

**Частное профессиональное образовательное учреждение  
«НИЖЕГОРОДСКИЙ БИЗНЕС-КОЛЛЕДЖ»  
(ЧПОУ «НБК»)**

**«УТВЕРЖДАЮ»**

---

Директор ЧПОУ «НБК»

Удалова Н.П.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации**

**общепрофессиональный учебный цикл программы подготовки  
специалистов среднего звена  
по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты**

**Нижний Новгород, 2024 г.**

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе требований Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.17 «Технология индустрии красоты» (базовая подготовка), утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 26 августа 2022 г. № 775.

Организация-разработчик: ЧПОУ «Нижегородский бизнес-колледж»

Разработчик: Кутергина М. Ю., преподаватель высшей категории, специалист по методической работе.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

**1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙПРОГРАММЫ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

# 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 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;

## 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<br>ОК 02<br>ОК 03<br>ОК 04 | Применять знания по деловой и профессиональной коммуникации для профессионального и личностного развития:<br>- соблюдать принципы деловой коммуникации<br>- взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения<br>- выстраивать партнерские отношения со стейкхолдерами<br>- находить решения в конфликтных ситуациях<br>- безопасно и эффективно реализовать стратегию продвижения в социальных сетях<br>- управлять и развивать профессиональное сообщество<br>- соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста по найму) | Виды деловой коммуникации<br>Типология клиентов<br>Партнерские отношения, правила проведения переговоров<br>Основы конфликтологии<br>Способы коммуникации в цифровой среде<br>Понятие о профессиональных сообществах<br>Профессиональная коммуникация на рабочем месте |

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

| <b>Вид учебной работы</b>                                  | <b>Объем в часах</b> |
|------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>  | <b>52</b>            |
| <b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>              | <b>16</b>            |
| <b>в т. ч.:</b>                                            |                      |
| теоретическое обучение                                     | 34                   |
| практические занятия                                       | 16                   |
| самостоятельная работа                                     | -                    |
| <b>Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)</b> | <b>2</b>             |

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

| 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                                                                     |
| <b>Раздел 1. Виды деловой коммуникации</b>    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>4</b>                                                              |                                                                       |
| <b>Тема 1.1. Понятие деловой коммуникации</b> | <b>Содержание учебного материала:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>4</b>                                                              | ОК 01<br>ОК 02<br>ОК 03<br>ОК 04                                      |
|                                               | Сущность и понятие коммуникации, деловой коммуникации;<br>Виды деловой коммуникации: контактное-дистантное, непосредственное-опосредованное, устное-письменное, межличностное-публичное<br>Система основных регуляторов делового общения<br>Деловой имидж, вербальная и невербальная коммуникация                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                       |                                                                       |
| <b>Раздел 2. Основы клиентоведения</b>        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>28</b>                                                             |                                                                       |
| <b>Тема 2.1. Типология клиентов</b>           | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>6</b>                                                              | ОК 01<br>ОК 02                                                        |
|                                               | Классификация типов клиентов<br>Мотивы клиента и характеристика приверженности к салону красоты/специалисту индустрии красоты (лояльные, «слепые», переключающиеся)<br>Потребительские стереотипы, управление восприятием клиента<br>Разновидности влияния на клиента: объективные (музыка, интерьер, запахи, оформление), субъективные (вербальные и невербальные способы коммуникации; вежливость, забота, внимательность)<br>Точки контакта потребителя (клиента) и персонала (мастера), причины ухода клиента от специалиста<br>Структура клиентской базы |                                                                       |                                                                       |
|                                               | <b>Практические занятия</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                       |                                                                       |
|                                               | <b>Разработка аргументов продажи клиенту парикмахерской услуги</b><br>Разработать аргументы продажи клиенту парикмахерской услуги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2<br>2                                                                |                                                                       |

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                     |          |                         |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------|
| <b>Тема 2.2.<br/>Партнерство</b>                               | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                | <b>6</b> | ОК 01<br>ОК 03<br>ОК 04 |
|                                                                | Переговоры и партнерство. Основные понятия<br>Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов.<br>Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры<br>Принципы эффективной презентации |          |                         |
|                                                                | <b>Практические занятия</b>                                                                                                                                                                                                         | <b>8</b> |                         |
|                                                                | <b>Разработка лонг-листа потенциальных партнеров</b><br>Составить лонг-лист потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты                                                                                               | 2        |                         |
|                                                                | <b>Разработка презентации косметического продукта</b><br>Разработать и провести презентацию косметического продукта (услуги) для потенциальных партнеров                                                                            | 6        |                         |
| <b>Тема 2.3.<br/>Управление конфликтом</b>                     | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                | <b>4</b> | ОК 01<br>ОК 03<br>ОК 04 |
|                                                                | Основы конфликтологии: причины негатива, способы работы с негативом<br>Понятие репутации, влияние на репутацию негативных и позитивных отзывов                                                                                      |          |                         |
|                                                                | <b>Практические занятия</b>                                                                                                                                                                                                         | <b>2</b> |                         |
|                                                                | <b>Разбор конфликтных ситуаций в сфере индустрии красоты</b><br>Кейс по конфликтной ситуации между специалистом индустрии красоты и клиентом                                                                                        | 2        |                         |
| <b>Раздел 3. Цифровая коммуникация</b>                         |                                                                                                                                                                                                                                     | <b>8</b> |                         |
| <b>Тема 3.1.<br/>Эффективная коммуникация в цифровой среде</b> | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                | <b>6</b> | ОК 01<br>ОК 02<br>ОК 03 |
|                                                                | Законное регулирование коммуникации в цифровой среде<br>Инструменты эффективной коммуникации в цифровой среде<br>Информационная безопасность в цифровой среде<br>Принципы речевой организации web-текста                            |          |                         |
|                                                                | Формирование коммуникации через контент: генерация идей, UGS, сторителлинг, дискуссионный и вовлекающий контент, геймифицированный контент                                                                                          |          |                         |
|                                                                | <b>Практические занятия</b>                                                                                                                                                                                                         | <b>2</b> |                         |
|                                                                | <b>Формирование страницы специалиста индустрии красоты в выбранной социальной сети</b><br>Описать идею вовлекающего контента страницы специалиста индустрии красоты в выбранной социальной сети                                     | 2        |                         |

|                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------|
| <b>Раздел 4 Методология построения сообщества</b>                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>6</b>  |                                  |
| <b>Тема 4.1.<br/>Коммуникация в сообществе</b>                                  | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>4</b>  | ОК 01<br>ОК 02<br>ОК 03<br>ОК 04 |
|                                                                                 | Основы образования сообществ<br>Классификация сообществ и разные подходы к управлению<br>Стратегия развития сообщества – как способ привлечения клиентов<br>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                                                    |           |                                  |
|                                                                                 | <b>Практические занятия</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>2</b>  |                                  |
|                                                                                 | <b>Разбор плана формирования сообщества для специалиста индустрии красоты</b><br>Разработать план формирования сообщества для специалиста индустрии красоты                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>2</b>  |                                  |
| <b>Раздел 5. Профессиональная коммуникация</b>                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>4</b>  |                                  |
| <b>Тема 5.1.<br/>Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста</b> | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>4</b>  | ОК 01<br>ОК 03<br>ОК 04          |
|                                                                                 | Взаимодействие специалистов в сфере официальных отношений, статус участника профессиональной коммуникации<br>Понятие субординации, должностной роли<br>Формальное взаимодействие участников: выполнение распоряжений, требований и регламентов<br>Правила делового общения по каналам связи: телефонная связь, электронная почта, мессенджеры<br>Нравственные нормы профессиональных коммуникаций: честность, порядочность, ответственность, справедливость. |           |                                  |
|                                                                                 | <b>Дифференцированный зачет</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>2</b>  |                                  |
| <b>Всего:</b>                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>52</b> |                                  |

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. 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; программным обеспечением; видеофильмами; видеооборудованием (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 реализации программы

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

##### 3.2.1. 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. — 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.

##### 3.2.2. 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, 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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p><b>Применять знания о</b></p> <p>Типологии клиентов</p> <p>О проведении переговоров</p> <p><b>Демонстрировать знания</b></p> <p>Об основах конфликтологии</p> <p>- о способах коммуникации в цифровой среде</p> <p>- на рабочем месте, в коллективе</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p><b>Тестирование по темам курса</b></p> <p>Экспертная оценка</p> <p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ</p> |
| <p><b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</b></p> <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><b>Применять умения при:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- коммуникации в деловой среде</li> <li>- при взаимодействии с клиентом на основе типологии и клиентоведения</li> <li>- при выстраивании партнерских отношений со стейкхолдерами</li> <li>- при решении в конфликтных ситуациях</li> <li>- при реализации стратегии продвижения в социальных сетях</li> <li>- при управлении и развитии профессионального сообщества</li> <li>- при профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста, по найму)</li> </ul> | <p><b>Тестирование по темам курса</b></p> <p>Экспертная оценка</p> <p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ</p> |