

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области
Профессиональное образовательное частное учреждение
«Уральский Колледж Индустрии Красоты»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«Психология общения»

для специальности среднего профессионального образования
43.02.02 «Парикмахерское искусство»
(программа базовой подготовки)

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта специальности среднего профессионального образования 43.02.02 «Парикмахерское искусство», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 г. № 466.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ПОУ «УрКИК»

И.Л.Альшевская

« 21 » июня 2018 г.



Организация-разработчик:

ПОУ «Уральский Колледж Индустрии Красоты»

Разработчик:

Деба Н.А., преподаватель

ФИО, должность

Утверждена на педагогическом совете

ПОУ «Уральский Колледж Индустрии Красоты»

Протокол № 02/06 от «21» июня 2018г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ. ...	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО для специальности 43.02.02 «Парикмахерское искусство» базового уровня подготовки.

Программа учебной дисциплины может быть использована в рамках дополнительной профессиональной образовательной программы для повышения квалификации.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина принадлежит к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу.

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

Целью изучения дисциплины является повышение общей, профессиональной и психологической культуры делового общения, освоение методов убеждения, приобретение навыков поведения в конфликтных ситуациях, ведения дискуссии, собрания, деловых переговоров; знакомство с этикой и этикетом межличностных отношений.

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

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- использовать различные средства межличностных отношений;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности, межличностных отношениях, семейных отношениях;
- применять культуру обслуживания в сфере сервиса.

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

- этику, эстетику и культуру обслуживания в сфере сервиса;
- о влиянии психологических факторов на формирование профессиональных качества специалиста сферы сервиса;
- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;

- роли и ролевые ожидания в общении;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- психологические закономерности восприятия партнера по общению, психологические процессы, происходящие в рабочих группах;
- способы убеждения;
- культуру, этику и этикет межличностных отношений.
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- психологические особенности общения и его специфику в сфере сервиса;
- стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 102 часа, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **72** часа;
- самостоятельной работы обучающегося **30** 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)	102
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	72
в том числе:	
теоретические занятия	36
практические занятия	36
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	30
Итоговая аттестация - Экзамен	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
РАЗДЕЛ 1.	Профессиональная этика	16	
Тема 1. Введение в дисциплину	1.1. История этики как науки.	2	1
	1.2. Практическая работа 1: История этики как науки. Аннотирование различных подходов.	2	2
	1.3. Понятие этики как науки и явления духовной культуры.	2	1
Тема 2. Мораль	Самостоятельная работа: Конспектирование Философских подходов в определении духовной культуры.	4	2
	2.1. Мораль как система принципов, норм, идеалов и ценностей.	2	1
	Самостоятельная работа: Составление презентации на тему: «Мораль»	6	3
	2.2. Структура морали, система принципов.	2	1
	2.3. Функции морали	2	
	2.4. Мораль как технология этики	2	
	Самостоятельная работа: выявить общее и различия морали и нравственности, аннотирование.	4	3
2.5. Практическая работа 2: Итоговая презентация на тему: «Мораль и человеческие ценности».	2	3	
Раздел 2.	Профессиональная этика в сфере сервиса	14	
Тема 1. История возникновения профессиональной этики.	1.1. Философские подходы в определении профессиональной этики.	2	1
Тема 2. Составляющие профессиональной этики	2.1. Предпосылки и становления профессиональной этики. Структура, нормы этикета. Нормы этикета в различных областях профессиональной деятельности.	2	1
	Самостоятельная работа: История профессиональной этики как науки. Аннотирование различных подходов.	2	2
	2.3. Этическая культура сервиса.	2	1

	Самостоятельная работа: Составление классификатора нормы этикета в профессиональной деятельности.	4	2
Тема 3. Этикет поведения в профессиональной деятельности.	3.1. Понятие об этической культуре сервиса.	2	1
	Самостоятельная работа: Конспектирование требований к этическим нормам на предприятиях сервиса.	2	2
	3.2. Профессиональная этика в сфере сервиса и её составляющие. Профессиональное поведение.	2	1
	Практическая работа 3: Составление классификатора-модели профессионального поведения.	2	2
	Самостоятельная работа: Понятие этикета, требования в профессиональной деятельности. Составление словаря	4	2
Тема 4. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе	4.1. Отношения работников друг к другу, взаимоотношения руководителя с подчиненным.	2	1
Раздел 3.	Общение в деловой сфере	7	
Тема 1. Речь профессионала и внешний вид.	1.1. Требования к речи, внешнему виду профессионала.	1	1
	1.2. Роль эстетической организации рабочего места, своего имиджа и стиля в профессиональной деятельности.	1	1
Тема 2. Эстетическая организация производственной сферы, имидж и стиль.	2.1. Внешний облик работника сферы сервиса, внешний вид, манера поведения, мимика, жесты. Требования к внешнему виду работника сферы сервиса. Имидж и его компоненты. Форменная одежда и обувь, их социально-ролевое и функциональное назначение. Фирменный стиль.	2	1
	Практическая работа 4: Терминологический диктант	1	3
	Самостоятельная работа: Имидж и его компоненты. Фирменный стиль.	4	3
	Практическая работа 5: Методика психологических исследований личности и группы. Социометрия.	2	3
Раздел 4.	Психология личности взаимодействия в профессиональной сфере	12	

Тема 1. Социально-психологический портрет личности	1.1. Специфика социально-психологического подхода к пониманию личности. Личность как системное качество, приобретаемое индивидом во взаимодействии с социальным окружением. Взаимоотношения личности с группой как главный ориентир в исследовании личности в психологии. Типы личности: операционисты, тактики, стратеги (Е.С.Кузьмин), актуализаторы и манипуляторы (Э.Шостром). Социально-психологические качества личности.	3	1
	1.2. Персонализация личности как стремление субъекта быть идеально представленным в жизнедеятельности других людей (А.В.Петровский). Степень осознания своих отношений к разным сторонам действительности, понимание причин, вызывающих эти отношения, собственная активность личности по перестройке этих отношений - основные критерии выделения социально-психологических типов личности.	3	1
Тема 2. Социализация личности в профессиональном общении	2.1. Условия общения как «двустороннего процесса, включающего, с одной стороны, усвоение индивидом социального опыта путем вхождения и социальную профессиональную среду, систему социальных связей; с другой стороны, процесс активного воспроизводства системы социальных связей индивидом за счет его активной деятельности, активного включения в социальную среду» (Г.М.Андреева). Процесс социализации как процесс становления личности. Три сферы становления личности: деятельность, общение, сознание. Стадии и институты процесса социализации.	3	1
	2.2. Социально-психологические механизмы профессиональной социализации. Адаптация как составная часть социализации, ее механизмы и стадии. Трудности адаптации в условиях социального кризиса. Соотношение процессов социализации и развития личности. Социальная установка и реальное поведение.	3	1
Раздел 5.	Общение как коммуникация. Типология и модели межличностного общения.	23	

Тема 1. Взаимодействие и сотрудничество в коллективе	1.1. Коммуникации в сфере сервиса. Функции коммуникаций. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Причины неэффективных коммуникаций. Преодоление коммуникативных барьеров. Психологические основы и принципы ведения переговоров, партнерской беседы. Понятие группы. Виды групп. Состав и структура социальных групп. Трудовой коллектив, его основные характеристики. Закономерности групповой деятельности, групповое поведение. Понятие морально-психологического климата; признаки благоприятного морально-психологического климата; механизмы формирования и динамики морально-психологического климата в коллективе.	3	1
	1.2. Взаимодействие и сотрудничество в коллективе. Психологические механизмы взаимопонимания. Социально-психологические основы общения. Психология общения в сфере обслуживания Психологические основы сервисной деятельности. Психология процесса обслуживания. Нагрузка общения. Психологическая культура.	3	1
	Практическая работа 6: Тестовый контроль	2	3
Тема 2. Деловое общение и его особенности в сфере сервиса.	2.1. Психологические основы деловых межличностных отношений. Механизмы воздействия в процессе общения Понятие и виды общения. Деловое общение и его особенности в сфере сервиса, общение в трудовом коллективе и с потребителями услуг. Средства общения.	3	1
	2.2. Психологические аспекты делового общения. Роль восприятия в процессе общения. Понимание в процессе общения. Общение как взаимодействие. Факторы, определяющие эффективность делового общения.	3	1
Тема 3. Конфликты в межличностных деловых отношениях. Способы их предупреждения и разрешения.	3.1. Конфликты в межличностных деловых отношениях.	3	1
	3.2. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.	3	1
Тема 4. Методы активного социально-	Практические работы 7: Театрально-игровая деятельность. Театр как лаборатория экспериментальной психологии. Практика актерского тренинга по	3	3

<p>психологического общения в деловой сфере.</p>	<p>системе К. С. Станиславского, техника психодрамы Дж. Морено. Самораскрытие и направленное разрешение внутренних конфликтов индивида путём проигрывания жизненных ситуаций в психодраме. Основные роли психодрамы. Особые приёмы психодрамы: «обмен ролями»; «двойник»; «представление будущего»; «проигрывание снов»; «оживление неодушевлённых объектов» и др.</p> <p>1. Игровой метод, основанный на транзактном анализе Э. Берна. Три состояния человеческого «Я» в модели Э. Берна: родительское, взрослое, детское и транзактная тактика их самопознания.</p> <p>2. Сенситивный тренинг (тренировка межличностной чувствительности) и его основная цель развитие и совершенствование способности индивида понимать других людей.</p> <p>3. Социально-психологический тренинг как практика психологического воздействия, синтезирующая активные методы групповой работы. Два основных подхода, реализуемых в социально-психологическом тренинге: поведенческий и личностно-развивающий. Разнообразие конкретных форм социально-психологического тренинга: тренинг общения, тренинг личностного роста, развитие лидерских качеств, тренинг умений, релаксационный тренинг и др. Методические формы социально-психологического тренинга: видеотренинг. ролевое обучение, групповой анализ оценок и самооценок, невербальные методики и т.д. Роль ведущего в социально-психологическом тренинге и его функции.</p>		
	<p>Всего:</p>	<p>102</p>	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины «Психология общения» требует наличия учебного кабинета

Оборудование учебной аудитории:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплекты учебно-наглядных пособий по разделам дисциплины;
- учебно-методический комплекс «Основы философии», рабочая программа, календарно-тематический план;
- библиотечный фонд.

Технические средства обучения:

- мультимедийная доска, мультимедийный проектор, компьютер, аудио динамики, телевизор, DVD-проигрыватель.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

1. Анастаси А. Психологическое тестирование: учебное пособие/А. Анастаси - СПб.: Издательский центр «Питер», 2007
2. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: учебное пособие 2- изд., испр. / О.А. Баева - Мн.: ООО «Новое знание», 2001 . 328 с.
3. Губин В.Д. Основы этики: учебное пособие М., Форум-Инфра, 2006
4. Гисберг Бройниг. Руководство по ведению переговоров: учебное пособие/ Бройниг Гисберг - М.: «ИНФРА-М», 2006
5. Глозман Ж.М. Общение и здоровье личности: учебное пособие/ Ж.М. Глозман - М.: Издательский центр «Академия», 2005
6. Усов В.В. Деловой этикет: учебное пособие/ В.В. Усов - М.: Издательский центр «Академия», 2008
7. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: учебное пособие/ Г.М. Шеламова - М.: «ПофОбрИздат», 2006
8. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учебное пособие/ Г.М. Шеламова – М.: «Академия», 2006

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать различные средства межличностных отношений. - управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности, межличностных отношениях, семейных отношениях. - применять культуру обслуживания в сфере сервиса. <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - этику, эстетику и культуру обслуживания в сфере сервиса; - о влиянии психологических факторов на формирование профессиональных качества специалиста сферы сервиса; - психологические закономерности восприятия партнера по общению; - психологические процессы, происходящие в рабочих группах; - способы убеждения; - культуру, этику и этикет межличностных отношений. - нормы и правила профессионального поведения и этикета; - психологические особенности общения и его специфику в сфере сервиса; - стратегии поведения в конфликтных ситуациях. 	<p>Текущий контроль</p> <p>Практические занятия</p> <p>Тестирование</p> <p>индивидуальные задания</p> <p>сообщения</p> <p>теоретическое изучение</p> <p>доклады</p>