|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ****ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ****«САРАТОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»****РАБОЧАЯ ПРОГРАММа УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ****ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ**43.02.17 Технологии индустрии красотыСаратов, 2023 г.Рабочая программа учебной дисциплины ОП.04 Деловые и профессиональные коммуникацииразработана в соответствии с требованиями ФГОС СПО специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты (утвержденного Приказом Минпросвещения России от 26.08.2022г. № 775)

|  |
| --- |
| **УТВЕРЖДАЮ**зам. директора по учебно-методической работеГАПОУ СО «Саратовский политехнический колледж»*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*Ю.Г. Мызрова«\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023г.*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*«\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024 г.*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*«\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2025г. |

|  |
| --- |
| **ОДОБРЕНО** на заседании цикловой методической комиссииспециальных дисциплин 43.00.00 «Сервис и туризм»Протокол №\_\_«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023г.Председатель комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_/Ходас Ж.О./Протокол №\_\_«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.Председатель комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Протокол №\_\_«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2025 г.Председатель комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

|  |  |
| --- | --- |
| Составитель: Кильдеев Д.Р.,колледж»  | преподаватель ГАПОУ СО «Саратовский политехнический |

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ…………………………………………………………………...** | **4** |
| **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ …………….** | **5** |
| **3.  УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .………………….** | **10** |
| **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 профессиональной образовательной программы**:

 Учебная дисциплина ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации изучается в рамках общепрофессионального учебного цикла в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты.

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины**:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код ПК, ОК** | **Умения** | **Знания** |
| ОК 01- 11.ПК 1.1- ПК 4.6ЛР 1-16 | 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
 |

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Объем образовательной программы**  | **70** |
| **Учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем**в том числе: | **52** |
| теоретическое обучение | 36 |
| практические занятия | 16 |
| **Самостоятельная учебная работа**  | **-** |
| **Консультация** | 12 |
| **Промежуточная аттестация в форме Экзамена** | **6** |

* 1. 2.2 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** | **6** |  |
| **Тема 1.1.****Понятие деловой коммуникации** | **Содержание учебного материала:** |  | ОК 01- 11.ЛР 1-16 |
| Сущность и понятие коммуникации, деловой коммуникации;Виды деловой коммуникации: контактное-дистантное, непосредственное- опосредованное, устное-письменное, межличностное-публичноеСистема основных регуляторов делового общения Деловой имидж, вербальная и невербальная коммуникация | 6 |
| **Раздел 2. Основы клиентоведения** | **22** |  |
| **Тема 2.1.****Типология клиентов** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01- 11.ЛР 1-16 |
| Классификация типов клиентовМотивы клиента и характеристика приверженности к салону красоты/специалисту индустрии красоты (лояльные, «слепые», переключающиеся)Потребительские стереотипы, управление восприятием клиентаРазновидности 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 специалистаСтруктура клиентской базы | 4 |
| **Практическое занятие** |  |
| Разработать аргументы продажи клиенту косметической услуги | 2 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тема 2.2.****Партнерство** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01- 11.ЛР 1-16 |
| Переговоры и партнерство. Основные понятияВыбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов.Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры Принципы эффективной презентации | 6 |
| **Практическое занятие** | 4 |
| Составить лонг-лист потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты |
| Разработать и провести презентацию косметического продукта (услуги) для потенциальных партнеров |
| **Тема 2.3. Управление конфликтом** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01- 11.ЛР 1-16 |
| Основы конфликтологии: причины негатива, способы работы с негативомПонятие репутации, влияние на репутацию негативных и позитивных отзывов | 4 |
| **Практическое занятие** | 2 |
| Кейс по конфликтной ситуации между специалистом индустрии красоты и клиентом |
| **Раздел 3. Цифровая коммуникация** | **10** |  |
| **Тема 3.1. Эффективная коммуникация в цифровой среде** | Содержание учебного материала |  | ОК 01- 11.ЛР 1-16 |
| Законное регулирование коммуникации в цифровой среде Инструменты эффективной коммуникации в цифровой среде Информационная безопасность в цифровой средеПринципы речевой организации web-текста | 6 |
| Формирование коммуникации через контент: генерация идей, UGS, сторителлинг,дискуссионный и вовлекающий контент, геймифицированный контент |
| **Практическое занятие** | 4 |  |
| Описать идею вовлекающего контента страницы специалиста индустрии красоты ввыбранной социальной сети |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Раздел 4 Методология построения сообщества** | **8** |  |
| **Тема 4.1. Коммуникация в сообществе** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01- 11.ЛР 1-16 |
| Основы образования сообществКлассификация сообществ и разные подходы к управлению Стратегия развития сообщества – как способ привлечения клиентовКомьюнити – 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 |
| **Практическое занятие** |  |  |
| Разработать план формирования сообщества для специалиста индустрии красоты | 4 |
| **Раздел 5. Профессиональная коммуникация** | **6** |  |
| **Тема 5.1. Профессиональная коммуни кация на рабочем месте специалиста (работающего по найму)** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01- 11.ЛР 1-16 |
| Взаимодействие специалистов в сфере официальных отношений, статус участника профессиональной коммуникацииПонятие субординации, должностной ролиФормальное взаимодействие участников: выполнение распорядков, требований и регламентовПравила делового общения по каналам связи: телефонная связь, электронная почта, мессенджерыНравственные нормы профессиональных коммуникаций: честность, порядочность, ответственность, справедливость. | 6 |
| **Взаимодействие с преподавателем** | **52** |  |
| **Консультации**  | **12** |  |
| **Экзамен** | **6** |  |
| **Всего:** | **70** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1.** Для реализации программы учебной дисциплины имеется:

Кабинет экономических дисциплин, оснащенный 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**

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

**3.2.1. Основные источники:**

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.

**3.2.3. Дополнительные источники:**

1. Психология делового общения и межличностные коммуникации : учебник / Н.Ю. Ульянова. — Москва : КноРус, 2021. — 152 с.

 **3.2.4. Интернет-ресурсы**

1. Библиотечный фонд: ЭБС IPRbooks
2. https://www.b17.ru/tests/
3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| Виды деловой коммуникации Типология клиентовПартнерские отношения, правила проведения переговоровОсновы конфликтологииСпособы коммуникации в цифровой средеПонятие о профессиональных сообществах* Профессиональная коммуникация на рабочем месте
 | **Применять знания** о Типологии клиентовО проведении переговоров **Демонстрировать з**нания Об основах конфликтологии* о способах коммуникации в цифровой среде на рабочем месте, в коллективе
 | * **Тестирование по темам курса** Экспертная оценка Экспертная оценка результатов
* дея тельности обучающихся в процессе выполнения практических работ
 |
| **Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:**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)
 | **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) | * **Тестирование по темам курса** Экспертная оценка Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практи ческих работ
 |