



ПОДОЛЬСКИЙ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации

**Одобрено протоколом предметной
цикловой комиссии по профилю
АНПОО «ПИТК»**

от 16.03.2026 г. № 3

**Одобрено протоколом
педагогического совета
АНПОО «ПИТК»**

от 18.03.2026 г. № 2

**Утверждено директором АНПОО
«ПИТК» в составе ОП СПО**

18.03.2026 г. Д.А. Мухаметшина

2026 г

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина 43.02.17 Деловые и профессиональные коммуникации является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты

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

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются следующие умения и знания:

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

2. Структура и содержание общеобразовательной дисциплины

2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы дисциплины	57
Основное содержание	57
в т.ч.	
теоретические занятия	35
практические занятия	20
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)	2

2.2. Тематический план и содержание дисциплины «ОП.06 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	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Виды деловой коммуникации			
Тема 1.1. Понятие деловой коммуникации	Содержание учебного материала:	4/0	ОК 01
	Теоретические занятия	4	ОК 02
	1. Сущность и понятие коммуникации	1	ОК 03
	2. Понятие деловой коммуникации	1	ОК 04
	3. Виды деловой коммуникации	1	
	4. Система основных регуляторов делового общения	1	
Раздел 2. Основы клиентоведения			
Тема 2.1. Типология клиентов	Содержание учебного материала	6/2	ОК 01
	Теоретические занятия	6	ОК 02
	5. Типология клиентов	1	
	6. Мотивы клиента	1	
	7. Управление восприятием клиента	1	
	8. Разновидности влияния на клиента	1	
	9. Точки контакта потребителя и персонала	1	
	10. Структура клиентской базы.	1	
	Практические занятия №1	2	
	11. Технологии продажи товара/услуг	1	
	12. Технологии продажи товара/услуг	1	
Тема 2.2. Партнерство	Содержание учебного материала	5/4	
	Теоретические занятия	5	ОК01

	13. Партнерство	1	OK03 OK04
	14. Переговоры	1	
	15. Сотрудничество	1	
	16. Конфликт интересов	1	
	17. Принципы эффективной презентации	1	
	Практические занятия №2	4	
	18. Технологии поиска потенциальных партнеров	1	
	19. Технологии поиска потенциальных партнеров	1	
	20. Разработать презентацию косметического продукта/услуги	1	
	21. Разработать презентацию косметического продукта/услуги	1	
Тема 2.3. Управление конфликтом	Содержание учебного материала	4/2	OK01 OK03 OK04
	Теоретические занятия	4	
	22. Основы конфликтологии	1	
	23. Управление конфликтом	1	
	24. Способы работы с негативом	1	
	25. Влияние на репутацию негативных и позитивных отзывов.	1	
	Практические занятия №3	2	
	26. Кейс по конфликтной ситуации	1	
	27. Кейс по конфликтной ситуации	1	
Раздел 3. Цифровая коммуникация			
Тема 3.1. Эффективная коммуникация в цифровой среде	Содержание учебного материала	5/2	OK 01 OK 02 OK 03
	Теоретические занятия	5	
	28. Законное регулирование коммуникации в цифровой среде.	1	
	29. Инструменты эффективной коммуникации в цифровой среде.	1	
	30. Информационная безопасность в цифровой среде.	1	
	31. Принципы речевой организации web-текста.	1	
	32. Формирование коммуникации через контент.	1	
	Практические занятия №4	2	
	33. Разработка контента страницы специалиста ИК	1	
	34. Разработка контента страницы специалиста ИК	1	

Раздел 4. Методология построения сообщества			
Тема 4.1. Коммуникация в сообществе	Содержание учебного материала	3/2	
	Теоретические занятия	3	ОК 01
	35. Коммуникация в сообществе	1	ОК 02
	36. Комьюнити: форматы и принципы организации	1	ОК 03
	37. Работа с негативными участниками	1	ОК 04
	Практические занятия №5	2	
	38. Разработка плана формирования сообщества	1	
	39. Разработка плана формирования сообщества	1	
Раздел 5. Профессиональная коммуникация			
Тема 5.1. Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста (работающего по найму)	Содержание учебного материала	6/4	
	Теоретические занятия	6	ОК01
	40. Профессиональные коммуникации на рабочем месте	1	ОК03
	41. Взаимодействие специалистов в сфере официальных отношений	1	ОК04
	42. Понятие субординации, должностной роли.	1	
	43. Формальное взаимодействие участников	1	
	44. Правила делового общения по каналам связи	1	
	45. Нравственные нормы профессиональных коммуникаций	1	
	Практические занятия №6	4	
	46. Анализ организационной структуры салона красоты	1	
	47. Анализ организационной структуры салона красоты	1	
	48. Должностная инструкция	1	
	49. Должностная инструкция	1	
Тема 5.2 Деловое общение в бизнесе	Содержание учебного материала	4/4	ОК01
	Теоретические занятия	2	ОК03
	50. Теория и практика переговорного процесса	1	ОК04
	51. Организация и проведение деловых совещаний	1	
	Практические занятия №7	2	
	52. Составление резюме	1	
	53. Составление резюме	1	
	Практические занятия №8	2	
	54. Анализ элементов самопрезентации	1	
	55. Анализ элементов самопрезентации	1	

	Промежуточная аттестация – Дифференцированный зачет	2	
	56. Дифференцированный зачет. Тестовое задание	1	
	57. Дифференцированный зачет. Итоговое занятие	1	
Всего:		57	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Реализация рабочей программы учебной дисциплины требует наличия учебного(-ых) кабинета(-ов), лаборатории(-ий), мастерской(-их):
деловых и профессиональных коммуникаций

Вышеперечисленные специальные помещения оборудованы в соответствии с примерной основной образовательной программой. Подробное описание содержится в п. 6.1.2 Материально-техническое оснащение кабинетов, лабораторий, мастерских настоящей ОП СПО.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Основная литература

1. 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. Дополнительная литература

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>

3.2.3. Электронные ресурсы

<https://firpo.ru/home-pop-spo>

<https://online.edu.ru/public/course?faces-redirect=true&cid=11136890>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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 знания об основах конфликтологии о способах коммуникации в цифровой среде; на рабочем месте, в коллективе	1. Тестирование по темам курса 2. Э кспертная оценка 3. Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ

4. 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)	5. 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)	6. Тестирование по темам курса 7. Экспертная оценка 8. Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ 9.
---	---	--

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы предназначены для проверки результатов освоения учебной дисциплины. Оценочные материалы включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Оценочные материалы разработаны на основании основной профессиональной образовательной программы и рабочей программы учебной дисциплины. Оценка уровня освоения умений и усвоения знаний по дисциплине производится на основании промежуточной аттестации, в том числе по результатам текущего контроля.

Для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена (дифференцированного зачета) используются следующие критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал дисциплины, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос,

правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно

правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

Для проведения промежуточной аттестации в форме зачета используются следующие критерии оценки:

«Зачтено» выставляется, если ответ логически и лексически грамотно изложенный, содержательный и аргументированный ответ, подкрепленный знанием литературы и источников по теме задания, умение отвечать на дополнительно заданные вопросы; незначительное нарушение логики изложения материала, периодическое использование разговорной лексики, допущение не более одной ошибки в содержании задания, а также не более одной неточности при аргументации своей позиции, неполные или неточные ответы на дополнительно заданные вопросы; незначительное нарушение логики изложения материала, периодическое использование разговорной лексики при допущении не более двух ошибок в содержании задания, а также не более двух неточностей при аргументации своей позиции, неполные или неточные ответы на дополнительно заданные вопросы.

«Не зачтено» выставляется, если в ответе допущено существенное нарушение логики изложения материала, систематическое использование разговорной лексики, допущение не более двух ошибок в содержании задания, а также не более двух неточностей при аргументации своей позиции, неправильные ответы на дополнительно заданные вопросы; существенное нарушение логики изложения материала, постоянное использование разговорной лексики, допущение не более трех ошибок в содержании задания, а также не более трех неточностей при аргументации своей позиции, неправильные ответы на дополнительно заданные вопросы; полное отсутствие логики изложения материала, постоянное использование разговорной лексики, допущение более трех ошибок в содержании задания, а также более трех неточностей при аргументации своей позиции, полное незнание литературы и источников по теме вопроса, отсутствие ответов на дополнительно заданные вопросы.

При выполнении заданий в тестовой форме обычно используются следующие критерии оценки

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
91% - 100%	5	отлично
71% - 90%	4	хорошо
51% - 70%	3	удовлетворительно
0% - 50%	2	неудовлетворительно

Критерии оценивания выполнения практической работы:

оценка «отлично» выставляется обучающемуся за работу, выполненную безошибочно, в полном объеме с учетом рациональности выбранных решений;

оценка «хорошо» выставляется обучающемуся за работу, выполненную в полном объеме с недочетами;

оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся за работу, выполненную в не полном объеме (не менее 50% правильно выполненных заданий от общего объема работы).

оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся за работу, выполненную в не полном объеме (менее 50% правильно выполненных заданий от общего объема работы).

При решении комплексной ситуационной задачи можно использовать следующие критерии оценки:

«отлично»

дается комплексная оценка предложенной ситуации;

демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять;

последовательное, правильное выполнение всех заданий;

умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.

«хорошо»

дается комплексная оценка предложенной ситуации;

демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять;

последовательное, правильное выполнение всех заданий;

возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя;

умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.

«удовлетворительно»

затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации;

неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя;

выполнение заданий при подсказке преподавателя;

затруднения в формулировке выводов.

«неудовлетворительно»

неправильная оценка предложенной ситуации;

отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий