Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 27.08.2023 14:17:14
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)

Кафедра педагогики и психологии, гуманитарных дисциплин

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-проектной работе
_____ Н.А. Попова
«29» мая 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОПЦ.10 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Специальность:
43.02.17 Технологии индустрии красоты

Уровень базового образования обучающихся:
Среднее общее образование

Вид подготовки:
Базовый

Квалификация выпускника:

Специалист индустрии красоты

Профиль:
Социально-экономический

Форма обучения:
Очная

Челябинск 2023

Рабочая программа учебной дисциплины ОРЦ.10 Деловые и профессиональные коммуникации разработана на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ 26.08.2022 г. № 775.

Автор-составитель: Фурсова Е.С.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры педагогики и психологии, гуманитарных дисциплин.

Протокол № 10 от 29.05.2023 г.

Заведующий кафедрой педагогики и психологии,

гуманитарных дисциплин Л.Н. Дегтеренко

Содержание

1. Паспорт 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 13

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины ОПЦ.10 Деловые и профессиональные коммуникации

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (программы подготовки специалиста среднего звена) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы (программы подготовки специалистов среднего звена)

Дисциплина общепрофессионального цикла.

1.3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04	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

Перечень формируемых компетенций

Общие компетенции (ОК):

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 правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

Личностные результаты реализации программы воспитания

Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам,	**ЛР 5**

памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права;	
Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей;	**ЛР 7**
Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение;	**ЛР 8**
Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	**ЛР 12**
Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм	**ЛР 14**
Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	**ЛР 16**
Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	**ЛР 17**
Необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности.	**ЛР 19**

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:
максимальная учебная нагрузка обучающегося – 42 часа, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 42 часа;
- самостоятельной работы обучающегося - 0 часов.

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	42

В т.ч. в форме практической подготовки	14
в т. ч.:	
теоретическое обучение	28
практические занятия	14
Самостоятельная работа	
Промежуточная аттестация	экзамен

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОПЦ.10 Деловые и профессиональные коммуникации

Наименование разделов и тем	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
1	*2*	*3*	*4*
5 семестр		**34/10**	
Раздел 1. Виды деловой коммуникации		**4/**	
Тема 1.1. Понятие деловой коммуникации	**Содержание учебного материала:**	**4/-**	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ЛР 5,7,8,12,14, 16, 17,19
	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	
Раздел 2. Основы клиентоведения		**24/8**	
Тема 2.1. Типология клиентов	**Содержание учебного материала**	**8/2**	ОК 01 ОК 02 ЛР 5,7,8,12,14, 16, 17,19
	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	6	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**2**	
	Разработать аргументы продажи клиенту косметической услуги	2	

Тема 2.2. Партнерство	**Содержание учебного материала**	**10/4**	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ЛР 5,7,8,12,14, 16, 17,19
	Переговоры и партнерство. Основные понятия Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов. Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры. Принципы эффективной презентации	6	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**4**	
	Составить лонг-лист потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты	2	
	Разработать и провести презентацию косметического продукта (услуги) для потенциальных партнеров	2	
Тема 2.3. Управление конфликтом	**Содержание учебного материала**	**6/2**	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ЛР 5,7,8,12,14, 16, 17,19
	Основы конфликтологии: причины негатива, способы работы с негативом Понятие репутации, влияние на репутацию негативных и позитивных отзывов	4	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**2**	
	Кейс по конфликтной ситуации между специалистом индустрии красоты и клиентом	2	
Раздел 3. Цифровая коммуникация		**6/2**	
Тема 3.1. Эффективная коммуникация в цифровой среде	Содержание учебного материала	**6/2**	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ЛР 5,7,8,12,14, 16, 17,19
	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		
	В том числе практических и лабораторных занятий	**2**	
	Описать идею вовлекающего контента страницы специалиста индустрии красоты в выбранной социальной сети	2	
6 семестр		**8/4**	
Раздел 4 Методология построения сообщества		**8/4**	
Тема 4.1. Коммуникация в сообществе	**Содержание учебного материала**	**8/4**	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ЛР 5,7,8,12,14, 16, 17,19
	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	4	

	модерирование, традиции сообщества, работа с неактивными участниками, закрытие сообщества		
	В том числе практических и лабораторных занятий	**4**	
	Разработать план формирования сообщества для специалиста индустрии красоты	4	
Раздел 5. Профессиональная коммуникация		**4/-**	
Тема 5.1. Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста (работающего по найму)	**Содержание учебного материала**	**4/-**	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ЛР 5,7,8,12,14, 16, 17,19
	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.	2	
	Промежуточная аттестация	экзамен	
Всего:		**42**	

2.3. Перечень примерных тем рефератов (докладов)

1. Роль и место туризма в жизни современного общества
2. Туризм как средство охраны природы и культурного наследия.
3. Международный туризм как источник доходов в экономику.
4. Социальное значение туризма.
5. Гуманитарная функция туризма.
6. Воспитательное значение туризма.
7. Клубы по месту жительства в системе воспитания подростков.
8. Спортивно-туристические клубы в системе туризма.
9. Туризм как многогранное явление мира.
10. Российское законодательство в сфере туризма и перспективы его развития.
11. Проблемные аспекты международно-правового регулирования туристских услуг.
12. Развитие сухопутного транспорта, его отличительные особенности.
13. Развитие водного транспорта.
14. Развитие воздушного транспорта.
15. История развития транспорта в туризме.
16. Факторы влияющие на выбор средства размещения.
17. Создание отеля будущего.
18. Система «умный дом».
19. Требования предъявляемые к предприятиям питания.
20. Организация питания туристов на маршруте.

3. Условия реализации учебной дисциплины

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины ОПЦ.10 Деловые и профессиональные коммуникации требует наличия учебного кабинета деловых и профессиональных коммникаций.

Помещение кабинета удовлетворяет требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (СанПин 2.4.2 № 178-02).

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий для практических занятий, лабораторий, мастерских	Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения
1.	Кабинет деловых и профессиональных коммуникаций	*Специализированная мебель и системы хранения:* посадочные места по количеству обучающихся- доска учебная- дидактические пособия- программное обеспечение- видеофильмы по различным темам- рабочее место преподавателя- *Технические средства:* видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель) - экран, проектор, магнитная доска- компьютеры по количеству посадочных мест- профессиональные компьютерные программы- *Демонстрационные учебно-наглядные пособия:* дидактические пособия
2.	**Библиотека, читальный зал с выходом в Интернет** **№ 122**	*Основное оборудование:* автоматизированное рабочее место библиотекаря - 6 шт. автоматизированное рабочее место читателей - 3 шт. стенд информационный – 2 шт.

		кафедра выдачи книг – 2 шт. посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы) – 57 шт. стеллажи для книг -97 шт. выставочный стеллаж- 6 шт. каталожный шкаф -3 шт. картины – 15 шт. *формуляры, мультимедиа носители* *подъемно-поворотные стулья* *журнальные столы* *кресла для отдыха* *шкафы канцелярские* *флипчарты* *Технические средства:* компьютер с лицензионным программным обеспечением проектор экран принтер-2 шт. сканер -1 шт. **Условия для лиц с ОВЗ:** Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ - 2 шт. Линза Френеля- 2 шт. Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата Клавиатура с нанесением шрифта Брайля Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ Световые маяки на дверях библиотеки Тактильные указатели направления движения Тактильные указатели выхода из помещения Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения учебной дисциплины

Печатные издания:

1.Шеламова, Г.М. Психология общения: учебное пособие для СПО / Г.М.Шеламова. - 3-е изд., стер. - Москва: Академия, 2020. - 128с. - (Профессиональное образование).

Электронные издания (электронные ресурсы):

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для спо/ М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 319 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531363 (дата обращения: 21.05.2023).
2. Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для спо / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Юрайт, 2023. — 110 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531736 (дата обращения: 21.05.2023).
3. Рамендик, Д.М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО/ Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 196 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/532126 (дата обращения: 21.05.2023).

4. Скибицкая, И.Ю. Деловое общение: учебник и практикум для СПО/ И.Ю. Скибицкая, Э.Г. Скибицкий. — Москва: Юрайт, 2023. — 239 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531023 (дата обращения: 21.05.2023).
5. Собольников, В.В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для СПО/ В.В. Собольников, Н.А. Костенко; под ред.В.В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 202 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/516252 (дата обращения: 21.05.2023).

Дополнительные источники:

1 Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для среднего профессионального образования / Т. А. Алексина. — Москва: Юрайт, 2023. — 384 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/512197 (дата обращения: 21.05.2023).
2. Колышкина, Т. Б. Деловая культура : учебное пособие для спо / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 145 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/513617 (дата обращения: 21.05.2023).
3. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2023. — 315 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/516820 (дата обращения: 21.05.2023).
4. Чернышова, Л.И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для СПО/ Л.И. Чернышова. — Москва: Юрайт, 2023. — 158 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531390 (дата обращения: 21.05.2023).

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

Для выполнения заданий, предусмотренных рабочей программой используются рекомендованные Интернет-сайты, ЭБС.

Электронные образовательные ресурсы

1. eLIBRARY.RU: Научная электронная библиотека[Электронный ресурс]. – Режим доступа:http://elibrary.ru
2. Гарант: информационно-правовой портал Административно-управленческий портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.garant.ru
3. Образовательный портал «Элитарум 2.0» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.elitarium.ru
4. ЭБС ЮРАЙТ - Режим доступа: https: //biblio-online.ru

4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: 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 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 деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: 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 практических работ