

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;  Уметь находить решения в конфликтных ситуациях;  Уметь соблюдать принципы деловой коммуникации;  Уметь соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте	Виды деловой коммуникации Типология клиентов Партнерские отношения, правила проведения переговоров;  Понятие о профессиональных сообществах Профессиональная коммуникация на рабочем месте;  Основы конфликтологии Способы коммуникации в цифровой среде

## 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	2
Самостоятельная работа	36
Практическая подготовка	10
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 Понятие деловой коммуникации	Содержание учебного материала			ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 01.	
	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>Самостоятельная работа №1</b> Деловой имидж, вербальная и невербальная коммуникация	2		3
Тема 2 Типология клиентов	Содержание учебного материала			ОК 04., ОК 02., ОК 03., ОК 01.	
	1	<b>Самостоятельная работа №2</b> Классификация типов клиентов	2		3
	2	<b>Самостоятельная работа №3</b> Мотивы клиента и характеристика приверженности к салону красоты/специалисту индустрии красоты	2		3
	3	<b>Самостоятельная работа №4</b> Потребительские стереотипы, управление восприятием клиента	2		3
	4	<b>Самостоятельная работа №5</b> Разновидности влияния на клиента: объективные (музыка, интерьер, запахи, оформление), субъективные (вербальные и невербальные способы коммуникации; вежливость, забота, внимательность)	2		3
	5	<b>Самостоятельная работа №6</b> Точки контакта потребителя(клиента) и персонала (мастера), причины ухода клиента от специалиста	2		3
	6	<b>Самостоятельная работа №7</b> Структура клиентской базы	2		3
Тема 3 Партнерство	Содержание учебного материала			ОК 03., ОК 04., ОК 01., ОК 02.	
	1	<b>Самостоятельная работа №8</b> Переговоры и партнерство. Основные понятия	2		3
	2	<b>Самостоятельная работа №9</b> Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов	2		3
	3	<b>Самостоятельная работа №10</b> Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры	2		3
	4	<b>Самостоятельная работа №11</b> Принципы эффективной презентации	2		3
Тема 4 Управление конфликтом	Содержание учебного материала			ОК 03., ОК 02., ОК 04., ОК 01.	
	1	<b>Самостоятельная работа №12</b> Основы конфликтологии: причины негатива, способы работы с негативом	2		3
	2	<b>Практическая подготовка №3</b> Понятие репутации, влияние на репутацию негативных и позитивных отзывов	2		2

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 Коммуникация в сообществе	Содержание учебного материала			ОК 03., ОК 02., ОК 01., ОК 04.	
	1	<b>Практическая подготовка №4</b> Стратегия развития сообщества – как способ привлечения клиентов	2		2
	2	<b>Практическая подготовка №5</b> Основы образования сообществ	2		2
	3	<b>Самостоятельная работа №13</b> Классификация сообществ и разные подходы к управлению	2		3
	4	<b>Самостоятельная работа №14</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	3	
Тема 6 Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста (работающего по найму)	Содержание учебного материала			ОК 02., ОК 04., ОК 03., ОК 01.	
	1	<b>Самостоятельная работа №15</b> Взаимодействие специалистов в сфере официальных отношений, статус участника профессиональной коммуникации	2		3
	2	<b>Самостоятельная работа №16</b> Понятие субординации, должностной роли	2		3
	3	<b>Самостоятельная работа №17</b> Формальное взаимодействие участников: выполнение распоряжков, требований и регламентов	2		3
	4	<b>Самостоятельная работа №18</b> Нравственные нормы профессиональных коммуникаций: честность, порядочность, ответственность, справедливость	2	3	
		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:**

Лекционная аудитория:

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
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 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
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
Знание		
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
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

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

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

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

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