



ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ТВЕРСКОЙ КОЛЛЕДЖ ТРАНСПОРТА И СЕРВИСА»

170008, г. Тверь, ул. Озёрная, д. 12, тел/факс(4822) 58-02-77, [www: tvercts.ru](http://www.tvercts.ru)

Рассмотрено на заседании
цикловой методической комиссии
« 26 » мая 2023 г.
протокол № 8
председатель ЦМК Т.Н.Дранкович
Т.Н.Дранкович



Утверждаю:
и.о.директора ГБПОУ «ТКТиС»
Т.А.Калинкина
« 02 » июня 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

2023 г.

ТК

Рабочая учебная программа учебной дисциплины ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты, утвержденного приказом Приказом Минпросвещения России от 26.08.2022 № 775 (далее - ФГОС СПО) с учётом примерной программы, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

Организация-разработчик: ГБПОУ «Тверской колледж транспорта и сервиса» 170008 г. Тверь, ул. Озёрная, д.12

СОДЕРЖАНИЕ

1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общепрофессиональных компетенций:

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;

Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04	<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 - соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста по найму) 	<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>

Содержание дисциплины направлено:

- на формирование личностных результатов:

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	ЛР 3
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	ЛР 4
Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	ЛР 9
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей: ответственный сотрудник, дисциплинированный, трудолюбивый, нацеленный на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующий с членами команды, сотрудничающий с другими людьми, проектно мыслящий.	ЛР 13
Ценностное отношение обучающихся к людям иной национальности, веры, культуры; уважительного отношения к их взглядам.	ЛР 18
Приобретение навыков общения и самоуправления.	ЛР 22
Получение обучающимися возможности самораскрытия и самореализация личности.	ЛР 23

1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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	30
практические занятия	16
Самостоятельная работа	4
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта	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 практической подготовки, акад ч	Коды компетенций, 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 ЛР 22
	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		24	
Тема 2.1. Типология клиентов	Содержание учебного материала	6	ОК 01 ОК 02 ЛР 3 ЛР18
	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	4	
	Практические и лабораторные занятия	2/2	
	Разработать аргументы продажи клиенту косметической услуги	2	

Тема 2.2. Партнерство	Содержание учебного материала	14	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ЛР 22
	Переговоры и партнерство. Основные понятия Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов. Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры Принципы эффективной презентации	4	
	Практические и лабораторные занятия	8/8	
	Составить лонг-лист потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты	2	
	Разработать и провести презентацию косметического продукта (услуги) для потенциальных партнеров	6	
	Самостоятельная работа обучающихся по шаблону составить письмо о сотрудничестве с косметической компанией	2	
Тема 2.3. Управление конфликтом	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ЛР 3 ЛР 9
	Основы конфликтологии: причины негатива, способы работы с негативом Понятие репутации, влияние на репутацию негативных и позитивных отзывов	2	
	Практические и лабораторные занятия	2/2	
	Кейс по конфликтной ситуации между специалистом индустрии красоты и клиентом	2	
Раздел 3. Цифровая коммуникация		8	
Тема 3.1. Эффективная коммуникация в цифровой среде	Содержание учебного материала	8	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ЛР 4
	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		
	Практические и лабораторные занятия	2/2	
	Описать идею вовлекающего контента страницы специалиста индустрии красоты в выбранной социальной сети	2	

Раздел 4 Методология построения сообщества		8	
Тема 4.1. Коммуникация в сообществе	Содержание учебного материала	8	ОК 01
	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	4	ОК 02 ОК 03 ОК 04 ЛР 3 ЛР 9 ЛР 18
	Практические и лабораторные занятия	2/2	
	Разработать план формирования сообщества для специалиста индустрии красоты	2	
Раздел 5. Профессиональная коммуникация		6	
Тема 5.1. Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста (работающего по найму)	Содержание учебного материала		ОК 01
	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.	4	ОК 03 ОК 04 ЛР 13 ЛР 23
	Самостоятельная работа обучающихся Проанализировать организационную структуру сетевого салона красоты, указать количество персонала и должностные роли	2	
	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта	2	
Всего:		52	

2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Социально-гуманитарных дисциплин»,
оснащенный оборудованием: посадочными местами по количеству обучающихся; рабочим местом преподавателя, доской учебной, дидактическими пособиями.

3.1.2. Информационное обеспечение реализации программы

Обязательные печатные 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. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / И.А. Юмашева. — Москва : КноРус, 2022. — 162 с.
2. Психология делового общения и межличностные коммуникации : учебник / Н.Ю. Ульянова. — Москва : КноРус, 2021. — 152 с.
3. Деловые коммуникации. Практикум. : учебное пособие / Л.И. Чернышова. — Москва: КноРус, 2021. — 216 с.
4. Социальная коммуникация в профилактике конфликтов : учебно-методическое пособие / Н.Х. Гафиатулина, С.И. Самыгин. — Москва : Русайнс, 2021. — 162 с.
5. Деловая этика и деловые коммуникации в сфере бизнеса : учебник / И.В. Долгова. — Москва : КноРус, 2021. — 401 с.

Электронные 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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Виды деловой коммуникации</p> <p>Типология клиентов</p> <p>Партнерские отношения,</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>Верно называет типы клиентов.</p> <p>Характеризует основные регуляторы делового общения.</p> <p>Поясняет на примерах вербальную и невербальную коммуникацию.</p> <p>Даёт определение сообщества.</p> <p>Приводит примеры. Характеризует роли в сетевом сообществе</p> <p>Называет верно правила цифровой безопасности</p>	<p>Тестирование по темам</p> <p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ</p> <p>Оценка на дифференцированном зачёте</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 сстейкхолдерами - 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>Верно подбирает аргументы для продажи услуги.</p> <p>Называет причины и подбирает пути выхода или предупреждения конфликта.</p> <p>Обоснованно использует правила делового общения.</p> <p>Анализирует работу салона и делает выводы о состоянии коммуникационных связей</p> <p>Составляет проект вовлекающего контента.</p> <p>Разрабатывает презентацию косметического продукта.</p> <p>Обоснованно использует терминологию партнёрства.</p>	<p>Тестирование по темам</p> <p>Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ</p> <p>Оценка на дифференцированном зачёте</p>

