

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»**

СРЕДНЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг

Черкесск 2020 г.


Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.12 Технология эстетических услуг, базовый уровень, направление подготовки 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик СПК ФГБОУ ВО «СевКавГА»

Разработчики:

Карданова М.Б. - преподаватель ФГБОУ ВО «СевКавГА»
среднепрофессиональный колледж
Черкашина Е.Л. - преподаватель ФГБОУ ВО «СевКавГА»
среднепрофессиональный колледж

Одобрена на заседании цикловой комиссии «Социально-правовые дисциплины»
от 03 02 2020 г. протокол № 6

Руководитель образовательной программы  Е.В. Батракова

Рекомендована методическим советом колледжа

от 05 02 2020 г. протокол № 3

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОГСЭ.03 «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг.

Учебная дисциплина ОГСЭ.03 «Психология общения» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии следующих компетенций:

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 9	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы	89
Самостоятельная работа	4
Консультации	-
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	85
в том числе:	
лекции, уроки	85
практические занятия	-
лабораторные занятия	-
Промежуточная аттестация ДФК	-

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Основы общения		16	
Тема 1.1. Сущность общения.	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Понятие общения и предмет психологии общения.		
	2. Структура общения.		
	3. Единство общения и деятельности.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 1.2. Факторы, определяющие общение.	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Функции общения.		
	2. Средства общения.		
	3. Виды общения.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 1.3. Невербальные средства общения	Содержание учебного материала	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Основные каналы общения		
	2. Особенности невербального общения.		
	3. Средства невербального общения.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 1.4. Вербальное общение. Речевые средства общения.	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Функции вербального общения.		
	2. Виды вербального общения.		
	3. Речевые средства общения.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	

Тема 1.5. Стили общения	Содержание учебного материала	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Стили общения.		
	2. Техники эффективного знакомства.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 1.6. Манипулирование	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Понятие «манипуляция».		
	2. Причины манипуляции.		
	3. Способы манипулирования людьми и как им противостоять.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 2. Психология взаимодействия и взаимопонимания.		24	
Тема 2.1 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.		
	2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 2.2. Психологические защиты. Барьеры в общении	Содержание учебного материала	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Понятие восприятия.		
	2. Понятие о межличностном восприятии.		
	3. Механизмы межличностного восприятия.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 2.3. Конструктивное общение. Контроль эмоций.	Содержание учебного материала	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Способы снижения эмоциональной напряженности.		
	2. Управление своими эмоциями и чувствами.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 2.4. Приемы расположения к себе. Самопрезентация.	Содержание учебного материала	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Понятие самопрезентации.		
	Знаки внимания.		
	Комплименты.		
	Похвала и поддержка.		

	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 2.5 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.		
	2. Взаимодействие как организация совместной деятельности.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 2.6 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.		
	2. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 3. Психология делового общения.		28	
Тема 3.1. Культура поведения и этика делового общения	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Культура поведения как форма общения людей. Место этики в деловом общении.		
	2. Общеэтические принципы и характер делового общения.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 3.2. Техника и приемы общения.	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Характеристика техники и приемов общения.		
	2. Механизм обратной связи.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 3.3. Ведение беседы и убеждения.	Содержание учебного материала	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Понятие и черты беседы.		
	2. Эффективность беседы.		
	3. Убеждения.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 3.4. Формы делового	Содержание учебного материала	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов		

общения и их характеристики	2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 3.5. Психологические особенности делового телефонного разговора и письменного делового общения	Содержание учебного материала	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Нормы делового этикета в отношении телефонного разговора.		
	2. Основные правила составления текста делового письма		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 3.6. Коллектив и личность. Социально-психологические особенности взаимодействия людей в малой группе.	Содержание учебного материала	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Понятие трудового коллектива.		
	2. Конформизм, его сущность и роль в управлении коллективом.		
	3. Факторы, формирующие социально-психологический климат в коллективе.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 3.7. Лидерство.	Содержание учебного материала	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Отличительные признаки лидера и руководителя.		
	2. Психологические качества лидера.		
	3. Типы лидеров.		
	4. Стили управления.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 3.8. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения		
	2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	

Раздел 4. Психология конфликта.		20	
Тема 4.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 4.2. Типология и классификация конфликтов.	Содержание учебного материала	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Типы конфликтов		
	2. Классификация конфликтных личностей		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 4.3. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.		
	2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 4.4. Поведение в конфликтной ситуации.	Содержание учебного материала	5	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Последствия конфликтов		
	2. Преодоления конфликтов		
	3. Стратегии поведения в конфликте		
	4. Структурные методы управления конфликтами		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить эссе по темам: 1. Значения жестов в различных культурах. 2. Роль невербальных средств общения. 3. С кем мы общаемся? Выбор партнера по общению. 4. Возникновение первого впечатления о партнере по общению. 5. Коммуникативные барьеры. Пути их преодоления. 6. Особенности опосредованного общения.	4	
Консультации		-	
Промежуточная аттестация		-	
Всего:		89	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ Психология общения

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет этики и психологии профессиональной деятельности
оснащенный оборудованием: Рабочие места преподавателя и обучающихся: доска меловая – 1 шт., стол ученический – 12 шт., стулья – 24 шт., стол – 1 шт., стул – 1 шт. Комплект учебно-методической документации, раздаточный материал, плакаты.

техническими средствами обучения: мультимедийное оборудование (ноутбук HP 1S 161 up (HD) 500SU (2.0)/4096/500/Intel HD/DOS, экран на штативе DEXP TM-70, проектор EPSON E6-X400 1024x768)

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Маслова, Т. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов : Профобразование, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85787.html> (дата обращения: 10.12.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/85787>

Жарова М.Н. Психология общения [Электронный ресурс]: учеб. для студ. учреждений сред.проф. образования / М.Н.Жарова. — 2-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2017. — 256 с. - Режим доступа: <http://www.academia-moscow.ru/elibrary/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ Психология общения

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</p> <p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.</p> <p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p>	<p>Уровень подготовки студентов по учебной дисциплине оценивается в баллах: «5» («отлично»), «4» («хорошо»), «3» («удовлетворительно»), «2» («неудовлетворительно»).</p> <p>Оценка «отлично» - обучающийся показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний. Практическую часть выполняет на 100%.</p> <p>Оценка «хорошо» - обучающийся показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает несущественные погрешности. Практическую часть выполняет на 90%-80%.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» - обучающийся показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы. Практическую часть выполняет на 70%-60%.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» - обучающийся показывает недостаточные знания программного материала, не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускаются грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на поставленный вопрос или затрудняется с ответом. Практическую часть выполняет на менее 50%.</p>	<p>Текущий контроль при проведении: - индивидуального опроса, - тестирования</p> <p>Итоговый контроль в форме ДФК</p> <p>Оценка результативности работы обучающегося при выполнении заданий на учебных занятиях и самостоятельной работы.</p>