

**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: № 24-02-1-27

Код, наименование специальности, 43.02.17 Технологии индустрии красоты, Предоставление визажных  
направленность: услуг  
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)		

Санкт-Петербург  
2025

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.)

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

### СОГЛАСОВАНИЕ:

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

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

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

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

Дисциплина относится к обязательной части общего общепрофессионального цикла образовательной программы (ОП).

Дисциплина обеспечивает формирование общих (ОК) компетенций ОК 04, ОК 05.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающегося следующих компетенций на базе полученных знаний и умений

Код и формулировка ОК, ПК	Знания	Умения
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	правила проведения переговоров и выстраивания партнерских отношений; основы конфликтологии; принципы профессиональной коммуникации на рабочем месте	выстраивать партнерские отношения со стейкхолдерами; находить решения в конфликтных ситуациях; управлять и развивать профессиональное сообщество; соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста по найму)
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	нормы современного русского литературного языка (орфоэпические, грамматические, лексические) для ведения профессионального диалога; основы риторики и искусства публичного выступления (например, для проведения презентаций услуг или выступления на мастер-классах); особенности функциональных стилей речи, в т.ч. официально-деловой (для документов) и разговорный (для общения с клиентами), и умение переключаться между ними; особенности межкультурной коммуникации в многонациональном российском обществе (уважение к культурным, религиозным и иным особенностям клиентов)	проводить первичную консультацию клиента: задавать правильные вопросы, выявлять потребности, слушать и слышать клиента; презентовать услуги, процедуры, курсы и продукты салона убедительно и профессионально; аргументированно предлагать дополнительные услуги (техника апселлинга) без навязывания; работать с возражениями и жалобами клиентов, применяя техники конструктивного диалога и находя взаимоприемлемые решения; составлять деловые сообщения (e-mail, чаты) коллегам и партнерам; писать продающие и информационные тексты для соцсетей и сайта салона (посты, описания услуг) с учетом целевой аудитории

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ

### 2.1. Тематический план и содержание дисциплины:

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
1	2	3
<b>Раздел 1. Раздел 1. Виды деловой коммуникации и основы клиентоведения</b>		
<b>Тема 1.1. Понятие деловой коммуникации Коммуникативная компетентность</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</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 Коммуникативная компетентность: стратегии, тактики общения. Виды общения. Виды слушания. Этапы общения.	2
<b>Тема 1.2. Смыслы и символы в деловом общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>
	Ошибки восприятия и искажение информации. Коммуникативные барьеры. Личностные барьеры.	2
<b>Тема 1.3. Типология клиентов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>
	Классификация типов клиентов Мотивы клиента и характеристика приверженности к салону красоты/специалисту индустрии красоты (лояльные, «слепые», переключающиеся)	2
	Потребительские стереотипы, управление восприятием клиента	2
	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	2
	Структура клиентской базы. Разработка аргументации продажи клиенту косметической услуги	2
<b>Тема 1.4. Партнерство</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>
	Переговоры и партнерство. Основные понятия.	2
	Деловое совещание. Дискуссия. Выбор партнера, этапы сотрудничества.	2
	Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов. Управление деловым общением.	2
	Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры. Принципы эффективной презентации.	2
	Составить лонг-лист потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты. Как разработать и провести презентацию косметического продукта (услуги) для потенциальных партнеров	2
<b>Тема 1.5. Управление конфликтом</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>6</b>
	Основы конфликтологии: причины негатива, способы работы с негативом. Стратегии поведения в конфликте. Типология конфликтов.	2
	Динамика конфликтов. Понятие репутации, влияние на репутацию негативных и позитивных отзывов. Техники разрешения конфликтов.	2
	Кейс по конфликтной ситуации между специалистом индустрии красоты и клиентом	2
<b>Текущий контроль по разделу 1 (тестирование)</b>		
<b>Раздел 2. Цифровая коммуникация, методология построения сообщества и профессиональная коммуникация</b>		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
<b>Тема 2.1 Эффективная коммуникация в цифровой среде</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>
	Законное регулирование коммуникации в цифровой среде. Инструменты эффективной коммуникации в цифровой среде	2
	Информационная безопасность в цифровой среде Принципы речевой организации web-текста	2
	Формирование коммуникации через контент: генерация идей, UGS, сторителлинг, дискуссионный и вовлекающий контент, геймифицированный контент	2
<b>Тема 2.2. Коммуникация в сообществе</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>
	Основы образования сообществ Классификация сообществ и разные подходы к управлению	2
	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>Тема 2.3. Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста (работающего по найму)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>
	Взаимодействие специалистов в сфере официальных отношений, статус участника профессиональной коммуникации	2
	Понятие субординации, должностной роли Формальное взаимодействие участников: выполнение распоряжений, требований и регламентов	2
	Правила делового общения по каналам связи: телефонная связь, электронная почта, мессенджеры	2
	Нравственные нормы профессиональных коммуникаций: честность, порядочность, ответственность, справедливость.	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 1. Доклад по теме программы учебной дисциплины. 2. Творческая работа, подготовка к экзамену	<b>4</b>
<b>Текущий контроль по разделу 2 Проверочная работа</b>		
<b>Промежуточная аттестация (экзамен)</b>		<b>6</b>
<b>Всего:</b>		<b>58</b>

## 2.2 Курсовое проектирование (не предусмотрено УП)

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ

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

Кабинет, оснащенный оборудованием:

- посадочные места студентов;
- рабочее место преподавателя;
- рабочая меловая доска;
- наглядные пособия (учебники, словари, рабочие тетради, дидактические материалы);

техническими средствами обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением (ПО: Microsoft Windows 10 Pro; Office Standart 2016);

- видеопроектор, проекционный экран

## 3.2. Информационное обеспечение реализации программы дисциплины

### 3.2.1 Учебная литература

а) основная

1. Маслова, Т. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-2260-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/143686.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Кузнецова М.А. Психология общения : учебное пособие для СПО / Кузнецова М.А.. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2024. — 167 с. — ISBN 978-5-93916-811-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138210.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) дополнительная

1. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. — 2-е изд. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-2188-2, 978-5-4497-3483-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/142507.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Ковшова О.С. Психология : учебное пособие для СПО / О.С. Ковшова [и др.]. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2023. — 191 с. — ISBN 978-5-4497-2366-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/133111.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Разомазова, А. Л. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / А. Л. Разомазова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2022. — 67 с. — ISBN 978-5-00175-122-9, 978-5-4488-1521-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121372.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
4. Психология. Общие вопросы, когнитивные и регуляторные процессы : практикум для СПО / Е.Г. Фильштинская [и др.]. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2023. — 82 с. — ISBN 978-5-4497-2290-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/133110.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

### 3.2.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, в т. ч. электронные образовательные ресурсы

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks URL: <https://www.iprbookshop.ru>.
2. Электронно-библиотечная система «Айбукс» URL: <https://www.ibooks.ru/>
3. ЭБС СПБГУПТД URL: <http://publish.sutd.ru/>

## 4. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Наименование оценочных средств ПА
Отлично	100-86 процентов выполнения. Критическое и разностороннее рассмотрение вопросов, свидетельствующее о значительной самостоятельной работе с источниками. Качество исполнения всех элементов задания полностью соответствует всем требованиям, качество исполнения всех элементов задания полностью соответствует всем требованиям.	Контрольные вопросы
Хорошо	85 - 61 процент выполнения. Работа выполнена в соответствии с заданием. Имеются отдельные небольшие ошибки или отступления от правил оформления работы. Самостоятельная работа проведена в достаточном объеме, но ограничивается только основными рекомендованными источниками информации.	
Удовлетворительно	60-40 процент выполнения. Задание выполнено полностью, но с небольшим количеством существенных ошибок, нарушены правила оформления или сроки представления работы.	

Неудовлетворительно	39-0 процент выполнения. Задание выполнено полностью, но с многочисленными существенными ошибками, содержание работы полностью не соответствует заданию. Работа выполнена в соответствии с заданием. Имеются отдельные небольшие ошибки или отступления от правил оформления работы.	
---------------------	---	--