

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
«УСПЕНСКИЙ ТЕХНИКУМ МЕХАНИЗАЦИИ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
учебной дисциплины  
**ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ**  
для специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты

2023

РАССМОТРЕНА  
Методической комиссией  
Председатель МК

  
М.Н. Комарова  
«10» января 2023г

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБПОУ КК УТМиПТ



  
Н.Н. Белова  
«12» января 2023г

РАССМОТРЕНО  
на заседании Педагогического Совета  
протокол № \_\_ от «12» января 2023г

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты, утвержденного приказом Минпросвещения России от 26.08.2022 г. № 755 (зарегистрированного в Минюсте РФ 29 сентября 2022 г, регистрационный № 70281); профессионального стандарта «Специалист по предоставлению парикмахерских услуг», утвержденного приказом Министерство труда и социальной защиты РФ от 25 декабря 2014 г. № 1134н, (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 06.02.2015 № 35906) и чемпионата профессионального мастерства по профессиональной компетенции «Парикмахерское искусство»

Укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация разработчик:

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Успенский техникум механизации профессиональных технологий»

**Разработчики:**

преподаватель ГБПОУ КК УТМ и ПТ

  
Комарова М.Н.

зам. директора по УПР ГБПОУ КК УТМ  
и ПТ

  
Никулина В.С.

мастер ПО ГБПОУ КК УТМ и ПТ

  
Мнаçаканян А.Ф.



  
Анисба А.А.

преподаватель  
ГБПОУ КК УТМ  
  
Ломкина М.А.

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу учебной дисциплины для ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации для специальности для специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты, разработанную преподавателем ГБПОУ КК УТМиПТ М.Н. Комарова

Рабочая программа соответствует предъявляемым требованиям основной профессиональной образовательной программы СПО, утверждена руководителем, рассмотрена цикловой комиссией «Сфера обслуживания» и согласовано зам. директора по учебной работе.

Рабочая программа разработана в соответствии федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты, утвержденного приказом Минпросвещения России от 26.08.2022 г. № 755 (зарегистрированного в Минюсте РФ 29 сентября 2022 г, регистрационный № 70281);

Рабочая программа имеет четкую структуру.

В разделе 1 Паспорт рабочей программы учебной дисциплины составителем определены область применения программы; цели и задачи учебной дисциплины требования к результатам освоения учебной дисциплины; количество часов; предусмотренные на освоение рабочей программы учебной дисциплины базовой подготовки. Заданы уровни усвоения обучающимися учебной дисциплины: «уметь», «знать».

В разделе 2 Структура и содержание учебной дисциплины ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации составлен в соответствии с логической структурой учебной дисциплины сформированы дидактические единицы информации по темам каждого раздела. На основании тематического плана учебной дисциплины определен перечень практических работ, входящих в соответствующую тему разделов учебной дисциплины, предусмотрены часы, отводимые на самостоятельную работу обучающихся по теме раздела.

В разделе 3 Условия реализации программы учебной дисциплины определены требования к материально-техническому обеспечению учебной дисциплины, предусмотрено оборудование учебного кабинета и рабочих мест; продуманы технические средства, информационное обеспечение образовательного процесса, основные и дополнительные источники учебной литературы.

В разделе 4 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины составлен в соответствии с освоенными профессиональными компетенциями и представлены основные показатели оценки результата обучающихся. Разработанные формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверить сформированность профессиональных, общих компетенций и личностных результатов реализации программы воспитания обучающихся.

Рабочая программа конкретизирует соответствующий федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты, с учётом необходимых требований к её построению, учитывает возможности методического, информационного, технического обеспечения учебного процесса, уровень подготовки студентов, отражает специфику обучения по данной специальности и рекомендуется при изучении учебной дисциплины Деловые и профессиональные коммуникации для средних специальных образовательных учреждений

Рецензент, преподаватель

ГБПОУ КК АТТС



*М.Н. Комарова* «10» января 2023г.

**РЕЦЕНЗИЯ**  
**на рабочую программу учебной дисциплины для ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации для специальности для специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты, разработанную преподавателем ГБПОУ КК УТМиПТ М.Н. Комарова**

Рабочая программа ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты, утвержденного приказом Минпросвещения России от 26.08.2022 г. № 755 (зарегистрированного в Минюсте РФ 29 сентября 2022 г, регистрационный № 70281);

В рабочей программе реализованы дидактические принципы обучения: целостность, структурность; учтены межпредметные связи, особенности обучения по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты

В рабочей программе учтены требования к знаниям и умениям обучающихся; формирование элементов общих и профессиональных компетенций, которые соответствуют разделам и темам учебного материала.

В программе предусмотрены различные виды контроля: текущий, рубежный, промежуточный для проверки знаний, умений формирующихся элементов общих и профессиональных компетенций и личностных результатов реализации программы воспитания обучающихся

Содержание рабочей программы отвечает современному уровню среднего профессионального образования, развития науки и производства.

Рабочая программа содержит отобранную в соответствии с целями и задачами обучения систему понятий изучаемого курса (Приложение 1).

**Заключение:**

Рабочая программа ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты.

Рецензент:

преподаватель

ГБПОУ КК УТМиПТ



подпись

Алиева Ш. А

фамилия и инициалы

« 10.01. 2023г.

## Оценка структуры и характеристика разделов учебной дисциплины ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации

<b>Титульный лист:</b>	
-Прописан учредитель	Министерство образования, науки и молодёжной политики Краснодарского края
-Организация – правообладатель программы	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Успенский техникум механизации и профессиональных технологий»
-Наименование программы	<b>РАБОЧАЯ ПРОГРАММА</b> учебной дисциплины ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации
-Код специальности Наименование профессии Год разработки	43.02.17 Технологии индустрии красоты.
<b>Оборотная сторона титульного листа:</b>	
<b>Утверждение рабочей программы</b>	
-Дата-Должность Ф.И.О	12 января 2023 г. Директор Н.Н.Белова
- Подпись Печать	Имеются
<b>Рассмотрено методической комиссией</b>	«Сфера обслуживания»
-Председатель-Дата -Ф.И.О.	10 января 2023 г. Комарова М.Н.
-Подпись	Имеется
<b>Рассмотрено</b>	
-Кем Протокол Дата	Педагогическим Советом протокол № 6 от 12 января 2023 г.
<b>Рабочая программа разработана на основании</b>	
-ФГОС	по специальности среднего профессионального образования 43.02.17 Технологии индустрии красоты.
-Укрупненная группа	43.00.00 Сервис и туризм.
-№ приказа и дата утверждения ФГОС по профессии	№ 775 от 26 августа 2022г
-№ приказа и дата регистрации в Минюсте	рег. № 70281 от 29 сентября 2022 г.
<b>Организация разработчик</b>	
-Наименование ОУ	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Успенский техникум механизации и профессиональных технологий»
<b>Разработчики: - Рецензенты-</b> (Внутренняя Внешняя рецензии) -Ф.И.О. Должность -Квалификация по диплому Подпись	Прописаны
-Рецензии	Имеются
<b>Содержание рабочей программы</b>	<b>Паспорт рабочей программы</b>
-Область применения рабочей программы	Рабочая программа учебной дисциплины ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации может быть использована при обучении по программам дополнительного обучения: профессиональной подготовки по специальности: • специалист в индустрии красоты;
-Место учебной дисциплины в структуре ОПОП	Учебная дисциплина ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации входит в общепрофессиональный цикл.
-Цели и задачи учебной дисциплины	В результате освоения дисциплины обучающийся должен <b>уметь:</b> 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) <b>знать:</b> - виды деловой коммуникации - типологию клиентов

	-партнерские отношения, правила проведения переговоров; -основы конфликтологии; -способы коммуникации в цифровой среде; -понятия о профессиональных сообществах; -профессиональную коммуникацию на рабочем месте;
-Максимальная учебная нагрузка обучающихся- 52 ч	
-Обязательная аудиторная нагрузка обучающихся -50ч	
-Самостоятельная работа обучающихся - 2 ч	
<b>Структура и содержание учебной дисциплины</b>	
-Объем учебной дисциплины и виды учебной работы - 50 ч	
-Тематический план и содержание учебной дисциплины	
-Наименование и номер разделов и тем -Содержание учебного материала (дидактические единицы)	<p><b>Раздел 1. Виды деловой коммуникации. Основы клиентоуведения.</b> <b>32ч.</b></p> <p>Тема 1.1 Понятие деловой коммуникации 6ч.</p> <p>Тема 1.2. Типология клиентов. 8ч.</p> <p>Тема 1.3. Партнерство 14ч.</p> <p>Тема 1.4. Управление конфликтом 4ч.</p> <p><b>Раздел 2. Цифровая коммуникация. Профессиональная коммуникация</b> <b>6ч.</b></p> <p>Тема 2.1. Эффективная коммуникация в цифровой среде 6ч.</p> <p><b>Раздел 3. Методология построения сообщества.</b> <b>6ч.</b></p> <p>Тема 3.1 Коммуникация в сообществе 6ч.</p> <p><b>Раздел 4. Профессиональная коммуникация</b> <b>5ч</b></p> <p>Тема 4.1. Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста (работающего по найму). 5ч.</p> <p><b>Дифференцированный зачёт</b> <b>1ч</b></p>
- Практические занятия	16ч .
-Самостоятельная работа	2 ч
-Объем часов	50ч
-Уровень усвоения	2,3
<b>Условия реализации учебной дисциплины</b>	
-Требования к материально-техническому обеспечению -Оборудование учебного кабинета -Технические средства обучения -Оборудование лаборатории и рабочих мест -Информационное обеспечение обучения -Перечень учебных изданий -Основные источники -Дополнительные источники -Интернет-ресурсы	В соответствии с требованиями ФГОС
<b>Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины</b> -Результаты обучения: -Освоенные умения -Освоенные знания -Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	В соответствии с требованиями: ФГОС, Учебного плана, Положения «О текущем контроле знаний и промежуточной аттестации учащихся» (утверждено приказом директора ГБПОУ КК УТМиПТ Н.Н. Беловой от 30.08.2018 г № 314/3); Положение «О формировании фонда оценочных средств» (утверждено приказом директора ГБПОУ КК УТМиПТ Н.Н. Беловой от 30.08.2018 г № 314/3);
<b>Календарно-тематический план:</b>	Оформлен в соответствии с требованиями ФГОС и утвержденной рабочей программой учебной ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации, утвержденной 12 января 2023 г. Директор Н.Н.Белова
-Титульный лист	
-Утвержден	Заместитель директора по УПР Никулина В.С. от 12 января 2023г
-Рассмотрено методической комиссией -№ урока-Наименование разделов и тем- Количество часов-Тип урока-Календарные сроки изучения	«Сфера обслуживания» «10» января 2023 Комарова М.Н.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИН.**

# ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена (ОПОП СПО ППСЗ) по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты.

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации может быть использована при обучении по программам профессиональной подготовки, дополнительного образования, повышения квалификации, переподготовки, опережающего обучения по специальности:

- специалист в индустрии красоты;

Уровень образования: среднее общее. Опыт работы: не требуется.

### 1.2. Место учебной дисциплины в структуре профессиональной образовательной программы.

Учебная дисциплина ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации входит в общепрофессиональный цикл.

### 1.3. Цели и задачи дисциплины.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

#### уметь:

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)

#### знать:

- виды деловой коммуникации
- типологию клиентов
- партнерские отношения, правила проведения переговоров;
- основы конфликтологии;
- способы коммуникации в цифровой среде;
- понятия о профессиональных сообществах;
- профессиональную коммуникацию на рабочем месте;

В связи с этим обучающийся в ходе освоения учебной дисциплины должен обладать профессиональными, общими компетенциями и личностные результаты реализации программы воспитания:

### 3.1 Основные виды профессиональной деятельности и профессиональные

**компетенции:**

	<b>Наименование результата обучения</b>
<b>Профессиональные компетенции</b>	
ПК 1.1.	Разрабатывать и выполнять классические и современные, коммерческие женские, мужские (в том числе оформление усов и бороды), детские стрижки волос различными инструментами и техниками.
ПК 1.2.	Выполнять химическое воздействие (включая завивку и выпрямление волос) с использованием современных технологий.
ПК 1.3.	Выполнять простые и сложные виды окрашивания волос с учетом запроса клиента.
ПК 1.4	Разрабатывать и выполнять классические и современные, коммерческие укладки и прически на волосах различной длины различными инструментами и техниками.
ПК 1.5	Моделировать прически различного назначения на волосах различной длины с применением украшений и постижерных изделий с учетом тенденций моды.
ПК 1.6.	Выполнять эскизы и схемы для разработки инструкционно-технологических карт.
ПК 1.7	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования при предоставлении парикмахерских услуг.

**3.2 Общие компетенции:**

	<b>Наименование результата обучения</b>
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
.ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

### 3.3 Личностные результаты

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания</b>	
ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности.</b>	
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере парикмахерского искусства.
ЛР 14	Обеспечивающий безопасность клиентов, решающий профессиональные задачи посредством применения нормативно-правовых документов, Санпина.
ЛР 15	Приобретающий навыки оценки информации в цифровой среде, ее достоверность, способности строить логические умозаключения на основании поступающей информации и данных.

ЛР 16	Уважительно относящийся к результатам собственного и чужого труда.
ЛР 17	Получающий возможность самораскрытия и самореализация личности.
ЛР 18	Приобретающий опыт личной ответственности за развитие коллектива, навыков общения и самоуправления.
ЛР 19	Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: ответственный сотрудник, дисциплинированный, трудолюбивый, нацеленный на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующий с членами команды, сотрудничающий с другими людьми, проектно мыслящий.
ЛР 20	Проявляющий ценностное отношение к культуре и искусству, к культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии.
ЛР 21	Проявляющий ценностное к своему здоровью и здоровью окружающих, ЗОЖ и здоровой окружающей среде и т.д.
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации (Краснодарский край)</b>	
ЛР 22	Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы, управляющий собственным профессиональным развитием, рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии успешности.
ЛР 23	Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости.
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями</b>	
ЛР 24	Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности
ЛР 25	Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности
ЛР 26	Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса.</b>	
ЛР 27	Проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, демонстрирующий профессиональную жизнестойкость.
ЛР 28	Препятствующий действиям, направленным на ущемление прав или унижение достоинства (в отношении себя или других людей).
ЛР 29	Проявляющий эмпатию к лицам разных категорий, выражающий активную гражданскую позицию, участвующий в студенческом самоуправлении, в деятельности общественных организаций, а также некоммерческих организаций, заинтересованных в развитии гражданского общества и оказывающих поддержку нуждающимся.
ЛР 30	Принимающий и транслирующий культуру внешнего вида, имиджа специалиста индустрии красоты.

#### **1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины.**

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 52 часов, в том числе аудиторной нагрузки 50 часов.

## **2. Структура и содержание учебной дисциплины ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации**

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка</b>	<b>52</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>50</b>
в т. ч.:	
теоретическое обучение	33
практические работы	16
Самостоятельная работа	2
<b>Промежуточная аттестация - в форме дифференциального зачета</b>	<b>1</b>

### Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Количество часов аудиторной нагрузки	
	Всего	практические работы
<b>Раздел 1. Виды деловой коммуникации. Основы клиентоведения.</b>	<b>32</b>	<b>12</b>
Тема 1.1 Понятие деловой коммуникации	6	2
Тема 1.2. Типология клиентов.	8	2
Тема 1.3. Партнерство	14	6
Тема 1.4. Управление конфликтом	4	2
<b>Раздел 2. Цифровая коммуникация. Профессиональная коммуникация</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
Тема 2.1. Эффективная коммуникация в цифровой среде	6	2
Самостоятельная работа обучающихся	1	-
<b>Раздел 3. Методология построения сообщества.</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
Тема 3.1 Коммуникация в сообществе	6	1
<b>Раздел 4. Профессиональная коммуникация</b>	<b>5</b>	<b>-</b>
Тема 4.1. Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста (работающего по найму).	5	-
Самостоятельная работа	1	-
<b>Дифференцированный зачёт по учебной дисциплине</b> ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации.	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>Итого</b>	<b>52</b>	<b>15</b>

## 2.2 Содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
ПК 1.1. - ПК 1.7. ОК 01. -ОК 09. ЛР 1-30.	<b>Раздел 1. Виды деловой коммуникации. Основы клиентоведения.</b>	<b>32</b>	
	<b>Тема 1.1 Понятие деловой коммуникации</b>	<b>6</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	4	2
	<b>Практические работы:</b> Средства деловых коммуникаций; Взаимодействия партнеров в деловой коммуникации для решения определенных задач парикмахерской;	2	
	<b>Тема 1.2. Типология клиентов.</b>	<b>8</b>	
	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.	6	2
	<b>Практические работы:</b> Разработать аргументы продажи клиенту косметической услуги; Составить «Кодекса профессиональной чести парикмахера».	2	
	<b>Тема 1.3. Партнерство</b>	<b>14</b>	
	Переговоры и партнерство. Основные понятия. Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов. Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры. Принципы эффективной презентации	8	2
	<b>Практические работы:</b> Составить лонг-лист потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты. Разработать и провести презентацию косметического продукта (услуги) для потенциальных партнеров. Разработать и провести презентацию салона-красота «Престиж» для потенциальных партнеров. Разработать и провести презентацию креативной стрижки для потенциальных партнеров. Разработать и провести презентацию окрашивание волос новыми красками для потенциальных партнеров. Разработать и провести презентацию тонировки волос новыми тониками для потенциальных партнеров.	<b>6</b>	
	<b>Тема 1.4. Управление конфликтом</b>	<b>4</b>	
	Основы конфликтологии: причины негатива, способы работы с негативом Понятие репутации, влияние на репутацию негативных и позитивных отзывов.	2	2
<b>Практические работы:</b> Кейс по конфликтной ситуации между специалистом индустрии красоты и клиентом. Кейс по конфликтной ситуации при столкновении интересов двух сотрудников без суда	2		

	и следствия.		
ПК 1.1. - ПК 1.7. ОК 01. -ОК 09. ЛР 1-30.	<b>Раздел 2. Цифровая коммуникация. Профессиональная коммуникация</b>	<b>7</b>	
	<b>Тема 2.1. Эффективная коммуникация в цифровой среде</b>	<b>6</b>	
	Законное регулирование коммуникации в цифровой среде; Инструменты эффективной коммуникации в цифровой среде; Информационная безопасность в цифровой среде; Принципы речевой организации web-текста; Формирование коммуникации через контент: генерация идей, UGS, сторителлинг, дискуссионный и вовлекающий контент, геймифицированный контент	4	2
	<b>Практические работы:</b> Описать идею вовлекающего контента страницы специалиста индустрии красоты в выбранной социальной сети. Разработка личного аккаунта парикмахерской в сфере индустрии красоты.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Сформулировать ТОП-10 аккаунтов специалистов индустрии красоты с количеством подписчиков более 10 тыс. человек, проанализировать причины популярности	1	
	<b>Раздел 3. Методология построения сообщества.</b>	<b>6</b>	
	<b>Тема 3.1 Коммуникация в сообществе</b>	<b>6</b>	
	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:	5	2
	<b>Практические работы:</b> Разработать план формирования сообщества для специалиста индустрии красоты	1	
	<b>Раздел 4. Профессиональная коммуникация</b>	<b>6</b>	
	<b>Тема 4.1. Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста (работающего по найму).</b>	<b>5</b>	
Взаимодействие специалистов в сфере официальных отношений, статус участника профессиональной коммуникации; Понятие субординации, должностной роли; Формальное взаимодействие участников: выполнение распоряжков, требований и регламентов; Правила делового общения по каналам связи: телефонная связь, электронная почта, мессенджеры; Нравственные нормы профессиональных коммуникаций: честность, порядочность, ответственность, справедливость	5	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Проанализировать организационную структуру сетевого салона красоты, указать количество персонала и должностных лиц.	1		
<b>Дифференцированный зачёт по учебной дисциплине ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации.</b>	<b>1</b>		
	<b>ВСЕГО</b>	<b>52</b>	
	<b>из них практических работ</b>	<b>15</b>	

### **3. Условия реализации программы дисциплины**

#### **3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации. реализуется при наличии учебного кабинета Деловых и профессиональных коммуникаций.

##### **Оборудование учебного кабинета:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий
- доска учебная,

##### **Технические средства обучения:**

- компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиа проектор, экран.
- слайды PowerPoint для аудиторских занятий по курсу.

#### **3.2 Информационное обеспечение обучения. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **Основные источники:**

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для проф. образования. - М.: Академия, 2018. -

2. Шеламова. Г. М., «Этикет делового общения», М., Академия, 2019 г.

##### **Дополнительная литература:**

1. Самыгин, С.И., Профессиональная этика и психология делового общения: учебник / С.И. Самыгин, ; под ред. А.М. Руденко. — Москва: КноРус, 2021.

2. Основы деловых коммуникаций: учебное пособие / И.А. Юмашева. — Москва: КноРус, 2022. —

3. Психология делового общения и межличностные коммуникации: учебник / Н.Ю. Ульянова. — Москва: КноРус, 2021. — 1

4. Деловые коммуникации. Практикум.: учебное пособие / Л.И. Чернышова. — Москва: КноРус, 2021.

5. Социальная коммуникация в профилактике конфликтов: учебно-методическое пособие / Н.Х. Гафиятулина, С.И. Самыгин. — Москва: Русайнс, 2021. —

6. Деловая этика и деловые коммуникации в сфере бизнеса: учебник / И.В. Долгова. — Москва: КноРус, 2021.

##### **Интернет – ресурсы:**

1. <https://book.ru/book/938764>

2. . <http://www.etiquette.ru/modern/business/> (Мир этикета)

3. [http://www.pozdravimka.ru/etiket/business\\_etiket16.html](http://www.pozdravimka.ru/etiket/business_etiket16.html)

4. . <http://www.simple-etiquette.ru>

5. <http://www.passion.ru/etiquette.php/vr/19> (С.Бестужева-Лада. Энциклопедия этикета)

6. . <http://www.trimforti.ru/art6.php> (Правила этикета для делового человека)

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Коды элементов ОК и ПК	Результаты обучения (освоенные умения, освоенные знания)		Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
	<b>Освоенные умения:</b>			
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6 ПК 1.7 ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 07 ОК 08 ОК 09. ЛР 1-30.	У1	Соблюдать принципы деловой коммуникации	Применяет умения при: коммуникации в деловой среде; при взаимодействии с клиентом на основе типологии и клиентоведения; при выстраивании партнерских отношений со стейкхолдерами; при решении в конфликтных ситуациях; при реализации стратегии продвижения в социальных сетях; при управлении и развитии профессионального сообщества; при профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста, по найму)	<b>Текущий контроль знаний:</b> Оценка устного опроса; индивидуальные задания, карточки-задания; тестирования  <b>Рубежный контроль знаний:</b> Выполнение и защита практических работ.  <b>Промежуточный контроль знаний:</b> дифференцированный зачет.
	У2	Взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения		
	У3	Выстраивать партнерские отношения со стейкхолдерами		
	У4	Находить решения в конфликтных ситуациях		
	У5	Безопасно и эффективно реализовать стратегию продвижения в социальных сетях		
	У6	Управлять и развивать профессиональное сообщество		
	У7	Соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста по найму)		
	<b>Освоенные знания:</b>			
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6 ПК 1.7 ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 07 ОК 08 ОК 09. ЛР 1-30.	31	Виды деловой коммуникации	Применяет знания о типологии клиентов о проведении переговоров Демонстрирует знания об основах конфликтологии профессиональных сообществах, о способах коммуникации в цифровой среде; на рабочем месте, в коллективе	<b>Текущий контроль знаний:</b> Оценка устного опроса; индивидуальные задания, карточки-задания; тестирования  <b>Рубежный контроль знаний:</b> Выполнение и защита практических работ.  <b>Промежуточный контроль знаний:</b> дифференцированный зачет
	32	Типологию клиентов		
	33	Партнерские отношения, правила проведения переговоров;		
	34	Основы конфликтологии;		
	35	Способы коммуникации в цифровой среде;		
	36	Понятия о профессиональных сообществах;		
	37	Профессиональную коммуникацию на рабочем месте;		