

Приложение 25  
к ОПОП ППССЗ по специальности  
**43.02.17 Технологии индустрии красоты**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

2025 г.

## **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

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

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**

Осознающий себя гражданином и защитником великой страны

Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности,

**Код личностных результатов реализации программы воспитания**

**ЛР 1**

**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**

| <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.:   |                      |
| практические занятия   | 34                   |
| <i>Самостоятельная работа обучающегося</i>                             | 10                   |
| <b>Промежуточная аттестация в форме<br/>дифференцированного зачета</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, формирующие которых способствует элемент программы           |
|---|---|-------------|--|
| 1   | 2   | 3           | 4  |
| <b>Раздел 1. Виды деловой коммуникации</b>              |   | <b>10</b>   |  |
| <b>Тема 1.1.</b><br><b>Понятие деловой коммуникации</b> | Содержание учебного материала<br>Сущность и понятие коммуникации, деловой коммуникации;<br>Виды деловой коммуникации: контактное-дистантное, непосредственное-опосредованное, устное-письменное, межличностное-публичное<br>Система основных регуляторов делового общения<br>Деловой имидж, верbalная и невербальная коммуникация | 4           | OK 01-04<br><br>ЛР 1, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 9, ЛР 10, ЛР 12, ЛР 18, ЛР 22 |
|   | <b>Практическое занятие №1</b><br>Применение приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.   | 4           |  |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся №1</b><br>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<br>Мотивы клиента и характеристика приверженности к салону красоты/специалисту индустрии красоты (лояльные, «слепые», переключающиеся)<br>Потребительские стереотипы, управление восприятием клиента<br>Разновидности влияния на клиента: объективные (музыка, интерьер, запахи, оформление), субъективные (вербальные и невербальные способы коммуникации; вежливость, забота, внимательность)<br>Точки контакта потребителя(клиента) и персонала (мастера), причины ухода клиента от специалиста<br>Структура клиентской базы | 4 | OK 01-04<br><br>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><br>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.<br/>Партнерство</b> | <b>Содержание учебного материала</b>   |   | OK 01-04<br><br>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<br>Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество.<br>Конфликт интересов.  | 4 |   |
|                                  | Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры<br>Принципы эффективной презентации  |   |   |
|                                  | <b>Практическое занятие №3</b> Составить лонг-лист потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты   | 4 |   |
|                                  | <b>Практическое занятие №4</b><br>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><br>Составить письмо по шаблону о сотрудничестве с косметической компанией   | 4  |   |
| <b>Тема 2.3.<br/>Управление конфликтом</b>                     | <b>Содержание учебного материала</b><br><br>Основы конфликтологии: причины негатива, способы работы с негативом<br>Понятие репутации, влияние на репутацию негативных и позитивных отзывов   | 4  | ОК 01-04<br><br>ЛР 1, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 7,ЛР 8, ЛР 9, ЛР 10, ЛР 12, ЛР 18, ЛР 22 |
|  | <b>Практическое занятие №6</b><br><br>Кейс по конфликтной ситуации между специалистом индустрии красоты и клиентом   | 4  |   |
| <b>Раздел 3. Цифровая коммуникация</b>                         |  | 12 |   |
| <b>Тема 3.1.<br/>Эффективная коммуникация в цифровой среде</b> | <b>Содержание учебного материала</b><br><br>Законное регулирование коммуникации в цифровой среде<br>Инструменты эффективной коммуникации в цифровой среде<br>Информационная безопасность в цифровой среде<br>Принципы речевой организации web-текста | 6  | ОК 01-04<br><br>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><br><br>Описать идею вовлекающего контента страницы специалиста индустрии красоты в выбранной социальной сети  | 4  |   |

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

|               |   |           |  |
|---------------|---|-----------|--|
|               | <b>Самостоятельная работа обучающихся № 5</b><br>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, 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

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