




**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ТВЕРСКОЙ КОЛЛЕДЖ ТРАНСПОРТА И СЕРВИСА»**

170008, г. Тверь, ул. Озёрная, д. 12, тел/факс(4822) 58-02-77, [www: tverkts.ru](http://www.tverkts.ru)

Рассмотрено на заседании  
цикловой методической комиссии  
«25\_» мая 2021 г.  
протокол № 9  
председатель ЦМК   
Е.А.Журавлёва



Утверждаю:  
и.о. директора ГБПОУ «ТКТиС»  
Т.А.Калинкина  
«28\_» мая 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

2021 г.

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.13 ТЕХНОЛОГИЯ ПАРИКМАХЕРСКОГО ИСКУССТВА, утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016 №1558 (Зарегистрировано 20.12.2016 №44830)

Организация-разработчик: ГБПОУ «Тверской колледж транспорта и сервиса»  
170008 г. Тверь, ул. Озёрная, д.12

Разработчик: Фалькова Марина Игоревна, преподаватель ГБПОУ «ТКТиС»

**СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>8</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>8</b>

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ 03. Психология общения

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.13. Технология парикмахерского искусства.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
<b>ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09</b>	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 часов
<b>Объем образовательной программы</b>	<b>68</b>
<b>Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>64</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	26
практические занятия (если предусмотрено)	26
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	-
Самостоятельная работа	4
Консультации	6
<b>Промежуточная аттестация<sup>1</sup> в форме экзамена по билетам</b>	<b>6</b>

<sup>1</sup>Проводится в форме дифференцированного зачета

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2		3	4
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>				<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
<b>Тема 1.1. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>	
	1	<b>Введение в психологию общения:</b> Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Взаимосвязь общения и профессиональной деятельности по оказанию парикмахерских услуг.	2	
	2	<b>Классификация общения и его общая характеристика:</b> цели, виды и функции общения. Уровни в структуре общения.	2	
	3	<b>Факторы, оказывающие влияние на восприятие.</b> Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	
	<b>Практические занятия №1</b>		<b>6</b>	
	1. Составление профессиональной программы моей специальности (описание роли и места общения в структуре профессиональной деятельности).		2	
	2. Ролевая игра «Я не Я»: (характеристика позиции взаимодействия с клиентом в русле трансактного анализа Э. Берна; определение практической значимости трансактного анализа).		2	
	3. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.		2	
<b>Тема 1.2. Особенности общения в условиях профессиональной деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	1	<b>Техники и приемы эффективного общения (по Д.Карнеги).</b>	2	
	2	<b>Деловая беседа (Правила и техники активного слушания, ведения беседы и убеждения).</b>	2	
	3	<b>Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового</b>	2	

	общения. А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам». Особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания.			
	<b>Практические занятия №2</b>		<b>4</b>	
	1. <b>Практическая работа по развитию техники активного слушания</b> (Практическое применение правил и техник активного слушания).		2	
	2. <b>Решение ситуативных задач по теме: «Толерантность как средство повышения эффективности общения с клиентом».</b>		2	
<b>Раздел 2. Формы делового общения и их характеристики</b>				
<b>Тема 2.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>4</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	1	<b>Роли и ролевые ожидания в общении.</b> Социальная роль, влияние ролевых ожиданий на общение и профессиональную деятельность.	2	
	2	<b>Деловой этикет в профессиональной деятельности.</b> Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	
	<b>Практические занятия №3</b>		<b>4</b>	
	1. <b>Практическая работа по разработке этических норм своей профессиональной деятельности</b> (характеристика взаимосвязи делового этикета и этики деловых отношений).		2	
	2. <b>Самодиагностика по теме «Стиль делового общения с клиентом»</b> (методики: «Ваши эмпатические способности» и «Коммуникативная толерантность»).		2	
<b>Тема 2.2. Общение как социальное взаимодействие</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>4</b>	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	1	<b>Механизмы взаимопонимания в общении</b> (идентификация; стереотипизация рефлексия и обратная связь).	2	
	2	<b>Управление поведением и «кривая самоуверенности»</b> (Д. Даннингтон и Д.Крюгер).	2	
	<b>Практические занятия №4</b>		<b>4</b>	
	1. <b>Ролевая игра «Влияние имиджа на восприятие человека»</b> (выявление факторов, оказывающих влияние на восприятие клиентов в процессе общения и профессиональной деятельности по оказанию парикмахерских услуг).		2	
	2. <b>Решение ситуационных задач по теме «Виды социальных взаимодействий в профессиональной деятельности по оказанию парикмахерских услуг».</b>		2	
<b>Раздел 3. Конфликт: его сущность и</b>				

основные характеристики				
Тема 3.1. Стратегии разрешения конфликта и общение в условиях конфликта	Содержание учебного материала		4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1	Понятия «конфликт» в профессиональной деятельности: функции, источники и виды конфликтов, причины возникновения конфликтов.	2	
	2	Способы разрешения конфликта (Общение в условиях конфликта. Правила взаимодействия с агрессивным оппонентом).	2	
	Практические занятия №5		4	
	1. Ролевая игра «Конфликты в организациях, осуществляющих сервисную деятельность».		2	
	2. Самодиагностика по темам: «Твоя конфликтность», Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации и «Способы разрешения конфликта» («Стратегия поведения в конфликтах» К. Томаса).		2	
Тема 3.2. Саморегуляция и профилактика конфликтов	Содержание учебного материала		2	3 ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1	Саморегуляция и первичные навыки профилактики конфликтов (Оценка собственного психического состояния и поведения в конфликтной ситуации).	2	
	Практические занятия №6		4	
	1.Практическая работа по приемам саморегуляции (1 часть) (регуляция дыхания, прогрессивная нервно-мышечная релаксация по Э.Джекобсону; «Ключ» Х. Алиева).		2	
	2. Практическая работа по приемам саморегуляции (2 часть) (самоприказы, самопрограммирование и метод визуализации).		2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка сообщений и выступлений по темам: «Роль общения в моей профессии», «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей. Коммуникативная толерантность». «Роль самопрезентации при организации публичного выступления», «Этические нормы в моей профессиональной деятельности».		4	
Промежуточная аттестация		6+6конс.		
Всего		68		

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**3.1. Кабинет «Гуманитарные и социально-экономические дисциплины»,** оснащенный оборудованием:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- раздаточный материал.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедийный проектор.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

##### 3.2.1. Печатные издания

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

2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 476 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA-D1F6CE06FF8D#page/1>

3. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 209 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/5D5ABB2E-892A-4A9B-B894-3AC2FC97A471#page/1>

4. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 350 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291#page/1>

5. 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>

6. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 437 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B#page/1>

##### 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.

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
---------------------	-----------------	---------------



<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>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p><b>Текущий контроль при проведении:</b> -письменного/устного опроса; -тестирования;  -оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)</p> <p><b>Оценка за ответ на экзамене</b></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>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д.</p>	<p><b>Текущий контроль:</b> - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, <b>Оценка за ответ на экзамене</b></p>

### Критерии оценки устных ответов по дисциплине «Психология общения»

**Оценка «5»** ставится, если обучающийся: полно излагает изученный материал, даёт правильное определение понятий по психологии,

обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные.

**Оценка «4»** ставится, если обучающийся даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и речевой неточности излагаемого.

**Оценка «3»** ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений излагаемой темы, но: излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий, формулировке правил, понятий или терминов, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в речевом оформлении материала

**Оценка «2»** ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определении правил, понятий, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьёзным препятствием успешного овладения последующего материала.

**Оценка («5», «4», «3»)** может ставиться за единовременный ответ, но и за рассредоточенный во времени, т. е. за сумму ответов, данных обучающимся на протяжении урока при условии, если в процессе урока не только заслушивались ответы обучающегося, но и осуществлялась проверка его умения применять знания на практике.