

**ИНЖЕНЕРНАЯ ШКОЛА ОДЕЖДЫ**

(Наименование колледжа)

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор,  
проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

## Рабочая программа дисциплины

**ОП.06**

### **Деловые и профессиональные коммуникации**

Учебный план: № 24-2-1-27

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)	<b>Трудоемкость учебной дисциплины</b>	<b>58</b>	
	<b>Из них аудиторной нагрузки</b>	<b>48</b>	
	Лекции, уроки	48	
	Практические занятия		
	Консультации		
	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>6</b>	
	Курсовой проект (работа)		
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>4</b>		
Формы промежуточной аттестации по семестрам (номер семестра)	Экзамен	3	
	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 (ред. от 03.07.2024)**

Составитель(и): Стецко У.М.  
*(Ф.И.О., подпись)*

Председатель цикловой  
комиссии: Стецко У.М.  
*(Ф.И.О., подпись)*

### **СОГЛАСОВАНИЕ:**

Директор колледжа,  
реализующего  
образовательную программу: Вершигора А.В.  
*(Ф.И.О., 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 РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### ОП.06 «Деловые и профессиональные коммуникации»

#### 1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы:

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

Учебная дисциплина «Деловые и профессиональные коммуникации» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС СПО по специальности 43.02.17 «Технологии индустрии красоты».

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 04, 05.

#### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины «Деловые и профессиональные коммуникации»:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 04, 05	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 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. 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
<b>Раздел 1. Виды деловой коммуникации</b>		<b>10</b>	
<b>Тема 1.1. Специфика рынка услуг и функции сферы услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 04, 05
	Сущность и понятие коммуникации, деловой коммуникации; Виды деловой коммуникации: контактное-дистантное, непосредственное-опосредованное, устное-письменное,	2	

	межличностное-публичное Система основных регуляторов делового общения		
	Деловой имидж, вербальная и невербальная коммуникация.	2	
<b>Тема 1.2. Коммуникативная компетентность</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 04, 05
	Коммуникативная компетентность: стратегии, тактики общения. Виды общения. Виды слушания. Этапы общения	2	
<b>Тема 1.3. Смыслы и символы в деловом общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 04, 05
	Ошибки восприятия и искажение информации. Коммуникативные барьеры. Личностные барьеры.	2	
	Текущий контроль – устный опрос, тестирование	2	
<b>Раздел 2. Основы клиентоведения</b>		<b>12</b>	
<b>Тема 2.1. Типология клиентов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ОК 04, 05
	Классификация типов клиентов Мотивы клиента и характеристика приверженности к салону красоты/специалисту индустрии красоты (лояльные, «слепые», переключающиеся)	2	
	Потребительские стереотипы, управление восприятием клиента. Разновидности влияния на клиента: объективные (музыка, интерьер, запахи, оформление), субъективные (вербальные и невербальные способы коммуникации; вежливость, забота, внимательность)	2	
	Точки контакта потребителя(клиента) и персонала (мастера), причины ухода клиента от специалиста. Структура клиентской базы	2	
<b>Тема 2.2. Партнерство</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 04, 05
	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	2	
<b>Тема 2.3. Управление конфликтом</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 04, 05
	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	2	
	<b>Текущий контроль</b> – письменный опрос	2	
<b>Раздел 3. Цифровая коммуникация</b>		<b>12</b>	
<b>Тема 3.1. Эффективная коммуникация в цифровой среде</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>	ОК 04, 05
	Законное регулирование коммуникации в цифровой среде	2	
	Инструменты эффективной коммуникации в цифровой среде	2	
	Информационная безопасность в цифровой среде	2	

	Принципы речевой организации web-текста	2	
	Формирование коммуникации через контент: генерация идей, UGS, сторителлинг, дискуссионный и вовлекающий контент, геймифицированный контент	2	
	<b>Текущий контроль</b> – устный опрос, тестирование	2	
<b>Раздел 4 Методология построения сообщества</b>		<b>4</b>	
<b>Тема 4.1. Коммуникация в сообществе</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 04, 05
	Основы образования сообществ Классификация сообществ и разные подходы к управлению. Стратегия развития сообщества – как способ привлечения клиентов	2	
	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	2	
<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 04, 05
	Взаимодействие специалистов в сфере официальных отношений, статус участника профессиональной коммуникации Понятие субординации, должностной роли Формальное взаимодействие участников: выполнение распоряжений, требований и регламентов.	2	
	Правила делового общения по каналам связи: телефонная связь, электронная почта, мессенджеры Нравственные нормы профессиональных коммуникаций: честность, порядочность, ответственность, справедливость.	2	
	<b>Текущий контроль</b> – устный опрос	2	
	<b>Самостоятельная работа.</b> Подготовка к экзамену	<b>4</b>	
<b>Промежуточная аттестация – экзамен</b>		<b>6</b>	
<b>Всего:</b>		<b>58</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Деловых и профессиональных коммуникаций», оснащенный оборудованием:  
 посадочные места по количеству обучающихся;  
 рабочее место преподавателя;  
 информационные стенды;  
 наглядные пособия;

а также оснащённый техническими средствами обучения:  
мультимедийным оборудованием,  
компьютером с лицензионным программным обеспечением (программное обеспечение: Microsoft Windows 10 Pro; Office Standart 2016)

## **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

### **3.2.1. Печатные издания**

#### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

##### **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. 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. 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.
2. Ракутова, И. В. Техники коммуникации и основы командообразования : учебное пособие / И. В. Ракутова. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2022. — 262 с. — ISBN 978-985-895-070-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/134154.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Чиликин, А. Н. Профессиональная этика : учебное пособие для СПО / А. Н. Чиликин, И. А. Чиликина. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2023. — 64 с. — ISBN 978-5-00175-194-6, 978-5-4488-1617-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/128889.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

##### **в) учебно-методическая литература**

1. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. — Саратов : Профобразование, 2021. — 68 с. — ISBN 978-5-4488-1109-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104697.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
2. Ракутова, И. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / И. В. Ракутова. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2024. — 196 с. — ISBN 978-985-895-204-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/143016.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. 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.

#### **3.2.3. Дополнительные источники**

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

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

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен <b>знать</b>:</p> <p>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>	<p>«<b>Отлично</b>» - теоретическое содержание курса и практические навыки, умения сформированы и освоены полностью, без пробелов, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«<b>Хорошо</b>» - теоретическое содержание курса и практические навыки, умения освоены полностью, без пробелов, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>«<b>Удовлетворительно</b>» -</p>	<p>Диагностика (тестирование, письменный, устный опрос)</p> <p>Промежуточная аттестация в форме экзамена</p>
<p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен <b>уметь</b>:</p> <p>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)</p>	<p>теоретическое содержание курса и практические навыки, умения освоены частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p>«<b>Неудовлетворительно</b>» - теоретическое содержание курса и практические навыки, умения не освоены, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	