Министерство образования Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБПОУ СГКСТД
№ 159 от «9» июня 2025 г.
C=RU, O=ГБПОУ СГКСТД, CN=Директор - Санникова Татьяна Александровна, E=poo_sgkstd_su@samara.edu.ru
00f6e3fae9e654cbc1
2025.11.13 09:30:45+04'00'

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации

специальность 43.02.17 Технология индустрии красоты

направленность Эстетическая косметология

Самара 2025 г.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»
Изменение №_____ «____» _____ 20___ г.

ОДОБРЕНА
Предметной (цикловой)
комиссией специальности 43.02.12, 43.02.17
Протокол № 9 от «29» мая 2025г.
Председатель ПЦК Лаврентьева Н.В.
(Ф.И.О.)

Автор: Кащеева Е.П.
(Ф.И.О.)

Дата актуализации	Результаты актуализации	ОДОБРЕНО
		Протокол ПЦК № __ от «___» ___ 20 г

Рабочая программа учебной дисциплины Деловые и профессиональные коммуникации разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты (Приказ Минпросвещения России от 26 августа 2022 г. N 775 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты» (зарегистрирован в Министерстве юстиции РФ 29 сентября 2022 г. № 70281); примерной основной образовательной программы специальностей 43.00.00, зарегистрированной в реестре приказом ФГБОУ ДПО ИРПО № П-40 от 08.02.2023.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ… 5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ……..…. 7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ……..…. 11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ……...….. 13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании.

1.2. Место дисциплины в структуре основной программы

Учебная дисциплина Деловые и профессиональные коммуникации является дисциплиной общепрофессионального цикла, устанавливающей базовые знания для получения профессиональных знаний и умений.

Учебная дисциплина реализуется, в том числе с использованием электронных образовательных ресурсов (ЭОР), технологий дистанционного обучения (ДОТ).

В рабочей программе предусмотрено проведение практических занятий (практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности) в форме практической подготовки в виде выполнения отдельных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате освоения дисциплины, обучающийся должен:

- **уметь** применять знания по деловой и профессиональной коммуникации для профессионального и личностного развития.
- **уметь** соблюдать принципы деловой коммуникации.
-**уметь** взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения.
- **уметь** выстраивать партнерские отношения со стейкхолдерами.
- **уметь** находить решения в конфликтных ситуациях.
- **уметь** безопасно и эффективно реализовать стратегию продвижения в социальных сетях.
-**уметь** управлять и развивать профессиональное сообщество
-**уметь** соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста по найму).
- **знать** виды деловой коммуникации.
- **знать** типологию клиентов.
- **знать** партнерские отношения, правила проведения переговоров.
- **знать** основы конфликтологии.
- **знать** способы коммуникации в цифровой среде.
- **знать** понятие о профессиональных сообществах.
- **знать** профессиональную коммуникацию на рабочем месте.

Общие и профессиональные компетенции (в соответствии с ФГОС СПО по специальности)
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 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины

Объем образовательной нагрузки – 52 часа, в том числе:

- объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 52 часа.
- самостоятельная работа обучающегося – 0 часов.
- промежуточная аттестация - 2 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	**52**
в т.ч. в форме практической подготовки	**16**
в т. ч.:	
теоретическое обучение	**36**
практические занятия	**16**
Самостоятельная работа	**0**
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	**2**

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, ак. ч / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч	Коды компетенций и личностных результатов[1], формированию которых способствует элемент программы
1	*2*	*3*	*4*
Раздел 1. Виды деловой коммуникации		**4**	
Тема 1.1. Понятие деловой коммуникации	**Содержание учебного материала:**	**4**	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04
	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	
Раздел 2. Основы клиентоведения		**28/12**	
Тема 2.1. Типология клиентов	**Содержание учебного материала**	**8/2**	ОК 01 ОК 02
	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	
	Практическое занятие №1 (в форме практической подготовки)	**2**	

[1] В соответствии с Приложением 3 ПООП.

	Разработать аргументы продажи клиенту косметической услуги	2	
Тема 2.2. Партнерство	**Содержание учебного материала**	**14/8**	ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Переговоры и партнерство. Основные понятия Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов. Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры. Принципы эффективной презентации	6	
	Практическое занятие №2 (в форме практической подготовки)	**8**	
	Составить лонг-лист потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты	2	
	Разработать и провести презентацию косметического продукта (услуги) для потенциальных партнеров	6	
Тема 2.3. Управление конфликтом	**Содержание учебного материала**	**6/2**	ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Основы конфликтологии: причины негатива, способы работы с негативом Понятие репутации, влияние на репутацию негативных и позитивных отзывов	4	
	Практическое занятие №3 (в форме практической подготовки)	**2**	
	Кейс по конфликтной ситуации между специалистом индустрии красоты и клиентом	2	
Раздел 3. Цифровая коммуникация		**8/2**	
Тема 3.1. Эффективная коммуникация в цифровой среде	Содержание учебного материала	**8/2**	ОК 01 ОК 02 ОК 03
	Законное регулирование коммуникации в цифровой среде Инструменты эффективной коммуникации в цифровой среде Информационная безопасность в цифровой среде Принципы речевой организации web-текста	6	
	Формирование коммуникации через контент: генерация идей, UGS, сторителлинг, дискуссионный и вовлекающий контент, геймифицированный контент		
	Практическое занятие №4 (в форме практической подготовки)	**2**	
	Описать идею вовлекающего контента страницы специалиста индустрии красоты в выбранной социальной сети	2	
Раздел 4 Методология построения сообщества		**8/2**	
Тема 4.1. Коммуникация в сообществе	**Содержание учебного материала**	**8/2**	ОК 01 ОК 02 ОК 03
	Основы образования сообществ Классификация сообществ и разные подходы к управлению	6	

	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		ОК 04
	Практическое занятие №5 (в форме практической подготовки)	**2**	
	Разработать план формирования сообщества для специалиста индустрии красоты	2	
Раздел 5. Профессиональная коммуникация		**2**	
Тема 5.1. Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста (работающего по найму)	**Содержание учебного материала**	**2**	ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Взаимодействие специалистов в сфере официальных отношений, статус участника профессиональной коммуникации Понятие субординации, должностной роли Формальное взаимодействие участников: выполнение распорядков, требований и регламентов Правила делового общения по каналам связи: телефонная связь, электронная почта, мессенджеры Нравственные нормы профессиональных коммуникаций: честность, порядочность, ответственность, справедливость.	2	
	Промежуточная аттестация	2	
Всего:		**52**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебной аудитории.

Основное оборудование:

- рабочее место преподавателя: персональный компьютер – рабочее место с лицензионным программным обеспечением, комплект оборудования для подключения к сети «Интернет»;
- Рабочие места обучающихся.
- Комплект учебно-методической документации.
- Нормативная документация.
- Проектор.
- Экран.
- Сетевой удлинитель.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

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. 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. 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.
4. 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.
5. 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/939080 (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.
6. Деловая этика и деловые коммуникации в сфере бизнеса: учебник / И.В. Долгова. — Москва: КноРус, 2021. — 401 с. — ISBN 978-5-406-07211-0.

— URL:https://book.ru/book/939839 (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.
7. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/293000

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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения[2]	**Критерии оценки**	**Методы оценки**
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: Умеет 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	**Применять знания** о типологии клиентов о проведении переговоров **Демонстрировать з**нания об основах конфликтологии о способах коммуникации в цифровой среде; на рабочем месте, в коллективе	**Тестирование по темам курса** тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций а результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ
умеет соблюдать принципы деловой коммуникации умеет взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения умеет выстраивать партнерские отношения со стейкхолдерами умеет находить решения в конфликтных ситуациях умеет безопасно и эффективно реализовать стратегию продвижения в социальных сетях умеет управлять и развивать профессиональное сообщество соблюдать правила рофессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста, по найму)	**Применять 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)	**Тестирование по темам курса** Итоговый контроль: - защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем тестирование

[2] В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.