменты эффективной коммуникации в цифровой среде Информационная безопасность в цифровой среде Принципы речевой организации web-текста	6	
	Формирование коммуникации через контент: генерация идей, пользовательский контент (UGS), сторителлинг, дискуссионный и вовлекающий контент, геймифицированный контент		ЛР 1, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 9, ЛР 10, ЛР 12, ЛР 18, ЛР 22
	<b>Практическое занятие №7</b>		
	Описать идею вовлекающего контента страницы специалиста индустрии красоты в выбранной социальной сети	4	

	<b>Самостоятельная работа обучающихся №4</b> Сформулировать ТОП-10 аккаунтов специалистов индустрии красоты с количеством подписчиков более 10 тыс. человек, проанализировать причины популярности	2	
<b>Раздел 4. Методология построения сообщества</b>		<b>8</b>	
<b>Тема 4.1. Коммуникация в сообществе</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 01-04  ЛР 1, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 9, ЛР 10, ЛР 12, ЛР 18, ЛР 22
	Основы образования сообществ Классификация сообществ и разные подходы к управлению Стратегия развития сообщества – как способ привлечения клиентов 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	4	
	<b>Практическое занятие №8</b>		
	Разработать план формирования сообщества для специалиста индустрии красоты	4	
<b>Раздел 5. Профессиональная коммуникация</b>		<b>6</b>	
<b>Тема 5.1. Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста (работающего по найму)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 01-04  ЛР 1, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 9, ЛР 10, ЛР 12, ЛР 18, ЛР 22
	Взаимодействие специалистов в сфере официальных отношений, статус участника профессиональной коммуникации Понятие субординации, должностной роли Формальное взаимодействие участников: выполнение распоряжков, требований и регламентов Правила делового общения по каналам связи: телефонная связь, электронная почта, мессенджеры Нравственные нормы профессиональных коммуникаций: честность, порядочность, ответственность, справедливость	4	

	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 5</b> Оформление официальной страницы специалиста индустрии красоты в социальных сетях	<b>2</b>	
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.</b>		<b>2</b>	
<b>Всего:</b>		<b>78</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрен кабинет «Деловых и профессиональных коммуникаций».

Оснащение кабинета:

- 30 посадочных мест (ученические стулья и столы),
- рабочее место преподавателя (комплект ПК (монитор BENQ, клавиатура GENIUS, мышь, системный блок)- 1 шт.,
- доска учебная- 1 шт.,
- мультимедийный проектор NECV260 с экраном,
- программное обеспечение (Microsoft Office 2007),
- магнитная доска-1шт.,
- дидактические пособия (тесты, презентации, видеофильмы, опорные конспекты).

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

##### 3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Самыгин, С.И., Профессиональная этика и психология делового общения: учебник / С.И. Самыгин; под ред. А.М. Руденко. — Москва: КноРус, 2022. — 232 с. — ISBN 978-5-406-01698-5. — URL: <https://book.ru/book/938764> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.
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. 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.
4. 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.
5. Социальная коммуникация в профилактике конфликтов: учебно-методическое пособие / Н.Х. Гафиятулина, С.И. Самыгин. — Москва: Русайнс, 2021. — 162 с. — ISBN 978-5-4365-6341-1. — URL: <https://book.ru/book/939080> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.
6. Деловая этика и деловые коммуникации в сфере бизнеса: учебник / И.В. Долгова. — Москва: КноРус, 2021. — 401 с. — ISBN 978-5-406-07211-0. — URL: <https://book.ru/book/939839> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.
7. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000>

##### 3.2.2. Дополнительные источники

1. Психологические тесты [Электронный ресурс]. URL: <https://www.b17.ru/tests/>
2. Курс «Деловые коммуникации» [Электронный ресурс]. URL: <https://online.edu.ru/public/course?faces-redirect=true&cid=11136890>

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p><b>Перечень умений,осваиваемых в рамках дисциплины:</b>            виды деловой коммуникации;            типология клиентов;            партнерские отношения, правила проведения переговоров;            основы конфликтологии;            способы коммуникации в цифровой среде;            понятие о профессиональных сообществах;            профессиональная коммуникация на рабочем месте</p>	<p><b>Применять знания</b>            о типологии клиентов            о проведении переговоров  <b>Демонстрировать знания</b>            об основах конфликтологии            о способах коммуникации в цифровой среде;            на рабочем месте, в коллективе</p>	<p><b>Тестирование по темам курса</b>             Экспертная оценка             Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ</p>
<p><b>Перечень умений,осваиваемых в рамках дисциплины:</b>             соблюдать принципы деловой коммуникации            взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения            выстраивать партнерские отношения со стейкхолдерами            находить решения в конфликтных ситуациях            безопасно и эффективно реализовать стратегию продвижения в социальных сетях            управлять и развивать профессиональное сообщество            соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста, по найму)</p>	<p><b>Применять умения при:</b>             коммуникации в деловой среде;            при взаимодействии с клиентом на основе типологии и клиентоведения;            при выстраивании партнерских отношений со стейкхолдерами;            при решении в конфликтных ситуациях;            при реализации стратегии продвижения в социальных сетях;            при управлении и развитии профессионального сообщества;            при профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста, по найму)</p>	<p><b>Тестирование по темам курса</b>             Экспертная оценка             Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ</p>