

Министерство образования и науки Самарской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Самарской области  
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора Учреждения  
Т.А. Санниковой  
№173 от «29» августа 2018г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

Специальность 43.02.04 Прикладная эстетика

Самара 2018 г.

ОДОБРЕНА  
Предметной (цикловой)  
Комиссией ОГСЭД и ЕН  
Протокол № 9 от «18» мая 2018 г.  
Председатель ПЦК  
Бачерикова И.Г.  
(Ф.И.О.)

Автор:  
Никова А.А.  
(Ф.И.О.)  
«18» мая 2018г.

Эксперт  
Темнова М.И.  
Визажист  
ООО салона красоты  
«Артист»

Дата актуализации	Результат актуализации	Подпись разработчика

Рабочая программа учебной дисциплины Психология общения, разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.04 Прикладная эстетика, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 07.05.2014г., № 468.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ...	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	12
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	15

## **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью рабочей основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.04 Прикладная эстетика.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована для повышения квалификации специалистов сферы услуг.

### **1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Учебная дисциплина Психология общения относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу.

### **1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины**

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

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

В результате освоения учебной 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.

Освоение содержания учебной дисциплины обеспечивает формирование общих компетенций.

Общие компетенции (в соответствии с ФГОС СПО по специальности/профессии)
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность

и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины**

Максимальная учебная нагрузка обучающегося - 56 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося - 48 часов;
- самостоятельная работа обучающегося - 8 часов.

## 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>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	56
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	48
в том числе:	
практические занятия	8
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	8
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета.	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Психология общения</b>		<b>51</b>	
<b>Тема 1.1 Методологические аспекты исследования общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>3</b>	
	1. Понятие общения. Общие характеристики общения, его виды, цели и функции.	<b>1</b>	1
	<b>Практическое занятие №1</b> Определение потребности в общении.	<b>1</b>	2
	<b>Самостоятельная работа №1</b> Уровни общения.	<b>1</b>	
<b>Тема 1.2 Перцептивный аспект общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	1. Понятие социальной перцепции. Механизмы межличностного восприятия.	<b>1</b>	1
	2. Механизмы межгруппового восприятия. Эффекты восприятия.	<b>1</b>	1
	3. Влияние эмоционального состояния на восприятие.	<b>2</b>	2
	<b>Практическое занятие №2</b> Определение эмоциональных состояний.	<b>2</b>	3
	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	4. Восприятие себя: Я-концепция и самооценка.	<b>1</b>	1
	<b>Практическое занятие №3</b> Определение самооценки.	<b>2</b>	2
	<b>Практическое занятие №4</b> Влияние темперамента на поведение и особенности деятельности.	<b>2</b>	2,3
<b>Самостоятельная работа №2</b> Эмоции и чувства.	<b>1</b>		
<b>Тема 1.3 Коммуникативный аспект общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	1. Процесс коммуникации, её функции и условия.	<b>2</b>	1
	<b>Практическое занятие №5</b> Процесс коммуникации.	<b>2</b>	3



	<b>Практическое занятие №6</b> Процесс коммуникации.	<b>2</b>	3
	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>9</b>	
	2. Каналы восприятия информации.	<b>1</b>	1
	<b>Практическое занятие №7</b> Определение репрезентативной системы.	<b>2</b>	2
	<b>Содержание учебного материала</b>		
	3. Вербальные средства коммуникации. Особенности речевого поведения.	<b>1</b>	2
	<b>Практическое занятие №8</b> Вербальная коммуникация. Самопредставление. Оценка ораторской манеры выступающего.	<b>2</b>	3
	<b>Практическое занятие №9</b> Невербальная коммуникация. Оценка воздействия невербальных факторов на успешность общения.	<b>2</b>	2
	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	
	4. Виды влияния.	<b>1</b>	1
	<b>Самостоятельная работа №3</b> Коммуникативные барьеры.	<b>1</b>	
	<b>Самостоятельная работа №4</b> Коммуникационная компетенция	<b>1</b>	
	<b>Самостоятельная работа №5</b> Виды психологического противостояния влиянию	<b>1</b>	
<b>Тема 1.4</b> <b>Интерактивный</b> <b>аспект общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	
	1. Типы ситуаций взаимосвязанности людей. Психологическая совместимость.	<b>2</b>	1
	<b>Практическое занятие №10</b> Стратегии поведения.	<b>2</b>	2
	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>3</b>	
	3. Теории взаимодействия.	<b>1</b>	1
	<b>Практическое занятие №11</b> Трансактный анализ.	<b>2</b>	2,3
	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>5</b>	
4. Роли и лидерство.	<b>1</b>	1	

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области  
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

	<b>Практические занятия №12</b> Дидактическая игра «Пересадка сердца».	2	3
	<b>Самостоятельная работа №6</b> Альтруизм и агрессия.	1	
	<b>Самостоятельная работа №7</b> Конструктивные и деструктивные функции конфликта.	1	
<b>Тема 1.5</b> <b>Основы</b> <b>эффективного</b> <b>общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6	
	1. Понятие коммуникативной компетентности.	1	1
	2. Приемы профессионального слушания.	1	1
	<b>Практическое занятие №13</b> Трудности эффективного слушания.	1	2
	<b>Практическое занятие №14</b> Составление диалога телефонного разговора с учетом правил ведения телефонных переговоров.	2	3
	<b>Самостоятельная работа №8</b> Ведение телефонных переговоров.	1	
<b>Раздел 2. Специфика общения в сфере сервиса и услуг</b>		5	
<b>Тема 2.1</b> <b>Нормы и правила</b> <b>профессионального</b> <b>этикета и</b> <b>поведения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	1. Особенности профессионального этикета и поведения.	1	1
	2. Стили поведения в конфликтной ситуации.	1	1
	<b>Практические занятия №15</b> Поведение в конфликте.	2	2
	<b>Самостоятельная работа №9</b> Этикет и культура поведения.	1	
<b>Всего:</b>		<b>56</b>	

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

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета Психология делового общения.

Оборудование учебного кабинета: компьютер, комплект компьютерных лицензионных программ по тематике дисциплины, учебная доска.

Учебно-наглядные пособия: раздаточный материал отражающий содержание дисциплины.

Технические средства обучения: флип-чат, стойка-кафедра, стол и стул преподавателя, стол и стулья аудиторные.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

##### **Основные источники**

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: учебное пособие – Москва: Омега-Л, 2009. – 304 с.

2. Анцупов, А.Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591 с.

3. Вердербер, Р. Психология общения. Тайны эффективного взаимодействия / Вердербер Рудольф, Вердербер Кэтлин. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2010. – 416 с.

4. Райгородский, Д.Я. Психология делового общения. Хрестоматия. Учебное пособие — Самара: ИД «Бахрах-М», 2006. – 784 с.

5. Чернова, Г.Р. Психология общения: учебное пособие / Чернова, Г.Р., Т.В. Слотина. – СПб.: Питер, 2012. – 240 с.

##### **Дополнительные источники**

1. Головей, Л.А. Практикум по возрастной психологии: учебное пособие / Л.А. Головей, Е.Ф. Рыбалко. – СПб.: Речь, 2005. - 694 с.

2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии – СПб.: Питер, 2009. – 384 с.

3. Кузнецов, И.Н. Современная деловая риторика/ И.Н. Кузнецов. – М.: ГроссМедиа: РОСБУХ, 2008. – 320 с.

4. Ковальчук, А.С. Основы имиджологии и делового общения: учебное пособие / А.С. Ковальчук. – Ростов н/Д: Феникс, 2007. – 282 с.

5. Тимошенко, Т.Е. Риторика: практикум / Т.Е. Тимошенко – М.: Флинта: Наука, 2009. – 96 с.

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

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, исследований.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<p>Освоенные умения:</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> </ul>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- устного опроса;</li> <li>- наблюдения и оценки практических занятий;</li> <li>- тестирования;</li> <li>- эссе.</li> </ul>
<p>Освоенные знания:</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> </ul>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- устного опроса;</li> <li>- наблюдения и оценки практических занятий;</li> <li>- тестирования;</li> <li>- эссе.</li> </ul> <p>Дифференцированный зачет по дисциплине.</p>

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверять у обучающихся не только освоенные умения и усвоенные знания, но и развитие общих компетенций.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Проявляет устойчивый интерес к профессии.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	Организовывает собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	
ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	Анализирует рабочую ситуацию, осуществляет текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, несёт ответственность за результаты своей работы.	
ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	Осуществляет поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	
ОК 5. Использовать информационно - коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использует информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	
ОК 6. Работать в коллективе, в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	Работает в коллективе, в команде, эффективно общается с коллегами, руководством, клиентами.	

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Берёт на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Самостоятельно определяет задачи профессионального и личностного развития, занимается самообразованием, осознанно планирует повышение квалификации.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Ориентируется в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

### Планирование учебных занятий с использованием активных и интерактивных форм и методов обучения

№ п/п	Тема учебного занятия	Кол-во часов	Активные и интерактивные формы и методы обучения	Код формируемых компетенций
1.	Практическое занятие №1 Определение потребности в общении.	1	Тестирование.	ОК-1, ОК-2 ПК
2.	Понятие социальной перцепции. Механизмы межличностного восприятия.	1	Видео-технология. Работа с информационными ресурсами.	ОК-3 – ОК-5 ПК
3.	Практическое занятие №2 Определение эмоциональных состояний.	2	Тестовая технология.	ОК-3
4.	Практическое занятие №3 Определение самооценки.	2	Тестирование	ОК-8
5.	Практическое занятие №4 «Влияние темперамента на поведение и особенности деятельности»	2	Тестирование.	ОК-6, ОК-8
6.	Практическое занятие №5 Процесс коммуникации.	2	Ситуационные задачи	ОК-3, ОК-6, ОК-8
7.	Практическое занятие №6 Процесс коммуникации	2	Дискуссия	ОК-8
8.	Практическое занятие №7 «Определение репрезентативной системы»	2	Тестирование	ОК-4
9.	Практическое занятие №8	2	Деловая игра	ОК-5

	«Вербальная коммуникация»			
10.	Практическое занятие №9 Невербальная коммуникация. Оценка воздействия невербальных факторов на успешность общения	2	Проблемная лекция с элементами тренинга	ОК-5, ОК-6
11.	Практическое занятие №10 Стратегии поведения.	2	Тестирование, анализ поведенческих стратегий	ОК-3, ОК-6
12.	Практическое занятие №11 Трансактный анализ	2	Тестирование, решение ситуационных задач	ОК-3, ОК-6, ОК-7
13.	Практическое занятие №12 Пересадка сердца	2	Организационно-деятельностная игра	ОК-9
14.	Практическое занятие №13 Трудности эффективного слушания	1	Тестирование	ОК-4, ОК-5
15.	Практическое занятие №15 Поведение в конфликте	2	Тренинговое занятие	ОК-3, ОК-10