



Digitally signed by
Носырева Галина
Александровна
DN: C=RU,
OU=Директор, O=ГБПОУ
МО "СПК", CN=Носырева
Галина Александровна,
E=mo_spkolledzh@mosreg
.ru
Reason: Я утверждаю
данный документ
Location: Сергиев Посад
Date: 2024-06-21 16:36:24

1

Приложение 2.3.6
к ОПОП-П по специальности
43.02.17 Технологии индустрии красоты

Министерство образования Московской области
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Московской области
«Сергиево-Посадский колледж»

Утверждена приказом директора
ГБПОУ МО «Сергиево-Посадский колледж»
№ 136-ос от 14.06.2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

г. Сергиев Посад

2024

РАССМОТРЕНО
на заседании ЦК
общеобразовательных и социально-
гуманитарных дисциплин
Протокол № 9
«26» апреля 2024 г.
Председатель ЦК

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по УМР
«16» мая 2024г.

Программа учебной дисциплины ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты, утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 26.08.2022г. № 775, на основе примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования (ПООП-П) по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты.

Организация-разработчик:

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Московской области «Сергиево-Посадский колледж».

Автор-разработчик:

Прокопчук Ю.Н. - преподаватель ГБПОУ МО «Сергиево-Посадский колледж»;

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

<u>1. Общая характеристика</u>	4
<u>1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы</u>	4
<u>1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины</u>	4
<u>2. Структура и содержание ДИСЦИПЛИНЫ</u>	4
<u>2.1. Трудоемкость освоения дисциплины</u>	4
<u>2.2. Содержание дисциплины</u>	5
<u>2.3. Курсовой проект (работа)</u>	6
<u>3. Условия реализации ДИСЦИПЛИНЫ</u>	7
<u>3.1. Материально-техническое обеспечение</u>	7
<u>3.2. Учебно-методическое обеспечение</u>	7
<u>4. Контроль и оценка результатов освоения ДИСЦИПЛИНЫ</u>	7

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Цель дисциплины ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации: взаимодействие с клиентами и решение конфликтных ситуаций, выстраивать партнерские отношения.

Дисциплина ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации включена в обязательную часть общепрофессионального цикла образовательной программы СПО по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты.

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 04	– 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 – типология клиентов – партнерские отношения, правила проведения переговоров – основы конфликтологии – способы коммуникации в цифровой среде – понятие о профессиональных сообществах – профессиональная коммуникация на рабочем месте	-
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5	– обеспечения эффективной коммуникации с клиентом	– коммуникация и профессиональная этика парикмахера	
ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.5 ПК 3.6	– обсуждать с клиентом качество выполненной услуги		

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Трудоемкость освоения дисциплины

Наименование составных частей дисциплины	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	44	16
<i>теоретическое обучение</i>	28	
<i>лабораторные работы и практические занятия</i>	16	16
Самостоятельная работа	6	-
Промежуточная аттестация в <i>форме дифференцированного зачета</i>	2	-
Всего	52	16

2.2. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий	Объем, ак. ч.	в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Виды деловой коммуникации		4		
Тема 1.1. Понятие деловой коммуникации	Содержание	4		ОК 04 ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 3.1, ПК 3.2 ПК 3.3, ПК 3.5 ПК 3.6
	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			
Раздел 2. Основы клиентоведения		24	12	
Тема 2.1. Типология клиентов	Содержание	6	2	ОК 04 ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 3.1, ПК 3.2 ПК 3.3, ПК 3.5 ПК 3.6
	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	4		
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	2	
	Разработать аргументы продажи клиенту косметической услуги			
Тема 2.2. Партнерство	Содержание	12	8	ОК 04 ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 3.1, ПК 3.2
	Переговоры и партнерство. Основные понятия Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов. Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры.	4		

	Принципы эффективной презентации			ПК 3.3, ПК 3.5 ПК 3.6
	В том числе практических и лабораторных занятий	8	8	
	Составить лонг-лист потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты	6	6	
	Разработать и провести презентацию косметического продукта (услуги) для потенциальных партнеров	2	2	
Тема 2.3. Управление конфликтом	Содержание	6	2	ОК 04 ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 3.1, ПК 3.2 ПК 3.3, ПК 3.5 ПК 3.6
	Основы конфликтологии: причины негатива, способы работы с негативом Понятие репутации, влияние на репутацию негативных и позитивных отзывов	4		
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	2	
	Кейс по конфликтной ситуации между специалистом индустрии красоты и клиентом			
Раздел 3. Цифровая коммуникация		6	2	
Тема 3.1. Эффективная коммуникация в цифровой среде	Содержание учебного материала	6		ОК 04 ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 3.1, ПК 3.2 ПК 3.3, ПК 3.5 ПК 3.6
	Законное регулирование коммуникации в цифровой среде Инструменты эффективной коммуникации в цифровой среде Информационная безопасность в цифровой среде Принципы речевой организации web-текста	4		
	Формирование коммуникации через контент: генерация идей, UGS, сторителлинг, дискуссионный и вовлекающий контент, геймифицированный контент			
	В том числе практических и лабораторных занятий	2		
	Описать идею вовлекающего контента страницы специалиста индустрии красоты в выбранной социальной сети			
Раздел 4 Методология построения сообщества		8		
Тема 4.1. Коммуникация в сообществе	Содержание учебного материала	8	2	
	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	6		ОК 04 ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 3.1, ПК 3.2

	сообщества, правила и модерирование, традиции сообщества, работа с неактивными участниками, закрытие сообщества				ПК 3.3, ПК 3.5 ПК 3.6
	В том числе практических и лабораторных занятий		2	2	
	Разработать план формирования сообщества для специалиста индустрии красоты				
Раздел 5. Профессиональная коммуникация			10		
Тема 5.1. Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста (работающего по найму)	Содержание учебного материала 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.		4		ОК 04 ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 3.1, ПК 3.2 ПК 3.3, ПК 3.5 ПК 3.6
	Самостоятельная работа		6		
	Написать реферат по теме: «Виды деловых писем; структура и оформление делового письма, языковые клише»		2		
	Написать реферат по теме: «Деловая переписка: типичные ошибки»		2		
	Написать реферат по теме: «Деловая беседа по телефону: особенности, правила ведения»		2		
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета			2		
Всего			52	16	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет «Деловых и профессиональных коммуникаций», оснащенный в соответствии с Приложением 3 образовательной программы по специальности.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Синицына О.Н. Основы маркетинга сферы услуг. М.: Академия, 2023.

3.2.2. Дополнительные источники

1. Психологические тесты [Электронный ресурс]. URL: <https://www.b17.ru/tests/>
2. Курс «Деловые коммуникации» [Электронный ресурс]. URL: <https://online.edu.ru/public/course?faces-redirect=true&cid=11136890>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоённости компетенций	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: – виды деловой коммуникации – типология клиентов – партнерские отношения, правила проведения переговоров – основы конфликтологии – способы коммуникации в цифровой среде – понятие о профессиональных сообществах – профессиональная коммуникация на рабочем месте – коммуникация и профессиональная этика парикмахера	<i>Демонстрирует знание:</i> – видов деловой коммуникации – типологии клиентов – партнерских отношений, правил проведения переговоров – основ конфликтологии – способов коммуникации в цифровой среде – понятий о профессиональных сообществах – профессиональной коммуникации на рабочем месте – коммуникации и профессиональной этики парикмахера	Тестирование по темам курса Экспертная оценка Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: – 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) – обеспечения эффективной коммуникации с клиентом – обсуждать с клиентом качество выполненной услуги	<i>Демонстрирует умение:</i> – 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) – обеспечения эффективной коммуникации с клиентом – обсуждать с клиентом качество выполненной услуги	Тестирование по темам курса Экспертная оценка Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ