

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ. 03. Психология общения**

2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ. 03. Психология общения

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины **ОГСЭ. 03. Психология общения** является частью основной образовательной программы разработанной в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг

1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Учебная дисциплина относится к дисциплинам общего гуманитарного и социально - экономического цикла.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- 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.

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие общие компетенции (ОК):

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.

Спецификация общих компетенций

Код компетенции	Умения. Знания.
-----------------	-----------------

ОК 03.	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
	Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04.	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
	Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05.	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
	Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 09.	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
	Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Объем образовательной программы - 84 часа:

Занятия во взаимодействии с педагогом – 70 часов;

Самостоятельная работа обучающегося - 14 часов;

Промежуточная аттестация – дифференцированный зачёт

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы (всего)	84
Занятия во взаимодействии с педагогом (всего)	70
в том числе:	
лабораторные занятия	
практические занятия	20
контрольные работы	
курсовая работа (проект)	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	14
<i>виды самостоятельных работ: подготовка рефератов, докладов</i>	
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ. 03. Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	Коды формируемых компетенций
1	2	3	4	5
Раздел 1. Понятие и сущность общения				
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.	Содержание учебного материала			ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.
1	Сущность, цели, функции, виды и уровни общения. Определение психологии общения. Цели и уровни общения. Сущность общения, состоящая из нескольких процессов. Предмет, задачи психологии общения. Виды общения. Каналы общения. Стороны общения. Структура общения с точки зрения нескольких авторов.	2	2	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.
2	Общение – основа человеческого бытия. <i>Общение – основа человеческого бытия. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения.</i>	2	2	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09
3	Функции общения. Определение понятия функция. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная. Функции общения по Панфёрову. Модели общения. Теория трансактного анализа Э. Бёрна.	2	2	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09
4	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) <i>Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.</i>	2	2	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09
5	Практическое занятие. Формирование коммуникативных навыков. <i>«Трансактный анализ». Тестирование «Родитель - Взрослый - Ребенок». Тренинг коммуникативных навыков. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.</i>	2	3	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09
6	Общение и личность. Понятие личность, индивид, индивидуальность. Разновидности типов личности и особенности их поведения. Структура личности. Макро – и микросреда личности. Индивидуально - психологические качества личности. Личностные особенности и врождённые факторы, осложняющие общение. Потребности. Мотив и мотивация.	2	2	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09
7	Индивидуально-типологические особенности личности Понятие о способностях. Задатки и способности. Темперамент, характер, воля, способности. Темперамент человека, его проявление в общении. Темперамент и характер. Типы темперамента. Свойств темперамента. Темперамент и творчество. Характер, его формирование. Типология характеров. Анализ факторов, влияющих на формирование характера в современных условиях.	2	2	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09
8	Практическое занятие. Определение типа темперамента. <i>Диагностика типа темперамента и личностных особенностей. Тестирование.</i>	2	3	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09

	9	Практическое занятие. Характер. Характерологический опросник (по К. Леонгарду и К. Шмишеку). Акцентуации характера. Тестирование.	2	3	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09
		Самостоятельная работа обучающихся: подготовка доклада, реферата на одну из тем: - Темперамент и творчество - Темперамент и характер.	2	3	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09
Раздел 2. Деятельность и общение как способы соци- альной жизни человека					
Тема 2.1. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона обще- ния)	Содержание учебного материала				ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09
	10	Общение и деятельность. Взаимосвязь общения и деятельности. Деятельностный подход Леонтьева и Рубинштейна. <i>Общение в профессиональной деятельности</i> Деловое общение. Особенности делового общения. Самопрезентация. <i>Общение как взаимодействие.</i> Взаимодействие как организация совместной деятельности. Виды и типы взаимодействия. Взаимодействие членов коллектива в процессе общения. <i>Единство общения и деятельности. Взаимодействие как организация совместной деятельности.</i>	2	2	
	11	Понятие малой группы и коллектива. Социальная группа как элемент структуры общества. Малые и большие социальные группы. Классификация малых групп. Референтная группа. Коллектив. Трудовой коллектив. Условия для успешной работы коллектива. Социально психологический климат в коллективе.	2	2	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09
		Самостоятельная работа обучающихся: подготовка доклада, реферата на одну из тем: - Коллектив и личность. - Культура общения. - Эмоции в общении.	4	3	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09
Раздел 3. Правила веде- ния беседы.					
Тема 3.1. Беседа, техники и приемы обще- ния.	Содержание учебного материала				ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09
	12	Метод беседы. Психологические характеристики типов беседы. Требования, предъявляемые к беседе. Структура беседы. Вербальные особенности общения в беседе: основные классификации типов вопросов.	2	2	
	13	Формы делового общения и их характеристики <i>Формы делового общения и их характеристики</i> Интервью. Деловая беседа. <i>Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация</i> Деловая беседа. Методы и техника ведения деловой беседы	2	2	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09
	14	Психологические особенности проведения переговоров.	2	2	ОК 03. ОК 04.

		Основа переговоров. Виды переговоров, совещания, дискуссии. Приемы. Отличия деловых переговоров. Этапы и этикет переговоров. Телефонные переговоры. Психологические особенности национальных стилей ведения переговоров. Психологические особенности публичного выступления.			ОК 05. ОК 09
	15	Техники и приемы в общении. Приемы общения. Беседа. Техники правила ведения беседы. Основные понятия и виды слушания. Правила и техники слушания. Активное слушание. Особенности восприятия и передачи информации. Убеждения. Речь, язык, виды речи. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. <i>Ориентация на понимание и ориентация на контроль.</i>	2	2	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09
	16	Практическое занятие. Основные понятия, теории и функции речи Тестирование на особенности речи; техника постановки вопросов, анализ ошибок и недостатков в своей речи.	2	3	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09
	17	Практическое занятие. Беседа, техники и приемы общения Тестирование на особенности речи; техника постановки вопросов, анализ ошибок и недостатков в своей речи.	2	3	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09
Раздел 4. Механизмы взаимопонимания в процессе общения					
Тема 4.1. Общение и механизмы взаимопонимания. Невербальное общение	Содержание учебного материала				ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09
	18	Взаимопонимание в общении. Определение межличностного общения. Виды, уровни, функции межличностного общения. Психологическая структура взаимопонимания. Уровни взаимопонимания. Механизмы взаимопонимания в общении. Эмпатия. Барьеры общения. Методы предотвращения коммуникативных барьеров. Понятие перцепции. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Эффекты межличностного восприятия: проекция, «ореола», стереотипизации, доминирующей потребности и др. Психологические механизмы восприятия. <i>Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.</i>	2	2	
	19	Общение как межличностное взаимодействие. Поведение человека в организации и типы сотрудников. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Трудности межличностного общения. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления. Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства. Правила корпоративного поведения в команде.	2	2	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09
	20	Невербальные средства общения. <i>Невербальная коммуникация.</i> Невербальное общение и его особенности. Виды невербального общения. Основные невербальные средства общения. Голосовые характеристики. Жесты. Мимика. Внешний вид. Поза. Пространственная структура.	2	2	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09
		Самостоятельная работа обучающихся: подготовка доклада, реферата на тему: «Невербальное общение. Жесты в разных странах».	4	3	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09
Раздел 5. Роли и ролевые ожидания в общении					

Тема 5.1. Роли и ролевые ожидания в общении, виды социальных взаимодействий	Содержание учебного материала		2	2	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09
	21	Роли и ролевые ожидания. Роли и ролевые ожидания в общении. Понятия социальной роли, ролевого конфликта. Виды социальных взаимодействий Виды и характеристики социальных ролей. Типы ролей в общении. Ожидания ролей от партнёра по общению. Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения. Влияние социальной роли на развитие личности. Закономерности формирования и развития команды.			
	22	Взаимное влияние людей в процессе общения. Понятие влияния. Техники убеждения, заражения, внушения, манипулирования. Психологические характеристики, определяющие внушаемость людей. Понятие социального статус. Виды статусов.			
	23	Практическое занятие. Ролевое состояние общающихся. Анализ ролевых состояний общающихся, выделение скрытого смысла сказанного, определение подлинного инициатора акта общения, предупреждение возможных тактических и стратегических ошибок в общении.	2	3	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09
Раздел 6. Конфликты: основные характеристики					
Тема 6.1 Конфликты. Способы разрешения конфликтов	Содержание учебного материала		2	2	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09
	24	Основные понятия о конфликте. <i>Конфликт: его сущность и основные характеристики. Понятие конфликта и его структура. Источники, причины конфликтов. Типология, виды конфликтов. Особенности их возникновения. Конструктивный и деструктивный конфликт. Способы разрешения конфликтов и конфликтных ситуаций. <i>Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.</i> Последствия конфликта.</i>			
	25	Психология конфликта. Динамика конфликта. Этапы конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. свойства личности, приводящие к трудностям в общении. Конфликты в личностно – эмоциональной сфере. Предупреждение конфликтов в сфере сервиса.			
	26	Практическое занятие. Реагирование на конфликт. Тестирование на выявление конфликтности, агрессивности, типов реагирования в конфликтах.			
	27	Практическое занятие. Регулирование конфликтных ситуаций в организации. Разбор конфликтных ситуаций. Решение проблемных ситуаций, направленных на отработку умений регулировать и разрешать конфликтные ситуации. Способы предотвращения и разрешения конфликтов. Заполнение таблицы «Наиболее типичные конфликты дома, на учебе, на работе». Составление Кодекса поведения в конфликте.			
Тема 6.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала		2	2	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09
	28	Эмоции. Эмоции и чувства. Функции эмоций. Виды эмоций. Физиологические основы эмоций и чувств. Отличие эмоций и чувств. Классификация видов эмоциональных явлений. Классификация видов эмоциональных явлений. Аффект. Самоконтроль. Депрессия. Эмоции и общение.			
	29	Стресс. Понятие стресс. Виды стресса. Стадии стресса. Симптомы и причины стресса. Последствия стресса. Лечение и			

2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3.- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета

Наименование	Оснащение кабинета
Учебный кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин № 28:	компьютер – 1 шт., проектор - 1 шт.; парты - 15 шт.
Информационно-библиотечный центр (Библиотека, читальный зал):	проектор – 1 шт., 5 компьютеров с выходом в Интернет

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

Основная литература:

Шеламова, Г. М. Психология общения [Текст] : учеб. пособие для СПО / Г. М. Шеламова. –М.: ИЦ «Академия», 2018. – 128 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения учебных и практических занятий, текущего и промежуточного контроля, а также выполнения обучающимися индивидуальных (групповых) внеаудиторных самостоятельных работ (ВСР)

Раздел и/или тема	Результаты освоения дисциплины		Вид контроля	Формы и методы контроля	Вид оценочного средства	Форма индивидуального учёта успеваемости	Оценка результатов**
	ЗУН*	Компетенции (коды)					
Раздел 1. Тема 1.1	1,2	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Текущий	Устный опрос Выполнение практической и самостоятельной работы	Вопросы для устного опроса Задание для выполнения практической и самостоятельной работы	Учебный журнал Ведомость оценки ОК	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК
Раздел 2. Тема 2.1	1,2	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Текущий	Устный опрос Выполнение самостоятельной работы	Вопросы для устного опроса, задания для выполнения самостоятельной работы	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК
Раздел 3. Тема 3.1	1,2	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Текущий	Устный опрос Выполнение практической работы	Вопросы для устного опроса Задание для выполнения практической работы	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК
Раздел 4. Тема 4.1	1,2	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Текущий	Устный опрос Тестирование Выполнение самостоятельной работы	Вопросы для устного опроса. Тесты. Задание для выполнения самостоятельной работы.	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК
Раздел 5. Тема 5.1	1,2	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Текущий	Устный опрос Выполнение практической работы	Вопросы для устного опроса Задание для выполнения практической работы	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК
Раздел 6. Тема 6.1- 6.2	1,2	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09	Текущий	Устный опрос Выполнение практической и самостоятельной работы	Вопросы для устного опроса Задание для выполнения практической и самостоятельной работы	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК

Раздел 7. Тема 7.1	1,2	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Текущий	Устный опрос	Вопросы для устного опроса	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК	Бальная (2-5) Дихотоми ческая оценка ОК
ОГСЭ. 03.	1,2	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Промежуто чный	Дифференцированный зачёт	Задания для дифференцирован ного зачёта	Учебный журнал Ведомость промежуточ ной аттестации Зачетные книжки Ведомость оценки ОК	Бальная (2-5) Дихотоми ческая оценка ОК

ЗУН *

1 - знания

2- умения

Оценка результатов **

1) в баллах (2-5)

2) дихотомическая оценка ОК:

1 – оценка положительная, т.е. ОК сформированы

0 – оценка отрицательная, т.е. ОК не сформированы