



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННОГО
АКАДЕМИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ»**

109129, г. Москва, ул. 11-я Текстильщиков, д. 7,
109518, г. Москва, ул. Саратовская, д. 31, тел: (495) 540-57-53
E-mail: info@misaoinst.ru www.misaoinst.ru

УТВЕРЖДАЮ
Ректор АНО ВО «МИСАО»
Л.В. Астанина
«28» августа 2023 г.



**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат 01273ad800a1afc0a94d66607dc4c16313

Владелец Астанина Лариса Викторовна

Действителен с 06.02.2023 по 06.05.2024

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

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг

МОСКВА

2023

Рабочая программа учебной дисциплине
ОГСЭ.03 «Психология общения» для
специальности среднего профессионального
образования: 43.02.12 Технология
эстетических услуг.

**ОРГАНИЗАЦИЯ-РАЗРАБОТЧИК: АНО ВО «Московский институт
современного академического образования»**

РАЗРАБОТАН:

Рассмотрен и одобрен

Руководитель структурного подразделения Колледж  (Балкиева А.С.)

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 43.02.12 Технология эстетических услуг.

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)	
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 рабочей программы учебной

дисциплины ОГСЭ 05. Психология общения

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 87 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 12 час;
- самостоятельная работа обучающегося 75 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	87
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	12
в том числе:	
практические занятия	4
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	75
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета.	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. ОГСЭ 05. Психология общения			
Тема 1. Общение – основа человеческого бытия.	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.		
	2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения		
	3. Единство общения и деятельности.		
Самостоятельная работа №1. Психологическая характеристика деятельности	2		
Самостоятельная работа №2. Анализ видов и уровней общения. Оценка уровня общительности.	2		
Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная)	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.		

сторона общения)	2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.		
	Самостоятельная работа №3. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания.	2	
	Самостоятельная работа №4. Закономерности формирования первого впечатления	2	
Тема 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.		
	2. Взаимодействие как организация совместной деятельности.		
	Самостоятельная работа №5. Решение практических задач	3	
	Самостоятельная работа №6. Решение практических задач	2	
Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.		
	2. Невербальная коммуникация.		
	3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания.		
	4. Помехи эффективного слушания		
	5. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		
	Самостоятельная работа №7. Анализ вербальных средств общения	3	
	Самостоятельная работа №8. Анализ невербальных средств общения	3	
	Самостоятельная работа №9. Вербальные средства общения.	2	
	Самостоятельная работа №10. Невербальные средства общения	2	
Тема 5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.		
	2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		
	3. Деловая беседа по телефону		
	Самостоятельная работа №11. Деловая беседа по телефону.	3	
	Самостоятельная работа №12. Публичное выступление.	2	
	Самостоятельная работа №13. Деловое	3	

	письмо.		
Тема 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов		
	Самостоятельная работа №14 Взаимное влияние людей в процессе общения.	2	
	Самостоятельная работа №15 Анализ способов управления конфликтами.	2	
Тема 7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.		
	2. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.		
	3. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	2	
	Самостоятельная работа №16 Переговоры — эффективный способ разрешения конфликтов.		
	Самостоятельная работа № 17 Работа с возражениями. Решение практических задач.	2	
Самостоятельная работа № 18 Решение практических задач	2		
Тема 8. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	2	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	2	
	Самостоятельная работа №19 Анализ этико-психологической культуры общения.		
Самостоятельная работа №20 Культура поведения личности.	2		
	Промежуточная аттестация		
	Всего:	87	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета Психология общения (кабинет общепрофессиональных дисциплин)

Кабинет общепрофессиональных дисциплин

Оборудование кабинета: рабочие места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; информационная доска; учебно-наглядные пособия, плакаты.

Технические средства обучения: мультимедийный комплекс (стационарные или переносные: компьютер, проектор, экран)

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Социальная психология : учебное пособие / А. Н. Сухов, М. Г. Гераськина, А. М. Лафуткин, А. В. Чечкова ; под ред. А. Н. Сухова. – 7-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 616 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685154> – ISBN 978-5-238-02192-8. – Текст : электронный. Еникеев, М.И. Общая и социальная психология: Учебник / М.И. Еникеев. - М.: Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 640 с.
2. Социальная психология : учебник / А. М. Столяренко, И. И. Аминов, О. В. Афанасьева [и др.] ; под ред. А. М. Столяренко. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 432 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683436> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02844-6. – Текст : электронный.
3. Капустина, В. А. Психология общения : учебное пособие : [16+] / В. А. Капустина ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 88 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576325> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3520-5. – Текст : электронный..

Дополнительные источники:

1. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник/ Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин: учебник. - Ростов-н/Д: Феникс, 2016.
2. Самыгин С.И. Психология для студентов вузов: курс лекций. - Ростов-н/Д: Феникс, 2016.

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.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
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.	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	Текущий контроль при проведении: -письменного/устного опроса; -тестирования; -оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.) Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в виде: - письменных/ устных ответов, -тестирования
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	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.	Текущий контроль: экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете