бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

БПОУ ВО «Вологодский

колледж технологии и дизайна»

от 22.06. 2023 № 514

от 31.05.2024 № 525

от 02.09.2024 № 649

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Специальность 43.02.17 Технологии индустрии красоты

(направленность: парикмахерское искусство)

Вологда

2024

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее – СПО) по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты (направленность: парикмахерское искусство)

Организация-разработчик: бюджетное профессиональное образовательное учреждение Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Разработчик:

Накрошаева Татьяна Николаевна, преподаватель БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Рассмотрена и рекомендована к использованию в учебном процессе   
предметной цикловой комиссией, Протокол № 11 от19.06.2023, Протокол № 11 от 28.05. 2024 г., Протокол № 1 от 02.09.2024.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Стр. |
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 11 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ  УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 13 |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**1.1. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы СПО**

Учебная дисциплина ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации является обязательной частью общепрофессионального цикла основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты (направленность: парикмахерское искусство).

Особое значение учебная дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04.

**1.2. Цели и планируемые результаты освоения учебной дисциплины**

1.2.1. Цели учебной дисциплины

Главной целью изучения учебной дисциплины ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации является освоение умений и знаний основ психологии делового общения и конфликтологии.

1.2.2. Планируемые результаты освоения учебной дисциплины в соответствии с ФГОС СПО.

В рамках рабочей программы учебной дисциплина обучающиеся осваивают умения и знания.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование формируемых компетенций** | **Умения** | **Знания** |
| 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;  OK 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 | 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 в часах |
| Объем рабочей программы учебной дисциплины | 84 |
| в т.ч. в форме практической подготовки | 26 |
| теоретическое обучение | 58 |
| практические занятия | 24 |
| Самостоятельная работа | 0 |
| Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет) | 2 |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся** | **Объем часов академических (в т.ч. в форме практической подготовки)** | **Формируемые общие и профессиональные компетенции** |
| **Раздел 1.** **Виды деловой коммуникации** | | **6** | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04 |
| Тема 1.1. Понятие деловой коммуникации | **Содержание учебного материала** | **6** | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04 |
| 1. Сущность и понятие коммуникации, деловой коммуникации. | 1 |
| 2. Виды деловой коммуникации: контактное-дистантное, непосредственное-опосредованное, устное-письменное, межличностное-публичное. | 1 |
| 3. Система основных регуляторов делового общения. | 1 |
| 4-6. Деловой имидж, вербальная и невербальная коммуникация. | 3 |
| **Раздел 2.** **Основы клиентоведения** | |  | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04 |
| Тема 2.1 Типология клиентов | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04 |
| 7-8. Классификация типов клиентов | 2 |
| 9-10. Мотивы клиента и характеристика приверженности к салону красоты/специалисту индустрии красоты (лояльные, «слепые», переключающиеся) | 2 |
| 11-12. Потребительские стереотипы, управление восприятием клиента | 2 |
| 13-14. Разновидности влияния на клиента: объективные (музыка, интерьер, запахи, оформление), субъективные (вербальные и невербальные способы коммуникации; вежливость, забота, внимательность) | 2 |
| 15-16. Точки контакта потребителя(клиента) и персонала (мастера), причины ухода клиента от специалиста | 2 |
| 17. Структура клиентской базы | 1 |
| **Практические занятия**  18-21. Практическое занятие № 1. Разработка аргументов продажи клиенту услуги | 4 |
| Тема 2.2 Партнерство | **Содержание учебного материала** | **6** | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04 |
| 22-23. Переговоры и партнерство. Основные понятия.  Принципы эффективной презентации | 2 |
| 24. Выбор партнера, этапы сотрудничества. | 1 |
| 25. Взаимовыгодное сотрудничество. | 1 |
| 26-27. Конфликт интересов. | 2 |
| 28. Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры. | 1 |
| 29-32. Принципы эффективной презентации. | 4 |
| **Практические занятия**  33-34. Практическое занятие № 2. Составить лонг-лист потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты. | 2 |
| 35-42. Практическое занятие № 3. Разработка и проведение презентации услуги для потенциальных партнеров. | 8 |
| Тема 2.3. Управление конфликтом | **Содержание учебного материала** | **11** | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04 |
| 43-44. Основы конфликтологии: причины негатива, способы работы с негативом. | 2 |
| 45-46. Понятие репутации, влияние на репутацию негативных и позитивных отзывов. | 2 |
| **Практические занятия**  47-50. Практическое занятие № 4. Кейс по конфликтной ситуации между специалистом индустрии красоты и клиентом. | 4 |
| **Раздел 3.** **Цифровая коммуникация** | |  | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04 |
| Тема 3.1. Эффективная коммуникация в цифровой среде | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04 |
| 51. Законное регулирование коммуникации в цифровой среде | 1 |
| 52-54. Инструменты эффективной коммуникации в цифровой среде | 3 |
| 55-56. Информационная безопасность в цифровой среде | 2 |
| 57. Принципы речевой организации web-текста | 1 |
| 58-59. Формирование коммуникации через контент: генерация идей, UGS, сторителлинг, дискуссионный и вовлекающий контент, геймифицированный контент | 2 |
| **Практические занятия**  60-63. Практическое занятие № 5. Описать идею вовлекающего контента страницы специалиста индустрии красоты в выбранной социальной сети. | 4 |
| **Раздел 4. Методология построения сообщества** | |  | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04 |
| Тема 4.1  Психологические особенности стресса | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04 |
| 64. Основы образования сообществ | 1 |
| 65. Классификация сообществ и разные подходы к управлению | 1 |
| 66-69. Стратегия развития сообщества – как способ привлечения клиентов | 4 |
| 70-71. 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 | 2 |
| **Практические занятия**  72-75. Практическое занятие № 6. Разработать план формирования сообщества для специалиста индустрии красоты. | 4 |
| **Раздел 5. Профессиональная коммуникация** | |  | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04 |
| **Тема 5.1. Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста (работающего по найму)** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04 |
| 76-77. Взаимодействие специалистов в сфере официальных отношений, статус участника профессиональной коммуникации | 2 |
| 78-79. Понятие субординации, должностной роли  Формальное взаимодействие участников: выполнение распорядков, требований и регламентов | 2 |
| 80-81. Правила делового общения по каналам связи: телефонная связь, электронная почта, мессенджеры | 2 |
| 82. Нравственные нормы профессиональных коммуникаций: честность, порядочность, ответственность, справедливость. | 1 |
|  | 83-84. Дифференцированный зачет. | 2 |
|  | **ВСЕГО ЧАСОВ** | **84** |  |
|  | **в том числе:**  **теоретическое обучение** | **58** |  |
|  | **практических занятий** | **26** |  |
|  | **промежуточная аттестация** | **2** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация рабочей программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета деловых и профессиональных коммуникаций.

Оборудование, в том числе цифровое, учебного кабинета указано в паспорте кабинета.

**Оборудование учебного кабинета**:

* учебная доска;
* учебная мебель (ученические стулья и столы, рабочее место преподавателя);
* экран;
* УМК учебной дисциплины;
* инструкции по технике безопасности.

**Технические средства обучения**:

* компьютер;
* мультимедиапроектор;
* интерактивная доска.

**Информационные средства обучения:**

* электронные учебные издания по основным разделам рабочей программы;
* презентации по разделам рабочей программы.

**3.2. Информационное обеспечение реализации рабочей 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. – М.: 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. – М.: 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. - М.: 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. – М.: 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. – М.: 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. – М.: КноРус, 2021. - 401 с. - ISBN 978-5-406-07211-0. - URL:https://book.ru/book/939839 (дата обращения: 16.01.2022). - Текст: электронный.
7. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. - 2-е изд., стер. - СПб: 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

**3.3. Основные образовательные технологии**

При реализации рабочей программы используются следующие современные педагогические технологии: информационно-коммуникационные технологии, технологии проблемного обучения, кейс-технологии, игровые технологии.

Допустимо применение дистанционных образовательных технологий. Использование информационных платформ позволяют осуществлять онлайн обучение, в результате которого могут быть рассмотрены как теоретические вопросы, так и вопросы практического содержания, связанные с закреплением учебного материала.

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

Текущий контроль и промежуточная аттестация осуществляются в соответствии с «Положением о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна».

Промежуточная аттестация осуществляется с целью проверки степени и качества усвоения материала по результатам изучения содержания учебной дисциплины в форме дифференцированного зачета.

Для текущего контроля и промежуточной аттестации создан фонд оценочных средств (ФОС). ФОС включает в себя материалы текущего контроля и материалы к промежуточной аттестации предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям оценки результатов подготовки.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения**  **(освоенные умения, усвоенные знания,**  **общие и профессиональные компетенции)** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| **Знания:** |  |  |
| 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 | Определяет иды деловой коммуникации  Знает типологию клиентов  Знает особенности партнерских отношений, правила проведения переговоров  Знает основы конфликтологии  Знает способы коммуникации в цифровой среде  Имеет представление о профессиональных сообществах  Знает особенности профессиональной коммуникации на рабочем месте | Устный опрос  Решение ситуационных задач и кейсов  Собеседование  Учебная дискуссия |
| **Умения:** |  |  |
| 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) | Демонстрирует применение знаний по деловой и профессиональной коммуникации для профессионального и личностного развития:  - соблюдает принципы деловой коммуникации  - взаимодействует с клиентом на основе типологии и клиентоведения  - выстраивает партнерские отношения со стейкхолдерами  - находит решения в конфликтных ситуациях  - безопасно и эффективно реализует стратегию продвижения в социальных сетях  - управляет и развивает профессиональное сообщество  - соблюдает правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста по найму) | Оценка результатов выполнения кейсов.  Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы.  Экспертная оценка решения ситуационных задач.  Экспертная оценка участия в ситуационном имитационном моделировании. |
| **Общие компетенции:** |  |  |
| 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  OK 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 | Выбирает способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам  Использует современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности  Планирует и реализует собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях  Эффективно взаимодействует и работает в коллективе и команде | Устный опрос  Решение ситуационных задач и кейсов  Собеседование  Учебная дискуссия  Оценка результатов выполнения кейсов.  Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы.  Экспертная оценка решения ситуационных задач.  Экспертная оценка участия в ситуационном имитационном моделировании. |