

Приложение 25
к ОПОП ППСЗ по специальности
43.02.17 Технологии индустрии красоты

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

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

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

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

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

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
Раздел 1. Виды деловой коммуникации		10	
Тема 1. 1. Понятие деловой коммуникации	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	
	Практическое занятие №1 Применение приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся №1 Найти и проанализировать примеры соответствия вербальной и невербальной коммуникации героев художественных фильмов	2	
Раздел 2. Основы клиентоведения		40	
Тема 1.2.	Содержание учебного материала		

Типология клиентов	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
	Практическое занятие №2		
	Разработать аргументы продажи клиенту косметической услуги	4	
	Самостоятельная работа обучающихся №2 Составить рейтинг из 10 салонов красоты на основе анализа информации о салоне красоты (по сайту или отзывам клиента) по объективным и субъективным критериям	2	
Тема 2.2. Партнерство	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
	Переговоры и партнерство. Основные понятия Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов. Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры Принципы эффективной презентации	4	
	Практическое занятие №3 Составить лонг-лист потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты	4	
	Практическое занятие №4 Разработать и провести презентацию косметического продукта (услуги)	6	

	для потенциальных партнеров		
	Практическое занятие № 5 Анализ ситуаций общения с целью определение психического состояния клиента по его невербальным сигналам в общении.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся №3 Составить письмо по шаблону о сотрудничестве с косметической компанией	4	
Тема 2.3. Управление конфликтом	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
	Основы конфликтологии: причины негатива, способы работы с негативом Понятие репутации, влияние на репутацию негативных и позитивных отзывов	4	
	Практическое занятие №6		
	Кейс по конфликтной ситуации между специалистом индустрии красоты и клиентом	4	
Раздел 3. Цифровая коммуникация		12	
Тема 3.1. Эффективная коммуникация в цифровой среде	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
	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		
	Практическое занятие №7		
	Описать идею вовлекающего контента страницы специалиста индустрии красоты в выбранной социальной сети	4	

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

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

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, 2023. — 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, 2023. — 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, 2023. — 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, 2022. — 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. Гафиатулина, С.И. Самыгин. — Москва: Русайнс, 2023. — 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, 2023. — 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>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <p>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>Применять знания о типологии клиентов о проведении переговоров Демонстрировать знания об основах конфликтологии о способах коммуникации в цифровой среде; на рабочем месте, в коллективе</p>	<p>Тестирование по темам курса</p> <p>Экспертная оценка</p> <p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <p>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>Применять умения при:</p> <p>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>Тестирование по темам курса</p> <p>Экспертная оценка</p> <p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ</p>