

Приложение

К ООП по специальности/профессии

**43.02.17 Технологии индустрии красоты**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации**

2025

Программу составили:

1. Бабичев Александр Петрович

Дисциплина: ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты утверждённым приказом Минобрнауки России от 26.08.2022 г. №775.

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основании учебного плана по специальности «43.02.17 Технологии индустрии красоты»

## **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рассмотрено и рекомендовано на заседании кафедры Экономики и туризма

Протокол №8 от 20.05.2025

Заведующий кафедрой Абидова Саратина Айтековна

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации

(наименование дисциплины)

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

Учебная дисциплина ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации является обязательной частью обязательной частью цикла основной образовательной программы в соответствии ФГОС «43.02.17 Технологии индустрии красоты» по специальности. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций (ОК), профессиональных компетенций (ПК):

1. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
2. ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
3. ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
4. ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

| Код ОК, ПК                     | Умения  | Знания   |
|--------------------------------|---|--|
| ОК 03., ОК 04., ОК 02., ОК 01. | Уметь взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения;<br><br>Уметь соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте;<br><br>Уметь находить решения в конфликтных ситуациях;<br><br>Уметь соблюдать принципы деловой коммуникации | Основы конфликтологии Способы коммуникации в цифровой среде;<br><br>Виды деловой коммуникации Типология клиентов<br>Партнерские отношения, правила проведения переговоров;<br><br>Понятие о профессиональных сообществах<br>Профессиональная коммуникация на рабочем месте |

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной дисциплины

| <b>Вид учебной работы</b>   | <b>Объем в часах</b> |
|---|----------------------|
| Лекционные занятия  | 16                   |
| Самостоятельная работа под руководством преподавателя   | 16                   |
| Практическая подготовка   | 16                   |
| Общий объем образовательной программы учебной дисциплины, в том числе в форме практической подготовки | 48                   |
| <b>Форма(-ы) контроля: Дифференцированный зачет</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   | Объём в часах | Уровень освоения | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|--|--|---------------|------------------|---|
| Тема 1<br>Понятие деловой коммуникации | Содержание учебного материала  |               |                  | , ОК 03., ОК 04., ОК 01., ОК 02.                                      |
|  | 1 <b>Лекционные занятия №1</b> Сущность и понятие коммуникации, деловой коммуникации   | 2             | 1                |   |
|  | 2 <b>Практическая подготовка №1</b> Виды деловой коммуникации: контактное-дистантное, непосредственное-опосредованное, устное-письменное, межличностное-публичное  | 2             | 2                |   |
|  | 3 <b>Практическая подготовка №2</b> Система основных регуляторов делового общения  | 2             | 2                |   |
|  | 4 <b>Лекционные занятия №2</b> Деловой имидж, вербальная и невербальная коммуникация   | 2             | 1                |   |
| Тема 2<br>Типология клиентов           | Содержание учебного материала  |               |                  | , ОК 03., ОК 04., ОК 01., ОК 02.                                      |
|  | 1 <b>Лекционные занятия №3</b> Классификация типов клиентов  | 2             | 1                |   |
|  | 2 <b>Практическая подготовка №3</b> Мотивы клиента и характеристика приверженности к салону красоты/специалисту индустрии красоты  | 2             | 2                |   |
|  | 3 <b>Лекционные занятия №4</b> Потребительские стереотипы, управление восприятием клиента  | 2             | 1                |   |
|  | 4 <b>Лекционные занятия №5</b> Разновидности влияния на клиента: объективные (музыка, интерьер, запахи, оформление), субъективные (вербальные и невербальные способы коммуникации; вежливость, забота, внимательность) | 2             | 1                |   |
|  | 5 <b>Практическая подготовка №4</b> Точки контакта потребителя(клиента) и персонала (мастера), причины ухода клиента от специалиста  | 2             | 2                |   |
|  | 6 <b>Лекционные занятия №6</b> Структура клиентской базы   | 2             | 1                |   |
| Тема 3<br>Партнерство                  | Содержание учебного материала  |               |                  | , ОК 03., ОК 04., ОК 01., ОК 02.                                      |
|  | 1 <b>Лекционные занятия №7</b> Переговоры и партнерство. Основные понятия  | 2             | 1                |   |
|  | 2 <b>Практическая подготовка №5</b> Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов  | 2             | 2                |   |
|  | 3 <b>Лекционные занятия №8</b> Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры   | 2             | 1                |   |
|  | 4 <b>Лекционные занятия №9</b> Принципы эффективной презентации  | 2             | 1                |   |
| Тема 4<br>Управление конфликтом        | Содержание учебного материала  |               |                  | , ОК 03., ОК 04., ОК 01., ОК 02.                                      |
|  | 1 <b>Практическая подготовка №6</b> Основы конфликтологии: причины негатива, способы работы с негативом  | 2             | 2                |   |
|  | 2 <b>Лекционные занятия №10</b> Понятие репутации, влияние на репутацию негативных и позитивных отзывов  | 2             | 1                |   |

| Наименование разделов и тем   | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся  | Объём в часах | Уровень освоения | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|---------------|------------------|---|
| Тема 5<br>Коммуникация в сообществе   | Содержание учебного материала   |               |                  | , ОК 03., ОК 04., ОК 01., ОК 02.                                      |
|   | 1 <b>Лекционные занятия №11</b> Стратегия развития сообщества – как способ привлечения клиентов   | 2             | 1                |   |
|   | 2 <b>Лекционные занятия №12</b> Основы образования сообществ  | 2             | 1                |   |
|   | 3 <b>Практическая подготовка №7</b> Классификация сообществ и разные подходы к управлению   | 2             | 2                |   |
|   | 4 <b>Лекционные занятия №13</b> 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             | 1                |   |
| Тема 6<br>Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста (работающего по найму) | Содержание учебного материала   |               |                  | ОК 03., , ОК 04., ОК 01., ОК 02.                                      |
|   | 1 <b>Практическая подготовка №8</b> Взаимодействие специалистов в сфере официальных отношений, статус участника профессиональной коммуникации   | 2             | 2                |   |
|   | 2 <b>Лекционные занятия №14</b> Понятие субординации, должностной роли  | 2             | 1                |   |
|   | 3 <b>Лекционные занятия №15</b> Формальное взаимодействие участников: выполнение распоряжков, требований и регламентов  | 2             | 1                |   |
|   | 4 <b>Лекционные занятия №16</b> Нравственные нормы профессиональных коммуникаций: честность, порядочность, ответственность, справедливость  | 2             | 1                |   |
| Всего   |   | 48            |                  |   |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 - ознакомительный (ознакомление с ранее изученными объектами, свойствами);

2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Кабинет менеджмента и предпринимательства.

Кабинет основ маркетинга.

Кабинет экономики и управления в здравоохранении.:

1. Мультимедийное оборудование (проектор, экран) (1 шт.)
2. Стол преподавательский (1 шт.)
3. Стул преподавательский (1 шт.)
4. Экран (1 шт.)
5. Системный блок (1 шт.)
6. Монитор (1 шт.)
7. Клавиатура (1 шт.)
8. Компьютерная мышь (1 шт.)
9. доска (1 шт.)

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

##### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. 1. Самыгин, С.И. Профессиональная этика и психология делового общения: учебник / 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> (дата обращения: 16.01.2022). – Текст: электронный.
2. 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> (дата обращения: 16.01.2022). – Текст: электронный.
3. 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> (дата обращения: 16.01.2022). – Текст: электронный.

##### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. 1. 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> (дата обращения: 16.01.2022). – Текст : электронный.

2. 2. 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>

### **3.2.3. Интернет-ресурсы**

1. 1. Znanium.ru
2. 2. Book.ru

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Образовательные результаты освоения образовательной программы учебной дисциплины, подлежащие проверке

| Результаты обучения  | Критерии оценки  | Методы оценки  |
|--|--|--|
| Знание   |  |  |
| Основы конфликтологии Способы коммуникации в цифровой среде  | - о способах коммуникации на рабочем месте, в коллективе, в цифровой среде   | 1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос   |
| Виды деловой коммуникации Типология клиентов Партнерские отношения, правила проведения переговоров | Применять знания - о типологии клиентов - о проведении переговоров Демонстрировать знания - об основах конфликтологии - о способах коммуникации в информационной среде | 1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос   |
| Понятие о профессиональных сообществах Профессиональная коммуникация на рабочем месте              | Транслировать знания о Понятие о профессиональных сообществах, о профессиональной коммуникации на рабочем месте  | 1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос   |
| Умение   |  |  |
| Уметь взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения                            | Умеет взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения  | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| Уметь соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте                             | Умеет соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте   | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| Уметь находить решения в конфликтных ситуациях   | Умеет находить решения в конфликтных ситуациях   | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| Уметь соблюдать принципы деловой коммуникации  | Умеет соблюдать принципы деловой коммуникации  | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |

### 4.2. Матрица соответствия контрольно-оценочных средств образовательным результатам учебной дисциплины

| Результаты обучения  | Коды компетенций               | Фонды оценочных средств                     |
|--|--------------------------------|---|
| Знание   |                                |   |
| Основы конфликтологии Способы коммуникации в цифровой среде  | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04. | Вопросы к дифференцированному зачёту №11-25 |
| Виды деловой коммуникации Типология клиентов Партнерские отношения, правила проведения переговоров | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04. | Вопросы к дифференцированному зачёту №1-10  |
| Понятие о профессиональных сообществах Профессиональная коммуникация на рабочем месте              | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04. | Вопросы к дифференцированному зачёту №25-35 |
| Умение   |                                |   |

| <b>Результаты обучения</b>  | <b>Коды компетенций</b>        | <b>Фонды оценочных средств</b>         |
|---|--------------------------------|--|
| Уметь взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04. | Задания к практической подготовке №2-3 |
| Уметь соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте  | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04. | Задания к практической подготовке №5-8 |
| Уметь находить решения в конфликтных ситуациях                          | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04. | Задания к практической подготовке №4-5 |
| Уметь соблюдать принципы деловой коммуникации                           | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04. | Задания к практической подготовке №1-2 |

Вопросы к практическому занятию указаны в методических указаниях к практическим занятиям по дисциплине Деловые и профессиональные коммуникации для обучающихся специальности "Технологии индустрии красоты". Ставрополь, 2025

Вопросы к практической подготовке указаны в методических указаниях к практической подготовке по дисциплине Деловые и профессиональные коммуникации для обучающихся специальности "Технологии индустрии красоты". Ставрополь, 2025