

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

УТВЕРЖДЕНА  
Приказом директора ГБПОУ «ТТТ»  
от «23» мая 2025 г. № 192 о/д  
директор ГБПОУ «ТТТ»  
\_\_\_\_\_ Д.А. Корюхов

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОПД.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ  
СПЕЦИАЛЬНОСТЬ 43.02.17 ТЕХНОЛОГИИ ИНДУСТРИИ КРАСОТЫ

Рабочая программа учебной дисциплины ОПД.06 «ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ» разработана в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты

(утвержденного Приказом Минпросвещения России от 26.08.2022г. № 775), в соответствии с примерной основной образовательной программой, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе СПО (ФИРО) по укрупненной группе 43.00.00 сервис и туризм

Организация - разработчик: ГБПОУ «Троицкий технологический техникум»

Разработчик:

Волгина Светлана Александровна, преподаватель специальных дисциплин.

Кудрина Александра Валерьевна, преподаватель специальных дисциплин.

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

Протокол № 6 от « 16 » мая 2025 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

## 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

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

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01–04.

## 1.2. 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"> <li>- соблюдать принципы деловой коммуникации</li> <li>- взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения</li> <li>- выстраивать партнерские отношения со стейкхолдерами</li> <li>- находить решения в конфликтных ситуациях</li> <li>- безопасно и эффективно реализовать стратегию продвижения в социальных сетях</li> <li>- управлять и развивать профессиональное сообщество</li> <li>- соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста по найму)</li> </ul>	<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>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Объем образовательной программы</b>	<b>66</b>
<b>Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>64</b>
теоретическое обучение	24
практические занятия	40
В том числе:	
В форме практической подготовки	50
курсовая работа (проект)	-
самостоятельная работа	2
<b>Консультации</b>	<b>-</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Диф.Зачет</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, ак. ч / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<b>Раздел 1. Виды деловой коммуникации</b>		<b>6</b>	
<b>Тема 1.1. Понятие деловой коммуникации</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>6</b>	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04
	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	2	
	<b>В том числе практических занятий (прикладной модуль)</b>		
	Деловой имидж, вербальная и невербальная коммуникация	4	
<b>Раздел 2. Основы клиентоведения</b>		<b>48</b>	
<b>Тема 2.1. Типология клиентов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 01 ОК 02
	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	
	<b>В том числе практических занятий (прикладной модуль)</b>	<b>4</b>	

	Разработать аргументы продажи клиенту косметической услуги	4	
<b>Тема 2.2. Партнерство</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>20</b>	ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Переговоры и партнерство. Основные понятия Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов. Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры. Принципы эффективной презентации	6	
	<b>В том числе практических занятий(прикладной модуль)</b>	<b>14</b>	
	Составить лонг-лист потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты	4	
	Разработать и провести презентацию косметического продукта (услуги) для потенциальных партнеров	6	
	Составить письмо о сотрудничестве с косметической компанией	4	
<b>Тема 2.3. Управление конфликтом</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Основы конфликтологии: причины негатива, способы работы с негативом Понятие репутации, влияние на репутацию негативных и позитивных отзывов	2	
	<b>В том числе практических занятий(прикладной модуль)</b>	<b>8</b>	
	Кейс по конфликтной ситуации между специалистом индустрии красоты и клиентом	8	
<b>Раздел 3. Цифровая коммуникация</b>		<b>14</b>	
<b>Тема 3.1. Эффективная коммуникация в цифровой среде</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 01 ОК 02 ОК 03
	Законное регулирование коммуникации в цифровой среде Инструменты эффективной коммуникации в цифровой среде Информационная безопасность в цифровой среде Принципы речевой организации web-текста	4	
	Формирование коммуникации через контент: генерация идей, UGS, сторителлинг, дискуссионный и вовлекающий контент, геймифицированный контент		
	<b>В том числе практических занятий(прикладной модуль)</b>	<b>2</b>	
	Описать идею вовлекающего контента страницы специалиста индустрии красоты в выбранной социальной сети	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>2</b>	
	Сформулировать ТОП-10 аккаунтов специалистов индустрии красоты с количеством подписчиков более 10 тыс. человек, проанализировать причины популярности	2	
<b>Раздел 4 Методология построения сообщества</b>		<b>5</b>	
<b>Тема 4.1. Коммуникация в</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>3</b>	ОК 01
	Основы образования сообществ	3	ОК 02

<b>сообществе</b>	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		ОК 03 ОК 04
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>2</b>	
	Разработать план формирования сообщества для специалиста индустрии красоты	2	
<b>Раздел 5. Профессиональная коммуникация</b>		<b>9</b>	
<b>Тема 5.1. Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста (работающего по найму)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>3</b>	ОК 01 ОК 03 ОК 04
	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.	3	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>6</b>	
	Отработка делового общения по каналам связи: телефонная связь, электронная почта, мессенджеры	6	
<b>Всего:</b>		<b>66</b>	
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>Диф.Зачет</b>	



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Специальных дисциплин», оснащённый оборудованием:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- раздаточный материал.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедийный проектор.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

##### 3.2.1. Основные печатные и электронные 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. — ISBN 978-5-406-01698-5. — URL:<https://book.ru/book/938764> (дата обращения: 16.01.2023). — Текст: электронный.

2. 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: 16.01.2023). — Текст: электронный.

3. 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.

4. 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: 16.01.2023). — Текст: электронный.

5. Социальная коммуникация в профилактике конфликтов: учебно-методическое пособие / Н.Х. Гафиятулина, С.И. Самыгин. — Москва: Русайнс, 2021. — 162 с. — ISBN 978-5-4365-6341-1. — URL:<https://book.ru/book/939080> (дата обращения: 16.01.2023). — Текст: электронный.

6. 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: 16.01.2023). — Текст: электронный.

7. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000>

##### 3.2.2. Дополнительные источники

1. Психологические тесты [Электронный ресурс]. URL: <https://www.b17.ru/tests/>

2. Курс «Деловые коммуникации» [Электронный ресурс]. URL: <https://online.edu.ru/public/course?faces-redirect=true&cid=11136890>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p><b>Перечень умений,осваиваемых в рамках дисциплины:</b>            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>	<p><b>Применять знания</b>            о типологии клиентов            о проведении переговоров  <b>Демонстрировать знания</b>            об основах конфликтологии            о способах коммуникации в цифровой среде;            на рабочем месте, в коллективе</p>	<p><b>Тестирование по темам курса</b>            Экспертная оценка            Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ</p>
<p><b>Перечень умений,осваиваемых в рамках дисциплины:</b>            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>	<p><b>Применять умения при:</b>            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>	<p><b>Тестирование по темам курса</b>            Экспертная оценка            Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ</p>