

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КАМЧАТСКОГО КРАЯ
КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КАМЧАТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТЕХНОЛОГИИ И СЕРВИСА»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

программе подготовки специалистов среднего звена
по специальности СПО
43.02.17 Технологии индустрии красоты

г. Петропавловск-Камчатский,
2023 г.

Рассмотрено и одобрено
на заседании методической комиссии
преподавателей общеобразовательных,
специальных дисциплин и мастеров
производственного обучения филиала
колледжа, протокол № 8 от «11» мая 2023 г.
Председатель  О.А. Кузютин

Утверждаю
Заместитель директора по учебно-
производственной работе
 О.Н. Толоконникова
от «11» мая 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности СПО 43.02.17 Технологии индустрии красоты, утв. Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 26 августа 2022 №775

Организация-разработчик:
КГПОАУ «Камчатский колледж технологии и сервиса»

СОДЕРЖАНИЕ

| | стр. |
|--|------|
| ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 3 |
| СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 10 |
| КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 12 |

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые и профессиональные коммуникации» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности СПО 43.02.17 Технологии индустрии красоты, утв. Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 26 августа 2022 №775, является частью основной профессиональной образовательной программы по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Деловые и профессиональные коммуникации» входит в базовые дисциплины общепрофессиональный цикл.

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

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания.

| Код ОК | Умения | Знания |
|--|--|--|
| ОК 01 ОК 02 ОК 03 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 |

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 58 часов, в том числе:
обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 58 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|---|--------------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 58 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 58 |
| в том числе: | |
| теоретические занятия (лекции) | 36 |
| практические занятия | 22 |
| Итоговая аттестация в форме зачета | |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем, акад. ч/ в том числе в форме практ. подгот., акад ч |
|--|--|--|
| 1 | 2 | 3 |
| Раздел 1. Виды деловой коммуникации | | 6 |
| Тема 1. 1. 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 | 5 |
| | Самостоятельная работа обучающихся Найти и проанализировать примеры соответствия вербальной и невербальной коммуникации героев художественных фильмов | 1 |
| Раздел 2. Основы клиентоведения | | 34 |
| Тема 1.2. 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 | 6 |
| | В том числе практических и лабораторных занятий | 2/2 |

| | | |
|---------------------------------|--|-----|
| | Разработать аргументы продажи клиенту косметической (парикмахерской, туристической) услуги | 2 |
| | Самостоятельная работа обучающихся Составить рейтинг из 10 салонов красоты(турфирмы) на основе анализа информации о салоне красоты (по сайту или отзывам клиента) по объективным и субъективным критериям | 1 |
| Тема 2.2. | Содержание учебного материала | 8 |
| Партнерство | Переговоры и партнерство. Основные понятия Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов. Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры Принципы эффективной презентации | 8 |
| | В том числе практических и лабораторных занятий | 9 |
| | Составить лонг-лист потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты | 2 |
| | Разработать и провести презентацию косметического продукта (услуги) для потенциальных партнеров | 5 |
| | Самостоятельная работа обучающихся по шаблону составить письмо о сотрудничестве с косметической компанией | 2 |
| Тема 2.3. | Содержание учебного материала | 4 |
| Управление конфликтом | 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 | 2 |
| Раздел 3. Цифровая коммуникация | | 8 |
| Тема 3.1. | Содержание учебного материала | 6 |

| | | |
|---|---|-----|
| Эффективная коммуникация в цифровой среде | Законное регулирование коммуникации в цифровой среде Инструменты эффективной коммуникации в цифровой среде Информационная безопасность в цифровой среде Принципы речевой организации web-текста | 5 |
| | Формирование коммуникации через контент: генерация идей, пользовательский контент (UGS), сторителлинг, дискуссионный и вовлекающий контент, геймифицированный контент | |
| | В том числе практических и лабораторных занятий | 2/2 |
| | Описать идею вовлекающего контента страницы специалиста индустрии красоты в выбранной социальной сети | 2 |
| | Самостоятельная работа обучающихся. Сформулировать ТОП-10 аккаунтов специалистов индустрии красоты с количеством подписчиков более 10 тыс. человек, проанализировать причины популярности | 1 |
| Раздел 4. Методология построения сообщества | | 8 |
| Тема 4.1. Коммуникация в сообществе | Содержание учебного материала | 6 |
| | 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 | 6 |
| | В том числе практических и лабораторных занятий | 2/2 |
| | Разработать план формирования сообщества для специалиста индустрии красоты | 2 |
| Раздел 5. Профессиональная коммуникация | | 6 |
| Тема 5.1. Профессиональная | Содержание учебного материала | 6 |
| | Взаимодействие специалистов в сфере официальных отношений, статус участника профессиональной коммуникации | 4 |

| | | |
|--|---|----|
| коммуникация на рабочем месте специалиста (работающего по найму) | 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 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся Оформление официальной страницы специалиста индустрии красоты в социальных сетях | 2 |
| Зачет | | |
| Всего: | | 58 |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета, оснащенного оборудованием:

доской учебной, рабочим местом преподавателя, столами, стульями (по числу обучающихся), шкафами для хранения раздаточного дидактического материала и др.; техническими средствами (компьютером, средствами аудиовизуализации, мультимедийным проектором); персональными компьютерами (по числу обучающихся) с выходом в интернет, специализированным программным обеспечением, мультимедийными пособиями.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература

Для студентов

3.2.1. Основные печатные издания

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531363> (дата обращения: 27.09.2023).

2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516222>

Для преподавателей

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных федеральными конституционными законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ) // СЗ РФ. — 2009. — № 4. — Ст. 445.

Федеральный закон от 29.12. 2012 № 273-ФЗ (в ред. федеральных законов от 07.05.2013 № 99-ФЗ, от 07.06.2013 № 120-ФЗ, от 02.07.2013 № 170-ФЗ, от 23.07.2013 № 203-ФЗ, от 25.11.2013 № 317-ФЗ, от 03.02.2014 № 11-ФЗ, от 03.02.2014 № 15-ФЗ, от 05.05.2014 № 84-ФЗ, от 27.05.2014 № 135-ФЗ, от 04.06.2014 № 148-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 04.06.2014 № 145-ФЗ) «Об образовании в Российской Федерации».

Приказ Минобрнауки России от 17.05.2012 № 413 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего (полного) общего образования» (зарегистрирован в Минюсте РФ 07.06.2012 № 24480).

Приказ Минобрнауки России от 29.12.2014 № 1645 «О внесении изменений в Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации

от 17.05.2012 № 413 “Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего (полного) общего образования”».

Письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17.03.2015 № 06-259 «Рекомендации по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии или специальности среднего профессионального образования».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения аудиторных занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных и групповых заданий, практических работ.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся сформированность профессиональных компетенций и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Формы контроля обучения:

- устный опрос,
- практические задания;
- активность на занятиях (экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и т.п.).

Методы оценки результатов обучения:

- мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения нового знания каждым обучающимся;
- накопительная система баллов, на основе которой выставляется итоговая отметка;
- традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка.

| Результаты обучения | Критерии оценки | Методы оценки |
|--|--|--|
| <p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <p>Виды деловой коммуникации</p> <p>Типология клиентов</p> <p>Партнерские отношения, правила проведения переговоров</p> <p>Основы конфликтологии</p> <p>Способы коммуникации в цифровой среде</p> <p>Понятие о профессиональных сообществах</p> <p>Профессиональная коммуникация на рабочем месте</p> | <p>Применять знания</p> <ul style="list-style-type: none"> - о типологии клиентов - о проведении переговоров <p>Демонстрировать знания</p> <ul style="list-style-type: none"> - об основах конфликтологии - о способах коммуникации в цифровой среде - о способах коммуникации на рабочем месте, в коллективе | <p>Тестирование по темам курса (зачет)</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>Применять знания по деловой и профессиональной коммуникации для профессионального и личностного развития:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста, по найму) | <p>Применять 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>Тестирование по темам курса</p> <p>Экспертная оценка</p> <p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ</p> |
|--|--|--|

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП 06 «Деловые и профессиональные коммуникации»
43.02.17 Технологии индустрии красоты**

для студентов набора 2023 года
на базе основного общего образования
на 2023/2024 учебный год

Изменения и дополнения рассмотрены и одобрены на заседании методической комиссии преподавателей общеобразовательных дисциплин, преподавателей специальных дисциплин и мастеров производственного обучения филиала протокол №3 от 28 декабря 2023 г.

В рабочую программу на 2023/2024 учебный год внесены следующие изменения и дополнения:

| №п/п | Раздел | Содержание дополнений/изменений | Основания для внесения дополнений/изменений |
|------|--------|--|---|
| 1 | 2 | Тема 1.2. Типология клиентов В тему внесены следующие изменения: В содержание темы добавлены вопросы: 1.1 Формирования предпринимательских компетенций и деловых качеств у специалиста индустрии красоты. 2. В рамках добавленных вопросов обучающимся предлагается выполнить следующие задания: 2.1 Создать презентацию или видеоролик, содержащий рекламу косметической или парикмахерской услуги. | Приказ Министерства просвещения Российской Федерации №П-252 от 26.07.22 «О присвоении статуса федеральной пилотной площадки федерального государственного бюджетного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Институт развития профессионального образования» Приказ Министерства образования Камчатского края №526 от 01.07.2022 «Об |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>2.2. Создать памятку по эффективному взаимодействию клиента и мастера.</p> <p>Изменение направлены на формирование у обучающихся следующих предпринимательских компетенций:</p> <ul style="list-style-type: none">- Стратегическое мышление- Персональная эффективность (эффективное личное планирование задач, умение расставлять приоритеты, умение доводить начатое до конца) | <p>инновационной деятельности, осуществляемой в образовательных организациях Камчатского края»</p> |
|--|---|--|

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

для студентов набора 2023 года
на базе основного общего образования
на 2024/2025 учебный год

Изменения и дополнения
рассмотрены и одобрены
на заседании методической комиссии
преподавателей
общеобразовательных дисциплин,
преподавателей специальных
дисциплин и мастеров
производственного обучения филиала
протокол №9 от 24 мая 2024 г.

В рабочую программу на 2024/2025 учебный год изменения и дополнения не вносились.

| №п/п | Раздел | Содержание дополнений/изменений | Основания для внесения дополнений/изменений |
|------|--------|---------------------------------|---|
| | | | |

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

для студентов набора 2023 года
на базе основного общего образования
на 2024/2025 учебный год

Изменения и дополнения рассмотрены и одобрены на заседании методической комиссии преподавателей общеобразовательных дисциплин, преподавателей специальных дисциплин и мастеров производственного обучения филиала протокол №1 от 28 августа 2024 г.

В рабочую программу на 2024/2025 учебный год внесены следующие изменения и дополнения:

| №п/п | Раздел | Содержание дополнений/изменений | Основания для внесения дополнений/изменений |
|------|---|---|---|
| 1 | Раздел 1. Паспорт рабочей программы п. 1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины | Формулировку компетенции ОК03 изложить в следующей редакции: «ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.» | п.198 приказа Министерства просвещения Российской Федерации №464 от 03 июля 2024 г. «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты среднего профессионального образования» |