

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
«ЛУГАНСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»

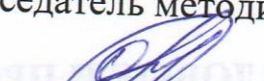
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины

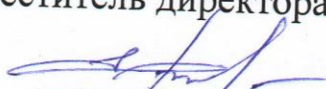
ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Рассмотрено и согласовано методической комиссией
парикмахерского искусства

Протокол № 10 от «14» 06 2023 г.

Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты (утв. Приказом Минпросвещения России от 26.08.2022 г. №775); примерной программы учебной дисциплины ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации (зарегистрированной в государственном реестре Примерных основных образовательных программ, Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО № П-40 от 08.02.2023)

Председатель методической комиссии

А.И. Орлова

Заместитель директора по УПР

Е.В. Меренкова

Составитель:

Орлова Алёна Игоревна, преподаватель дисциплин
общепрофессионального и профессионального циклов, ГБОУ СПО ЛНР
«Луганский колледж информационных технологий и предпринимательства»

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА 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	11

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

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

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

Особое значение дисциплина имеет при формировании ОК 01-04.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ОК, ПК	Дисциплинарные результаты	
	Умения	Знания
ОК 01-04	<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</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 в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	82
в т.ч. в форме практической подготовки	22
теоретическое обучение	50
практическое занятие	22
<i>Самостоятельная работа</i>	-
<i>Консультация</i>	4
Промежуточная аттестация: экзамен	6

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающегося	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	4/-	ОК 01-04
	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	4	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	-	
Раздел 2. Основы клиентоведения		36/14	
Тема 2.1. Типология клиентов	Содержание	14/4	ОК 01-04
	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	10	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4	
	Практическое занятие	4	
	1. Разработать аргументы продажи клиенту косметической услуги	4	

Тема 2.2. Партнерство	Содержание	16/8	ОК 01-04
	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 занятий и лабораторных работ	8	
	Практическое занятие	8	
	2. Составить лонг-лист потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты	2	
	3. Разработать и провести презентацию косметического продукта (услуги) для потенциальных партнеров	6	
Тема 2.3. Управление конфликтом	Содержание	6/2	ОК 01-04
	Основы конфликтологии: причины негатива, способы работы с негативом Понятие репутации, влияние на репутацию негативных и позитивных отзывов	4	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие	2	
	4. Кейс по конфликтной ситуации между специалистом индустрии красоты и клиентом	2	
Раздел 3. Цифровая коммуникация		12/4	
Тема 3.1. Эффективная коммуникация в цифровой среде	Содержание	12/4	ОК 01-04
	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	8	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4	
	Практическое занятие	4	
	5. Описать идею вовлекающего контента страницы специалиста индустрии красоты в выбранной социальной сети	4	
Раздел 4. Методология построения сообщества		12/4	
Тема 4.1. Коммуникация	Содержание	12/4	ОК 01-04

в сообществе	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	8	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4	
	Практическое занятие	4	
	б. Разработать план формирования сообщества для специалиста индустрии красоты	4	
Раздел 5. Профессиональная коммуникация		8/-	
Тема 5.1. Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста (работающего по найму)	Содержание	8	ОК 01-04
	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.		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		
Консультация		4	
Промежуточная аттестация: экзамен		6	
Всего: 82			

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предполагает наличие кабинета «Профессиональной этики и основ делового общения», оснащенного в соответствии с п.6.1.2.1. образовательной программы по специальности

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен другими изданиями.

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: 16.01.2022). — 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: 16.01.2022). — 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: 16.01.2022). — Текст: электронный.

5. Социальная коммуникация в профилактике конфликтов: учебно-методическое пособие / Н.Х. Гафиатулина, С.И. Самыгин. — Москва: Русайнс, 2021. — 162 с. — ISBN 978-5-4365-6341-1. — URL:<https://book.ru/book/939080> (дата обращения: 16.01.2022). — 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: 16.01.2022). — Текст: электронный.

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	Основные показатели оценки результатов	Формы и методы контроля и оценки
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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>Полнота ответов: точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Актуальность темы: адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> –письменного/устного опроса; –тестирования; –оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.) <p>Промежуточная аттестация в форме экзамена</p>
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) 	<ul style="list-style-type: none"> -Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям. -Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. -Точность оценки -Соответствие требованиям инструкций, регламентов -Рациональность действий и т.д.. 	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защита отчетов по практическим/ лабораторным занятиям; - оценка заданий для внеаудиторной (самостоятельной) работы - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий в процессе практических/лабораторных занятий <p>Промежуточная аттестация: экзамен</p>