

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж дизайна, сервиса и права»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации

2023г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты, учебного плана специальности. Является частью ППСЗ образовательного учреждения.

Организация-разработчик: ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

Разработчик:

Вахромеева Т.И., преподаватель ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

© ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права», 2023г.

© Вахромеева Т.И., 2023г.

СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации

1.1 Область применения программы

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

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина относится к дисциплинам общепрофессионального цикла.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций ОК 01 – ОК 04, профессиональных компетенций ПК 2.3, 2.6.

1.3 Цели и планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ПК 2.3, 2.6 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04 ОК 01: ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР13, ЛР14, ЛР16 ОК 02: ЛР2, ЛР4, ЛР10 ОК 03: ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12 ОК 04: ЛР2, ЛР3, ЛР7, ЛР8, ЛР11, ЛР15 ЛР1-ЛР9, ЛР11, ЛР 13-ЛР16	<ul style="list-style-type: none">– 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)	<ul style="list-style-type: none">– 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

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной нагрузки	52
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	22
<i>в том числе:</i>	
теоретическое обучение (урок, лекция)	26
практические занятия	18
Самостоятельная работа	8
<i>Промежуточная аттестация в форме экзамена</i>	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Объем часов / в. т.ч. в форме практической подготовки		Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
			3	4	
<i>I</i>	<i>2</i>		<i>3</i>	<i>4</i>	<i>6</i>
Раздел 1 Виды деловой коммуникации			4	-	ПК 2.3, 2.6 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04 ЛР1-ЛР9, ЛР11, ЛР 13-ЛР16
Тема 1.1 Понятие деловой коммуникации	Содержание учебного материала		4	-	
	1.	Сущность и понятие коммуникации, деловой коммуникации. Виды деловой коммуникации: контактное-дистантное, непосредственное- опосредованное, устное-письменное, межличностное-публичное.	2	-	
	2.	Система основных регуляторов делового общения. Деловой имидж, вербальная и невербальная коммуникация.	2	-	
Раздел 2 Основы клиентоведения			26	14	
Тема 2.1 Типология клиентов	Содержание учебного материала		6	4	ПК 2.3, 2.6 ОК 01, ОК 02, ЛР1-ЛР9, ЛР11, ЛР 13-ЛР16
	1.	Классификация типов клиентов. Мотивы клиента и характеристика приверженности к салону красоты/специалисту индустрии красоты (лояльные, «слепые», переключающиеся) Потребительские стереотипы, управление восприятием клиента.	2	-	
	2.	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	2	
	Практические занятия				
	Практическое занятие № 1. Решение ситуационных задач (разработка аргументов продажи клиенту косметической услуги).		2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		2		
	Составить рейтинг из 10 салонов красоты на основе анализа информации о салоне красоты (по сайту или отзывам клиента) по объективным и субъективным критериям.		2	-	
Тема 2.2 Партнерство	Содержание учебного материала		12	6	ОК 01, ОК 03, ОК 04 ЛР1-ЛР9, ЛР11, ЛР 13-ЛР16
	1.	Переговоры и партнерство. Основные понятия. Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов.	2	-	
	2.	Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры. Принципы эффективной презентации.	2	2	
	Практические занятия		8		
	Практическое занятие № 2. Составить лонг-лист потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты.		4	2	

	Практическое занятие № 3. Разработать и провести презентацию косметического продукта (услуги) для потенциальных партнеров.	4	2	
Тема 2.3 Управление конфликтом	Содержание учебного материала	6	4	ОК 01, ОК 03, ОК 04 ЛР1-ЛР9, ЛР11, ЛР 13-ЛР16
	1. Правила делового общения «сверху – вниз».	2	-	
	Практические занятия	4	4	
	Практическое занятие № 4. Решение ситуационных задач (конфликтные ситуации в салоне красоты).	2	2	
	Практическое занятие № 5. Контрольная работа «Основы деловой коммуникации»	2	2	
Раздел 3 Цифровая коммуникация		8	4	
Тема 3.1 Эффективная коммуникация в цифровой среде	Содержание учебного материала	6	-	ОК 01, ОК 02, ОК 03 ЛР1-ЛР9, ЛР11, ЛР 13-ЛР16
	1. Законное регулирование коммуникации в цифровой среде. Инструменты эффективной коммуникации в цифровой среде. Информационная безопасность в цифровой среде. Принципы речевой организации web-текста.	2	-	
	2. Формирование коммуникации через контент: генерация идей, UGS, сторителлинг, дискуссионный и вовлекающий контент, геймифицированный контент.	2	2	
	Практические занятия			
	Практическое занятие № 6. Описать идею вовлекающего контента страницы специалиста индустрии красоты в выбранной социальной сети.	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2		
	Сформировать ТОП-10 аккаунтов специалистов индустрии красоты с количеством подписчиков более 10 тыс. человек, проанализировать причины популярности.	2	-	
Раздел 4 Методология построения сообщества		8	2	
Тема 4.1 Коммуникация в сообществе	Содержание учебного материала	6	-	ПК 2.3, 2.6 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04 ЛР1-ЛР9, ЛР11, ЛР 13-ЛР16
	1. Основы образования сообществ. Классификация сообществ и разные подходы к управлению.	2	-	
	2. 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	-	
	Практические занятия			
	Практическое занятие № 7. Разработать план формирования сообщества для специалиста индустрии красоты.	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2		
	Разработать проект стратегии развития профессионального сообщества (индустрия красоты).	2	-	
Раздел 5 Профессиональная коммуникация		6	2	
Тема 5.1 Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста	Содержание учебного материала	4	-	ПК 2.3, 2.6 ОК 01, ОК 03, ОК 04 ЛР1-ЛР9, ЛР11, ЛР 13-ЛР16
	1. Взаимодействие специалистов в сфере официальных отношений, статус участника профессиональной коммуникации. Понятие субординации, должностной роли. Формальное взаимодействие участников: выполнение распоряжков, требований и регламентов.	2	-	

(работающего по найму)	2.	Правила делового общения по каналам связи: телефонная связь, электронная почта, мессенджеры. Нравственные нормы профессиональных коммуникаций: честность, порядочность, ответственность, справедливость.	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		2		
	Проанализировать организационную структуру сетевого салона красоты, указать количество персонала и должностные роли.		2	-	
<i>Промежуточная аттестация - экзамен</i>					
Всего:			52	22	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие *специальные помещения*:

кабинет деловых и профессиональных коммуникаций, оснащенный **оборудованием**:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- фонд слайдовых презентаций.

технические средства обучения:

- компьютер, экран, проектор.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Киселев, В.В., Психология и этика профессиональной деятельности : учебник / В.В. Киселев. — Москва : КноРус, 2022. — 213 с. — ISBN 978-5-406-00712-9. — URL:<https://book.ru/book/942975> — Текст : электронный.

2. Самыгин, С.И., Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / С.И. Самыгин, ; под ред. А.М. Руденко. — Москва : КноРус, 2021. — 232 с. — ISBN 9785-406-01698-5. — URL:<https://book.ru/book/938764> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст : электронный.

3. Семенова, В.В. Психология и этика в профессиональной деятельности : учебник / Семенова В.В., Кошель И.С. — Москва : КноРус, 2022. — 172 с. — ISBN 978-5-406-09230-9. — URL:<https://book.ru/book/943022> — Текст : электронный.

4. Руденко, А.М. Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / Руденко А.М., Самыгин С.И. — Москва : КноРус, 2021. — 232 с. — ISBN 978-5-406-01698-5. — URL: <https://book.ru/book/938764> — Текст : электронный.

Дополнительные источники:

1. Баженова, Е. В. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе [Текст] : поп. изд. / Е. В. Баженова. - М. : АСТ ; СПб. : Сова, 2009. - 190 с.

2. Егоров, П.А. Основы этики и эстетики : учебное пособие / Егоров П.А., Руднев В.Н. — Москва : КноРус, 2021. — 220 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-02135-4. — URL: <https://book.ru/book/935765> — Текст : электронный.

3. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений [Текст] : учеб. / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. - 2-е изд., испр. и доп. - М : ИНФРА-М, 2008. - 424 с.

4. Киселев, В.В. Психология и этика профессиональной деятельности : учебник / Киселев В.В. — Москва : КноРус, 2021. — 213 с. — ISBN 978-5-406-06086-5. — URL: <https://book.ru/book/938645>. — Текст : электронный.

5. Руднев, В.Н. Основы этики и эстетики : учебное пособие / Руднев В.Н., Егоров П.А. — Москва : КноРус, 2019. — 220 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07249-3. — URL: <https://book.ru/book/932145> — Текст : электронный.

6. Соловьев Э.Я. Современный этикет [Текст]: Учеб.пособие / Э.Я.Соловьев. - М.: Ось-89, 2014. – 320 с.

7. Федорова А.В. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / Федорова А.В. — Москва : КноРус, 2023. — 218 с. — ISBN 978-5-406-09502-7. — URL: <https://book.ru/book/943816>. — Текст : электронный.

Интернет-ресурсы:

1. Алексина, Т.А. Деловая этика: учебное пособие для СПО [Электронный ресурс] / Т.А. Алексина. – М., 2016. – Режим доступа: <http://bookash.pro/ru/book/12690/delovaya-etika-uchebnik-dlya-spo-tatyana-alekseevna-aleksina>, свободный

2. Шредер, Н. Г. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие [Электронный ресурс] / Н. Г. Шредер. — М.: «Научная книга», 2009. — Режим доступа: <https://litportal.ru/avtory/nataliya-shreder/kniga-professionalnaya-etika-i-etiket-524555.html>, свободный

5 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.

6 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.

7 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.

8 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.

9 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.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
знания		
<ul style="list-style-type: none"> – 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 style="text-align: center;">Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - умеет применять знания о типологии клиентов, о проведении переговоров; - демонстрирует знания об основах конфликтологии, о способах коммуникации в цифровой среде на рабочем месте, в коллективе. 	<p>Методы устного, тестового контроля знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оценка выступления с докладом, сообщением, презентацией; – оценка выполнения практического задания (работы).
умения		
<ul style="list-style-type: none"> – 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) 	<p style="text-align: center;">Обучающийся применяет умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) 	<p>Методы устного, практического, тестового контроля умений:</p> <p>экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ.</p>