

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ВЕЛИКОЛУКСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАССМОТРЕНО
на заседании ПЦК
Протокол № _____
от «____» _____ 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
зам. директора по УПР
_____ В.А. Стулова
«____» _____ 2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые и профессиональные коммуникации

Для обучения по образовательной программе среднего профессионального
образования – программе подготовки специалистов среднего звена
по специальности

43.02.17 Технологии индустрии красоты

Великие Луки, 2023 г.

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования:

- Федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации № 775 от 26 августа 2022 г., зарегистрированного Министерством юстиции РФ (рег № 70281 от 29 сентября 2022 г.);
- Профессионального стандарта "Специалист по предоставлению парикмахерских услуг", утвержденного Приказ Минтруда России от 25.12.2014 N1134н (Зарегистрировано в Минюсте России 06.02.2015 n35906);

Специальность Технологии индустрии красоты входит в укрупнённую группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Квалификация:

Специалист индустрии красоты

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Псковской области «Великолукский политехнический колледж» Псковская область, г. Великие Луки

Разработчик:

Стулова Валентина Александровна, заместитель директора по учебно-производственной работе

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые и профессиональные коммуникации

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы по подготовке специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.17 «Технологии индустрии красоты»**, входящей в укрупнённую группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии
ОК

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;

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:
является общепрофессиональной дисциплиной.

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

Код ПК, 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:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - **54 часа**, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - **52 часа**;
Консультации – **2 часа**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	52
в том числе:	
лабораторные занятия	
практические занятия	16
контрольные работы	
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	-
<i>Консультации</i>	2
<i>Итоговая аттестация в форме зачёта</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Деловые и профессиональные коммуникации»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)		Объем часов	Уровень освоения	
1	2		3	4	
Раздел 1. Виды деловой коммуникации			4		
Тема 1.1. Целеполагание в коммерческой деятельности.	Содержание учебного материала		4		
	1	Сущность и понятие коммуникации, деловой коммуникации; Виды деловой коммуникации: контактное-дистантное, непосредственное-опосредованное, устное-письменное, межличностное-публичное	2		2
	2	Система основных регуляторов делового общения Деловой имидж, вербальная и невербальная коммуникация	2		
	Лабораторные работы				
	Практические занятия		4		
Раздел 2 Основы клиентоведения			28		
Тема 2.1 Типология клиентов	Содержание учебного материала		6		
	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	
	2	Разновидности влияния на клиента: объективные (музыка, интерьер, запахи, оформление), субъективные (вербальные и невербальные способы коммуникации; вежливость, забота, внимательность)	2		
	3	Точки контакта потребителя(клиента) и персонала (мастера), причины ухода клиентаот специалиста Структура клиентской базы	2		
	Лабораторные работы				
	Практические занятия		2		
	Разработать аргументы продажи клиенту косметической услуги		2		

Тема 2.2. Партнерство	Содержание учебного материала		6	
	1	Переговоры и партнерство. Основные понятия	2	2
	2	Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликтинтересов.	2	
	3	Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры. Принципы эффективной презентации	2	
	Лабораторные работы			
	Практические занятия		8	
	1	Составить лонг-лист потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты	2	
	2	Разработать и провести презентацию косметического продукта (услуги) для потенциальных партнеров	6	
Тема 2.3 Управление конфликтом	Содержание учебного материала		4	
	1	Основы конфликтологии: причины негатива, способы работы с негативом	2	
	2	Понятие репутации, влияние на репутацию негативных и позитивных отзывов	2	
	Практические занятия		2	
	Кейс по конфликтной ситуации между специалистом индустрии красоты и клиентом		2	
	Лабораторные работы			
Раздел 3. Цифровая коммуникация			8	
Тема 3.1. Эффективная коммуникация в цифровой среде	Содержание учебного материала		6	
	1	Правовые основы регулирования коммуникации в цифровой среде. Информационная безопасность в цифровой среде	2	
	2	Инструменты эффективной коммуникации в цифровой среде. Принципы речевой организации web-текста	2	
	3	Формирование коммуникации через контент: генерация идей, UGS, сторителлинг, дискуссионный и вовлекающий контент, геймифицированный контент	2	
	Лабораторные работы			
	Практические занятия		2	
	Описать идею вовлекающего контента страницы специалиста индустрии красоты в выбранной социальной сети		2	
Раздел 4 Методология построения сообщества			8	
Тема 4.1.	Содержание учебного материала		6	

Коммуникация в сообществе	1	Основы образования сообществ Классификация сообществ и разные подходы к управлению.	2
	2	Стратегия развития сообщества – как способ привлечения клиентов	2
	3	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
	Лабораторные работы		
	Практические занятия		2
	Разработать план формирования сообщества для специалиста индустрии красоты		2
	Раздел 5. Профессиональная коммуникация		
Тема 5.1. Привлечение и удержание клиента	Содержание учебного материала		4
	1	Взаимодействие специалистов в сфере официальных отношений, статус участника профессиональной коммуникации Понятие субординации, должностной роли Формальное взаимодействие участников: выполнение распоряжений, требований и регламентов.	2
	2	Правила делового общения по каналам связи: телефонная связь, электронная почта, мессенджеры Нравственные нормы профессиональных коммуникаций: честность, порядочность, ответственность, справедливость.	1
	Лабораторные работы		
	Практические занятия		
		зачет	1
		Консультации по предмету	2
Всего:			54

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета

Кабинет «Социально-гуманитарных дисциплин»,

оснащенный оборудованием: посадочными местами по количеству обучающихся; рабочим местом преподавателя, доской учебной, дидактическими пособиями; программным обеспечением; видеофильмами; видеоборудованием (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель); экраном, проектором, магнитной доской; компьютерами по количеству посадочных мест; профессиональными компьютерными программами.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531023>

Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 110 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16814-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531736>

Дополнительная литература:

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>

Интернет-ресурсы:

1. <https://www.b17.ru/tests/>
2. <https://online.edu.ru/public/course?faces-redirect=true&cid=11136890>
3. Электронные издания (электронные ресурсы): Образовательная платформа «Юрайт» <https://urait.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и

лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
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 знания Об основах конфликтологии - о способах коммуникации в цифровой среде - на рабочем месте, в коллективе	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)	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 Экспертная оценка Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ