

ИНЖЕНЕРНАЯ ШКОЛА ОДЕЖДЫ

(Наименование колледжа)

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор,
проректор по учебной работе

_____ А.Е. Рудин

«04» _____ 04 _____ 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

ОП.06

Деловые и профессиональные коммуникации

Учебный план: № 23-02-1-27; 22-02-1-27

Код, наименование
специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты

Квалификация выпускника Специалист индустрии красоты

Уровень образования: Среднее профессиональное образование

Форма обучения: Очная

План учебного процесса

Составляющие учебного процесса		Очное обучение	Заочное обучение
Виды учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся (часы)	Трудоемкость учебной дисциплины	86	
	Из них аудиторной нагрузки	74	
	Лекции, уроки	62	
	Практические занятия, семинары	6	
	Консультации	6	
	Промежуточная аттестация	6	
	Курсовой проект (работа)		
Самостоятельная работа	6		
Формы промежуточной аттестации по семестрам (номер семестра)	Экзамен	1	
	Дифференцированный зачет		
	Контрольная работа		
	Курсовой проект (работа)		

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности **43.02.17 Технологии индустрии красоты**, утверждённым приказом Минпросвещения России от **26.08.2022 N 775**

Составитель(и): Конышева Д.И.
(должность, Ф.И.О., подпись)

Председатель цикловой
комиссии: Яликова В.В.
(Ф.И.О. председателя, подпись)

СОГЛАСОВАНИЕ:

Директор колледжа: Вершигора А.В.
(Ф.И.О. директора, подпись)

Методический отдел: Ястребова С. А.
(Ф.И.О. сотрудника отдела, подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Деловые и профессиональные коммуникации» является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01–04.

1.2. Цель и планируемые результаты 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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) 	<ul style="list-style-type: none"> Виды деловой коммуникации Коммуникативная компетентность Смыслы и символы в деловом общении Типология клиентов Партнерские отношения, правила проведения переговоров Основы конфликтологии Способы коммуникации в цифровой среде Понятие о профессиональных сообществах Профессиональная коммуникация на рабочем месте

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	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: 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 4	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04
	Содержание учебного материала: Коммуникативная компетентность: стратегии, тактики общения. Виды общения. Виды слушания. Этапы общения.	2 2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04
Тема 1.2. Коммуникативная компетентность			
Тема 1.3. Смыслы	Содержание учебного материала:	4	ОК 01

и символы в деловом общении	Ошибки восприятия и искажение информации. Коммуникативные барьеры. Личностные барьеры.	4	ОК 02 ОК 03 ОК 04
Раздел 2. Основы клиентоведения		36	
Тема 2.1. Типология клиентов	Содержание учебного материала	8	ОК 01 ОК 02
	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	7	
	В том числе практических занятий	1	
	Практическое занятие Разработка аргументов продажи клиенту косметической услуги	1	
Тема 2.2. Партнерство	Содержание учебного материала	20	ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Переговоры и партнерство. Основные понятия. Деловое совещание. Дискуссия. Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов. Управление деловым общением. Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры. Принципы эффективной презентации.	18	
	В том числе практических занятий	2	
	Практическое занятие Составление лонг-листа потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты	1	
Тема 2.3. Управление конфликтом	Содержание учебного материала	8	ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Основы конфликтологии: причины негатива, способы работы с негативом. Стратегии поведения в конфликте. Типология конфликтов. Динамика конфликтов. Понятие репутации, влияние на репутацию негативных и позитивных отзывов. Техники разрешения конфликтов.	7	
	В том числе практических занятий	1	
	Практическое занятие Кейс по конфликтной ситуации между специалистом индустрии красоты и клиентом	1	
Раздел 3. Цифровая коммуникация		10	
Тема 3.1. Эффективная коммуникация в цифровой среде	Содержание учебного материала	10	ОК 01 ОК 02 ОК 03
	Законное регулирование коммуникации в цифровой среде Инструменты эффективной коммуникации в цифровой среде Информационная безопасность в цифровой среде Принципы речевой организации web-текста	7	

	Формирование коммуникации через контент: генерация идей, UGS, сторителлинг, дискуссионный и вовлекающий контент, геймифицированный контент		
	В том числе практических занятий	1	
	Практическое занятие Описание идеи вовлекающего контента страницы специалиста индустрии красоты в выбранной социальной сети	1	
	Самостоятельная работа обучающихся 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. Коммуникация в сообществе	Содержание учебного материала	8	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04
	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	7	
	В том числе практических занятий	1	
	Практическое занятие Разработка плана формирования сообщества для специалиста индустрии красоты	1	
Раздел 5. Профессиональная коммуникация		10	
Тема 5.1. Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста (работающего по найму)	Содержание учебного материала	10	ОК 01 ОК 03 ОК 04
	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.	6	
	Самостоятельная работа обучающихся Реферат по теме программы учебной дисциплины.	4	
Консультация		6	
Промежуточная аттестация (экзамен).		6	
Всего:		86	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Социально-экономических дисциплин»,
Оснащенный- Стол, стул преподавателя;
Стол, стул ученический (по количеству обучающихся студентов в группе);
Шкафы, стеллажи для материалов и практических работ;
Компьютер, проектор, экран для демонстрации учебного материала и практических занятий.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

а) основная учебная литература

1. Руденко, А. М., Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / А. М. Руденко, 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> — 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> — 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> — 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> — Текст: электронный.
5. 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/939080> — 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> — 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>

б) дополнительная учебная литература

1. Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - Москва : Форум, 2019. - 304 с. - ISBN 978-5-8199-0739-9. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/360856/reading> - Текст: электронный.
2. Колосова, С. Звезда эфира: прокачиваем навыки онлайн-коммуникации / С. Колосова. — Москва : Альпина ПРО, 2022. — 152 с. — ISBN 978-5-907534-06-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122519.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей пользователей

в) учебно-методическая литература

1. Филиппов, С. И. Практикум по межкультурному общению: как не попасть в ловушки коммуникации : учебное пособие / С. И. Филиппов. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет, 2022. — 54 с. — ISBN 978-5-4437-1389-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/128142.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Ракутова, И. В. Техники коммуникации и основы командообразования : учебное пособие / И. В. Ракутова. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2022. —

3.2.2. Дополнительные источники, электронные ресурсы

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>
3. Электронно-библиотечная система «Айбукс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.ibooks.ru>
4. Электронная библиотека учебных изданий СПбГУПТД [Электронный ресурс]. URL: <http://publish.sutd.ru>
5. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Виды деловой коммуникации - Коммуникативная компетентность - Смыслы и символы в деловом общении - Типология клиентов - Партнерские отношения, правила проведения переговоров - Основы конфликтологии - Способы коммуникации в цифровой среде - Понятие о профессиональных сообществах - Профессиональная коммуникация на рабочем месте 	<p>Разбирается в типологии клиентов, организует проведение переговоров; Применяет знания об основах конфликтологии, о способах коммуникации в цифровой среде; на рабочем месте, в коллективе</p>	<p>Тестирование по темам курса; Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ; Экзаменационная работа</p>
<p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>Выстраивает коммуникацию в деловой среде; организует взаимодействие с клиентом на основе типологии и клиентоведения; при формировании партнерских отношений со стейкхолдерами; принимает решения при урегулировании конфликтных ситуаций; при реализации стратегии продвижения в социальных сетях; при управлении и развитии профессионального сообщества; при профессиональной коммуникации на рабочем месте</p>	<p>Тестирование по темам курса; Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения работ; Экзаменационная работа</p>