


ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**ГПОУ «ЮРГИНСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

Цикловая методическая комиссия СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УР

  
\_\_\_\_\_ Д.Б.Рогова

2017 г.

## ПРОГРАММА

Дисциплина

Специальность


ОГСЭ. 03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

43.02.12 Технология эстетических услуг

2017 г.


Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг, утвержденным приказом №1560 Министерства образования и науки РФ 09.12.2016 г.

СОСТАВИТЕЛЬ  
преподаватель ГПОУ ЮТК

  
В. А. Курленя


РАССМОТРЕНО  
На заседании ЦМК СЭД  
Протокол № 1 от 01.09  
2017 г.

Председатель ЦМК СЭД


  
О. И. Будникова

Заведующий отделением ДиТ

01.09 2017 г.

  
Ж.С. Чернова

Заведующий  
лабораторией стандартизации  
01.09 2017 г.

  
Е. Н. Соловьева

Заместитель директора по  
НМР

01.09 2017 г.

  
И. Н. Ташьян

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Область применения программы учебной дисциплины

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг и может быть взята за основу при изучении дисциплины Психология общения.

## 1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Дисциплина Психология общения принадлежит к разделу **ОГСЭ. 03** Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл.

## 1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li><li>- профилактировать конфликтные ситуации;</li><li>-использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li><li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li><li>- роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;</li><li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li><li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;</li><li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li><li>- приемы саморегуляции в процессе общения;</li><li>- индивидуально-типологических особенностей личности.</li></ul>

### **Общие и профессиональные компетенции – требования к результатам освоения дисциплины:**

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.

## 1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Объём образовательной программы **72** часа, в том числе суммарная учебная нагрузка обучающегося во взаимодействии с преподавателем **68** часов, самостоятельная работа – **4** часа, промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	<b>72</b>
Самостоятельная работа	4
<b>Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>68</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	46
лабораторные работы	-
практические занятия	20
курсовая работа (проект)	-
контрольная работа	-
<b>Форма промежуточной аттестации: диф.зачет</b>	<b>2</b>

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формируемых по которым способствуем элемент программы	Уровень освоения
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>		
	<b>Общие сведения о психологии.</b> Роль психологии в культуре общения, основы психологии и процесс обслуживания.	2		2
<b>Тема 1. Общение – основа человеческого бытия.</b>	<b>Общение – основа человеческого бытия.</b> Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.	2	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>	
	<b>Классификация общения.</b> Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.	2		
	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>		
<b>Тема 2.</b>	<b>Темперамент.</b> Психологическая характеристика темпераментов. Взаимосвязь темпераментных особенностей человека и процесса общения.	2		2
<b>Проявление индивидуально – типологических особенностей личности в процессе общения.</b>	<b>Репрезентативная система человека.</b> Особенности репрезентативной системы человека. Учет репрезентативной системы клиента в процессе обслуживания.	2	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>	
	<b>Тематика практических занятий</b> <b>Практическая работа № 1.</b> Определение индивидуально-типологических особенностей человека.	2		2
<b>Тема 3.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>		
<b>Общение как восприятие</b>	<b>Понятие социальной перцепции.</b> Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе	2	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>	2

<b>(перцептивная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>			
	<b>Интерактивная сторона общения.</b> Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	<b>2</b>		<b>2</b>	
<b>Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</b>	<b>Взаимодействие как организация совместной деятельности.</b> Формы взаимодействия. Типология межличностного взаимодействия.	<b>2</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>	<b>3</b>	
	<b>Тематика практических занятий</b> <b>Практическая работа № 2.</b> Виды социального взаимодействия.	<b>2</b>		<b>2</b>	
<b>Тема 5. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>14</b>		<b>2</b>	
	<b>Основные элементы коммуникации.</b> Вербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания.	<b>2</b>			
	<b>Коммуникативные барьеры.</b> Пути преодоления коммуникативных барьеров.	<b>2</b>			
	<b>Невербальная коммуникация.</b> Подсистемы невербальной коммуникации. Оптико-кинестическая система.	<b>2</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>		
	<b>Пространственная подсистема</b> Взаимосвязь невербальной составляющей клиента с процессом обслуживания. Работа в контактной зоне.	<b>2</b>		<b>3</b>	
	<b>Тематика практических занятий</b> <b>Практическая работа № 3.</b> Оптико-кинестическая система	<b>4</b>			
	<b>Практическая работа № 4.</b> Отработка методов эффективной коммуникации				
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Составление интеллект-карты «Зачем человеку общение?»	<b>2</b>			
	<b>Итого:</b>	<b>36 часов</b>			

Тема 6. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала		8	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	2
	Деловое общение: содержание понятия, цели, средства.		2		
	Слагаемые эффективного делового общения. Механизмы воздействия в процессе общения.		2		
	Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.		2		
	Этапы проведения деловой беседы. Формы постановки вопросов.		2		
	Деловые дискуссии и публичные выступления.		2		
	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		2		
	Тематика практических занятий		2		
	Практическая работа № 5.		2		
	Деловая беседа – основная форма делового общения.		2		
Тема 7. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала		8	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	2
	Понятие конфликта и его структура.		2		
	Сущность конфликта, его структура. Типология конфликтов.		2		
	Стратегия разрешения конфликтов.		2		
	Типы клиентов. Выбор стратегии разрешения конфликтов в профессиональной сфере.		2		
	Модель реагирования на претензии.		2		
	Правила поведения в конфликтах.		2		
	Тематика практических занятий		2		
	Практическая работа № 6.		2		
	Конфликты в профессиональной сфере. Выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации.		2		
Тема 8. Саморегуляция в конфликтной ситуации	Содержание учебного материала		6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	3
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.		2		
	Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Приемы снятия эмоционального напряжения, вызванного конфликтной ситуацией.		2		
	Тематика практических занятий		2		
	Практическая работа № 7.		2		
	Профилактика конфликта.		2		
Практическая работа № 8.		2			
Отработка приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного		2	3		



общения				
<b>Тема 9.</b> <b>Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>	2
	Этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2		
<b>Тема 10.</b> <b>Организационная культура</b>	<b>Профессионально-этическая культура</b> Профессионально-этические нормы как основа эффективного общения.	2	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>	2
	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>		
	<b>Технология самопрезентации</b> Понятие самопрезентации. Принципы и виды самопрезентования. Подготовка пакета документов для устройства на работу.	2		
	<b>Имидж делового человека.</b> Влияние имиджа на восприятие человека. Основные составляющие имиджа. Функции одежды. Основные требования к одежде делового человека.	2		
	<b>Тематика практических занятий</b> <b>Практическая работа № 9.</b> Особенности профессионального имиджа.	2		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Составление карты имиджа	2		
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Дифференцированный зачёт.</b>	<b>2</b>		2
	<b>Итого :</b>	<b>36</b>		
<b>Всего:</b>		<b>72</b>		

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин, технические средства обучения: компьютер, оргтехника, мультимедийная доска, проектор.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

##### **3.2.1. Печатные издания**

1. Психология общения [Текст]: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. Н. Жарова. - Москва : Издательский центр "Академия", 2014. - 256 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-6755-1.

2. Панфилова, А.П. Психология общения : учебник для студентов учреждений сред. проф. образования / А.П. Панфилова. – Москва : Издательский центр «Академия», 2013. – 368 с.

##### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Психология общения. Практикум по психологии : Учебное пособие / Ефимова Наталия Сергеевна. - Москва ; Москва : Издательский Дом "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 192 с. - для учащихся ПТУ и студентов средних специальных учебных заведений. - ISBN 978-5-8199-0249- http://znanium.com/go.php?id=410246.

##### **3.2.3. Дополнительные источники**

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A#page/1>

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- виды социальных взаимодействий;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>- приемы саморегуляции в процессе общения;</li> <li>- индивидуально-типологические особенности личности.</li> </ul>	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Актуальность темы, соответствие результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, точность применения профессиональной терминологии</p>	<p><b>Текущий контроль:</b> письменного/устного опроса; -тестирования; -оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)</p> <p><b>Промежуточный контроль:</b> в форме дифференцированного зачета в виде: -письменных/устных ответов, -тестирования</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- профилактировать конфликтные ситуации</li> </ul>	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, соответствие требованиям</p> <p>Оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д.</p> <p>Точность оценки, самооценки выполнения</p> <p>Соответствие требованиям инструкций, регламентов</p> <p>Рациональность действий.</p>	<p><b>Текущий контроль:</b> Оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защита отчетов по практическим занятиям. Оценка заданий для самостоятельной работы</p> <p><b>Промежуточный контроль:</b> - оценка выполнения практических заданий на зачете.</p>