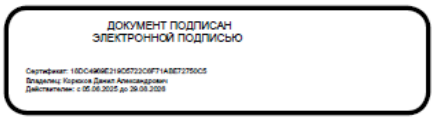
Министерство образования и науки Челябинской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Троицкий технологический техникум»

УТВЕРЖДЕНА
приказом директора ГБПОУ «ТТТ»
от «15» мая 2026 г. № 211 о/д



Рабочая программа дисциплины

«ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты

г. Троицк, 2026 г.

Образовательная программа ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ подготовки специалистов среднего звена (далее ППСЗ) разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности 43.02.17 Технология индустрии красоты, утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.16 № 1558 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.17 Технология индустрии красоты» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 20 декабря 2016 г., рег. № 44830).

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Троицкий технологический техникум».

Разработчик: Кудрина Александра Валерьевна, преподаватель первой квалификационной категории.

Рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии преподавателей и мастеров производственного обучения социально -экономического и естественно - научного профиля.

Руководитель

Исанбердина Р.М.

Протокол № 7 от «13» мая 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы ...**Error! Bookmark not defined.**

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины .....**Error! Bookmark not defined.**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ **7**

2.1. Трудоемкость освоения дисциплины 7

2.2. Содержание дисциплины 7

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....**9**

3.1. Материально-техническое обеспечение 9

3.2. Учебно-методическое обеспечение 9

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....**10**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Цель дисциплины «ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации»: формирование представлений в области деловой коммуникации, необходимые для профессионального и личностного развития.

Дисциплина «ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации» включена в обязательную часть общепрофессионального цикла образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3.3 ПОП-П).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	навыками системного анализа профессиональных задач и проблем, планирования и пошаговой реализации решений, навыками поиска, оценки и применения профессиональной информации, навыками рефлексии и оценки результатов деятельности

ОК 02	определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска оценивать практическую значимость результатов поиска применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства	навыками эффективного поиска и фильтрации профессиональной информации, структурирования и визуализации данных, навыками работы с цифровыми платформами и специализированным ПО, навыками презентации результатов информационной работы
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе	правила оформления документов правила построения устных сообщений	навыками деловой письменной и устной коммуникации на государственном языке, профессионального документооборота, конструктивного взаимодействия и профилактики конфликтов в команде
ОК 09	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)	навыками базового устного общения на иностранном языке в профессиональном контексте, чтения и понимания профессиональных текстов, составления простых письменных

	участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	сообщений по теме специальности
ПК 1.1.	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	навыками деловой коммуникации и клиентского взаимодействия на основе типологии, навыками выстраивания партнерских отношений и ведения переговоров со стейкхолдерами, разрешения конфликтных ситуаций и управления профессиональным сообществом, реализации стратегий продвижения в цифровой среде с соблюдением профессиональных стандартов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Трудоемкость освоения дисциплины

Наименование составных частей дисциплины	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	48	50
Самостоятельная работа	4	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	-	-
Всего	**52**	**50**

2.2. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Виды деловой коммуникации		**1/0**	ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 09
Тема 1.1. Понятие деловой коммуникации	**Содержание**	**1/0**	
	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	**1/0**	
Раздел 2. Основы клиентоведения		**22/18**	ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1
Тема 2.1. Типология клиентов	**Содержание учебного материала**	**8/6**	
	Классификация типов клиентов Мотивы клиента и характеристика приверженности к салону красоты/специалисту индустрии красоты (лояльные, «слепые», переключающиеся)	**1/0**	
	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	**1/0**	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Разработать аргументы продажи клиенту косметической услуги	**0/2**	
	Анализ потребительского поведения и разработка стратегии удержания клиентов индустрии красоты	**0/2**	
	Разработка системы работы с клиентской базой: классификация, стереотипы, каналы влияния и причины оттока	**0/2**	

Тема 2.2. Партнерство	**Содержание учебного материала**	**7/6**	
	Переговоры и партнерство. Основные понятия Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов. Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры. Принципы эффективной презентации	**1/0**	ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Составить лонг-лист потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты	**0/2**	
	Управление партнерскими отношениями и коммуникативные компетенции: переговоры, работа с инфлюенсерами и принципы презентации	**0/2**	
	Разработать и провести презентацию косметического продукта (услуги) для потенциальных партнеров	**0/2**	
Тема 2.3. Управление конфликтом	**Содержание**	**7/6**	ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1
	Основы конфликтологии: причины негатива, способы работы с негативом Понятие репутации, влияние на репутацию негативных и позитивных отзывов	**1/0**	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Конфликтология в профессиональной деятельности: причины негатива, методы нейтрализации и репутационный менеджмент	**2/0**	
	Кейс по конфликтной ситуации между специалистом индустрии красоты и клиентом	**4/0**	
Раздел 3. Цифровая коммуникация		**6/5**	ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1
Тема 3.1. Эффективная коммуникация в цифровой среде	**Содержание**	**6/5**	
	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	**1/0**	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Контент-коммуникация в цифровой среде: правовые аспекты, безопасность и принципы создания вовлекающего контента	**0/2**	

	Описать идею вовлекающего контента страницы специалиста индустрии красоты в выбранной социальной сети	**0/1**	
	Разработка контент-плана с учётом правовых ограничений, информационной безопасности и принципов веб-райтинга	**0/2**	
Раздел 4 Методология построения сообщества		**9/8**	ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1
Тема 4.1. Коммуникация в сообществе	**Содержание учебного материала**	**9/8**	
	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	**1/0**	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Разработать план формирования сообщества для специалиста индустрии красоты	**0/2**	
	Стратегия развития комьюнити: привлечение, удержание, модерация и завершение жизненного цикла	**0/2**	
	Разработка регламента сообщества: правила, традиции, работа с неактивными участниками и сценарии закрытия	**0/4**	
Раздел 5. Профессиональная коммуникация		**10/9**	ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1
Тема 5.1. Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста (работающего по найму)	**Содержание**	**10/9**	
	Взаимодействие специалистов в сфере официальных отношений, статус участника профессиональной коммуникации 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.	**1/0**	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Разработка алгоритма взаимодействия с коллегами и руководством: субординация, должностные роли, профессиональный статус	**0/2**	
	Разработка памятки делового общения: скрипты телефонных разговоров, шаблоны писем и правила переписки в мессенджерах	**0/2**	

	Разработка этического кодекса специалиста: транслирование ценностей честности и порядочности в коммуникации с клиентами и партнёрами	**0/2**	
	Кейс: стратегия работы с клиентом и управление репутацией специалиста индустрии красоты	**0/3**	
Самостоятельная работа 4 часа			
Промежуточная аттестация в форме зачета			
Всего: 52 часа			

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет «Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей» оснащенный в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Основные электронные издания

1. Гафиатулина, Н. Х., Социальная коммуникация в профилактике конфликтов : учебно-методическое пособие / Н. Х. Гафиатулина, С. И. Самыгин. — Москва : Русайнс, 2024. — 162 с. — ISBN 978-5-466-04300-6. — URL: https://book.ru/book/951612 — Текст : электронный.
2. Долгова, И. В., Деловая этика и деловые коммуникации в сфере бизнеса : учебник / И. В. Долгова. — Москва : КноРус, 2024. — 401 с. — ISBN 978-5-406-12287-7. — URL: https://book.ru/book/950708 — Текст : электронный.
3. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 248 с. — ISBN 978-5-507-47328-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/360461
4. Руденко, А. М., Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / А. М. Руденко, С. И. Самыгин, ; под ред. А. М. Руденко. — Москва : КноРус, 2024. — 232 с. — ISBN 978-5-406-12826-8. — URL: https://book.ru/book/952776 — Текст : электронный.
5. Сахарчук, Е. С., Психология делового общения : учебник / Е. С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. — URL: https://book.ru/book/945172 — Текст : электронный.
6. Чернышова, Л. И., Деловые коммуникации. Практикум. : учебное пособие / Л. И. Чернышова. — Москва : КноРус, 2024. — 216 с. — ISBN 978-5-406-11957-0. — URL: https://book.ru/book/950714 — Текст : электронный.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоенности компетенций	**Методы оценки**
Знает: 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	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
Умеет: 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)	