

**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: № 23-02-1-22; 22-02-1-22

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)	<b>Трудоемкость учебной дисциплины</b>	<b>86</b>	
	<b>Из них аудиторной нагрузки</b>	<b>74</b>	
	Лекции, уроки	62	
	Практические занятия, семинары	6	
	Консультации	6	
	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>6</b>	
	Курсовой проект (работа)		
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>6</b>		
Формы промежуточной аттестации по семестрам (номер семестра)	Экзамен	3	
	Дифференцированный зачет		
	Контрольная работа		
	Курсовой проект (работа)		

Санкт-Петербург  
2023

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"> <li>- соблюдать принципы деловой коммуникации</li> <li>- взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения</li> <li>- выстраивать партнерские отношения со стейкхолдерами</li> <li>- находить решения в конфликтных ситуациях</li> <li>- безопасно и эффективно реализовать стратегию продвижения в социальных сетях</li> <li>- управлять и развивать профессиональное сообщество</li> <li>- соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста по найму)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Виды деловой коммуникации</li> <li>Коммуникативная компетентность</li> <li>Смыслы и символы в деловом общении</li> <li>Типология клиентов</li> <li>Партнерские отношения, правила проведения переговоров</li> <li>Основы конфликтологии</li> <li>Способы коммуникации в цифровой среде</li> <li>Понятие о профессиональных сообществах</li> <li>Профессиональная коммуникация на рабочем месте</li> </ul>

## 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, формирование 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>	<b>Содержание учебного материала:</b> 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	<b>4</b>  4	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04
	<b>Тема 1.2. Коммуникативная компетентность</b>	<b>Содержание учебного материала:</b> Коммуникативная компетентность: стратегии, тактики общения. Виды общения. Виды слушания. Этапы общения.	<b>2</b> 2
<b>Тема 1.3. Смыслы</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>4</b>	ОК 01

<b>и символы в деловом общении</b>	Ошибки восприятия и искажение информации. Коммуникативные барьеры. Личностные барьеры.	4	ОК 02 ОК 03 ОК 04
<b>Раздел 2. Основы клиентоведения</b>		<b>36</b>	
<b>Тема 2.1. Типология клиентов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	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	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>1</b>	
	<b>Практическое занятие</b> Разработка аргументов продажи клиенту косметической услуги	1	
<b>Тема 2.2. Партнерство</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>20</b>	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	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>2</b>	
	<b>Практическое занятие</b> Составление лонг-листа потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты	1	
<b>Тема 2.3. Управление конфликтом</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	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	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>1</b>	
	<b>Практическое занятие</b> Кейс по конфликтной ситуации между специалистом индустрии красоты и клиентом	1	
<b>Раздел 3. Цифровая коммуникация</b>		<b>10</b>	
<b>Тема 3.1. Эффективная коммуникация в цифровой среде</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	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		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>1</b>	
	<b>Практическое занятие</b> Описание идеи вовлекающего контента страницы специалиста индустрии красоты в выбранной социальной сети	1	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</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>	<b>8</b>	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	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>1</b>	
	<b>Практическое занятие</b> Разработка плана формирования сообщества для специалиста индустрии красоты	1	
<b>Раздел 5. Профессиональная коммуникация</b>		<b>10</b>	
<b>Тема 5.1. Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста (работающего по найму)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	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	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Реферат по теме программы учебной дисциплины.	4	
<b>Консультация</b>		<b>6</b>	
<b>Промежуточная аттестация (экзамен).</b>		<b>6</b>	
<b>Всего:</b>		<b>86</b>	

### 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><b>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Виды деловой коммуникации</li> <li>- Коммуникативная компетентность</li> <li>- Смыслы и символы в деловом общении</li> <li>- Типология клиентов</li> <li>- Партнерские отношения, правила проведения переговоров</li> <li>- Основы конфликтологии</li> <li>- Способы коммуникации в цифровой среде</li> <li>- Понятие о профессиональных сообществах</li> <li>- Профессиональная коммуникация на рабочем месте</li> </ul>	<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;</p> <p>Экзаменационная работа</p>
<p><b>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать принципы деловой коммуникации</li> <li>- взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения</li> <li>- выстраивать партнерские отношения со стейкхолдерами</li> <li>- находить решения в конфликтных ситуациях</li> <li>- безопасно и эффективно реализовать стратегию продвижения в социальных сетях</li> <li>- управлять и развивать профессиональное сообщество</li> <li>- соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста по найму)</li> </ul>	<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;</p> <p>Экзаменационная работа</p>