

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
«ЗИМИНСКИЙ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЙ ТЕХНИКУМ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации
образовательной программы среднего профессионального
образования подготовки специалистов среднего звена по специальности
43.02.17 Технологии индустрии красоты

Квалификация: специалист индустрии красоты

Форма обучения: очная

Срок освоения ОП СПО ПССЗ: 2 года 10 месяцев на базе основного
общего образования

Профиль получаемого профессионального
образования: социально-экономический

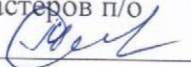
Зима, 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации** разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты, утвержденного приказом Министерством просвещения РФ от 26.08.2022 № 775 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 сентября 2022 года, рег. № 70281, с учетом примерной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ) по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты, входящей в укрупненную группу профессий/специальностей **43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ**.

Разработчик: Баранова Ольга Александровна, преподаватель общепрофессиональных и профессиональных дисциплин ГБПОУ ИО «Зиминский железнодорожный техникум»

Согласовано:

Руководитель МК преподавателей ПМ и ОПД и мастеров п/о
о мастеров п/о

 (Красилова А.А.)
Ф.И.О.

Протокол № 5 от «1» февраля 2023г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации является обязательной частью образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты, входящей в укрупненную группу профессий/специальностей 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной общеобразовательной программы: дисциплина ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации входит в общепрофессиональный цикл.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК	Умения	Знания
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	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

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

- объем учебной нагрузки студента 52 часа, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки студента 46 часа;
- промежуточная аттестация (экзамен) – 6 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной деятельности для специальности:

Вид учебной деятельности	Объем часов
Вид учебной деятельности	Объем часов
Объем образовательной программы	52
Объем работы обучающегося во взаимодействии с преподавателем	46
лекции, уроки	16
практические занятия	28
Консультации <i>(при наличии)</i>	2
Экзамен <i>(при наличии)</i>	6
Самостоятельная работа обучающегося	-
Промежуточная аттестация в форме экзамена	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации 43.02.17 Технологии индустрии красоты

№ п\п	Наименование разделов	Тема учебного занятия и содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа студентов (при наличии)	Объем часов	Формируемые компетенции	Уровень освоения
1	2	3	4	5	6
1-4	Раздел 1. Виды деловой коммуникации	Понятие деловой коммуникации. Содержание учебного материала: 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	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04	2
5-6	Раздел 2. Основы клиентоведения	Типология клиентов Содержание учебного материала: 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.	2	ОК 01 ОК 02	2
7-12		Практическое занятие 1. Разработать аргументы продажи клиенту косметической услуги.	6	ОК 01 ОК 03 ОК 04	2
13-14		Партнерство. Содержание учебного материала: Переговоры и партнерство. Основные понятия. Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов. Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры.	2	ОК 01 ОК 03 ОК 04	2
15-18		Практическое занятие 2. Составить лонг-лист потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты.	4	ОК 03 ОК 04	2
19-21		Практическое занятие 3. Разработать и провести презентацию косметического продукта (услуги) для потенциальных партнеров.	3		2
22-23		Управление конфликтом. Содержание учебного материала: Основы конфликтологии: причины негатива, способы работы с негативом Понятие репутации, влияние на репутацию	2	ОК 01 ОК 03 ОК 04	2

		негативных и позитивных отзывов.			
24-28		Практическое занятие 4. Кейс по конфликтной ситуации между специалистом индустрии красоты и клиентом.	5	ОК 03 ОК 04	2
29-30	Раздел 3. Цифровая коммуникация	Эффективная коммуникация в цифровой среде Содержание учебного материала: 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.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03	2
31-35		Практическое занятие 5. Описать идею вовлекающего контента страницы специалиста индустрии красоты в выбранной социальной сети.	5	ОК 01 ОК 02 ОК 03	2
36-37	Раздел 4. Методология построения сообщества	Коммуникация в сообществе. Содержание учебного материала: 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.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04	2
38-42		Практическое занятие 6. Разработать план формирования сообщества для специалиста индустрии красоты.	5	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04	2
43-44	Раздел 5. Профессиональная коммуникация	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 распоряжений, требований и регламентов. Правила делового общения по каналам связи: телефонная связь, электронная почта, мессенджеры. Нравственные нормы профессиональных коммуникаций: честность, порядочность, ответственность, справедливость.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04	2
45-46		Консультация.	2		1
47-52		Экзамен.	6	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04	3
Всего:			52		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинет специальных дисциплин, оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству студентов;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий по дисциплине.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

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 : электрон-ный.
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 : электрон-ный.
4. Социальная коммуникация в профилактике конфликтов : учебно-методическое посо-бие / 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.
5. 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 : электрон- ный.

Интернет-ресурс:

<https://www.b17.ru/tests/>

<https://online.edu.ru/public/course?faces-redirect=true&cid=11136890>

Электронные издания (электронные ресурсы): Образовательная платформа «Юрайт»<https://urait.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и сдачи дифференцированного зачёта.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <p>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</p>	<p>Применять знания о типологии клиентов о проведении переговоров Демонстрировать знания об основах конфликтологии о способах коммуникации в цифровой среде; на рабочем месте, в коллективе</p>	<p>Тестирование по темам курса</p> <p>Экспертная оценка</p> <p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <p>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)</p>	<p>Применять умения при:</p> <p>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)</p>	<p>Тестирование по темам курса</p> <p>Экспертная оценка</p> <p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ</p>