

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КОЛЛЕДЖ «КРАСНОСЕЛЬСКИЙ»**

РАССМОТРЕНО И ПРИНЯТО
на заседании Педагогического Совета
СПб ГБПОУ «Колледж «Красносельский»

Протокол № 9 от 25.06 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор СПб ГБПОУ
«Колледж «Красносельский»

Г.И. Софина

2020 г.

Приказ № 88 от 25.06 2020 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01 CD507400BVB02FAC49F694BA10A42772
Владелец: Софина Галина Ивановна
Действителен: с 25.09.2023 до 25.12.2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.03 Психология общения

основной профессиональной образовательной программы

среднего профессионального образования

по специальности

43.02.13 Технология парикмахерского искусства

Санкт-Петербург

2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИ- ПЛИНЫ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью общеобразовательного цикла в соответствии с примерной программой учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения по специальности: 43.02.13 Технология парикмахерского искусства, входящей в укрупнённую группу профессий 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: Принадлежит к обязательной части общего гуманитарного и социально-экономического цикла образовательной программы. Кроме дисциплины «Психология общения», предусматривает изучение следующих обязательных дисциплин: «Основы философии», «История», «Иностранный язык в профессиональной деятельности», «Физическая культура».

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

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

- обсудить с клиентом качество выполненной услуги;
- Разрабатывать концепцию имиджа клиента;
- создавать имидж клиента на основе анализа индивидуальных особенностей и потребностей;
- Проводить предварительный опрос клиента и добиваться получения информативных ответов на все важные вопросы
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции и поведения в процессе межличностного общения;

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

- психологию общения и профессиональную этику; правила, современные формы и методы обслуживания
- потребителя показатели качества продукции (услуги);
- правила, современные формы и методы обслуживания потребителя;

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

Перечень общих компетенций элементы которых формируются в рамках дисциплины

Код	Наименование общих компетенций
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. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Объем образовательной программы 34 часа,

Работа во взаимодействии с преподавателем 34 часа

в том числе:

- теоретические занятия – 14 часов;
- практические занятия – 20 часов.

1.5. Количество часов из вариативной части на освоение рабочей программы дисциплины: отсутствуют.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	34
Работа во взаимодействии с преподавателем	34
в том числе:	
- теоретические занятия	14
- лабораторные занятия	
- практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	
Промежуточная аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i>	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

<i>Наименование разделов и тем</i>	<i>Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся</i>	<i>Объем часов</i>	<i>Коды компетенций,</i>	
1	2	3		
	Раздел 1. Основы психологии общения	8		
Тема 1.1. Введение в психологию общения	<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Уровень освоения</i>	1	ОК 02.
	1. Введение. Психология как отрасль научного знания. Понятие о психике, ее структура.	1		
Тема 1.2. Общение – основа человеческого бытия	<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Уровень освоения</i>	1	ОК 04.
	2. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль общения. Классификация, структура, виды, функции. Общение в профессиональной деятельности парикмахера.	2		
	3-4 Практическое занятие: Выделять и определять роли в общении. Клиент-парикмахер.		2	
Тема 1.3. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Уровень освоения</i>	1	ОК 04.
	5. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Внешний вид, как фактор влияния на восприятие парикмахером клиента и наоборот.	2		
	6-7 Практическое занятие: 1. Самодиагностика свойств личности, влияющих на эффективность общения. Самоанализ результатов тестирования. 2. Наблюдения в ходе ролевых игр.		2	
Тема 1.4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Уровень освоения</i>	2	ОК 04.
	8. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Трансактный анализ в профессиональной деятельности.	2		
	9. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	2		
	10-12 Практическое занятие: Определение роли человека, исходя из трансактного анализа. Ролевые игры.		3	

Тема 1.5. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Уровень освоения</i>	1	ОК 04, ОК 01.
	13. Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация. Виды, правила и техники слушания. Использование техник слушания в ходе работы у парикмахера. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	2		
	14-15 <i>Практическое занятие:</i> Ролевая игра Виды коммуникаций.	2	2	
Тема 1.6. Формы делового общения и их характеристики	16. Понятие делового общения. Формы постановки вопросов.	2	2	ОК 09, ОК 11.
	17. Аргументация. Понятие публичного выступления, его виды.	2		
	18-19 <i>Практическое занятие:</i> Ролевые игры. Ведения диспута.	3	2	
Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения			3	
	<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Уровень освоения</i>		
Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	20. Понятие конфликтной ситуации и конфликта. Структура, фазы развития конфликта. Невербальное проявление конфликта. Конфликт в салоне между клиентом и парикмахером. Исходы конфликтных ситуаций. Стратегии разрешения конфликтов. Конфликты в организациях.	2	1	ОК 03.
	21-22 <i>Практическое занятие:</i> Ролевые игры. Разыгрывание конфликтов.		2	
	<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Уровень освоения</i>		
Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	23. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Эмоциональные состояния в профессиональной деятельности.	2	1	ОК 03, ОК 04
	24-25 <i>Практическое занятие:</i> Ролевые игры. Создание конфликтных ситуаций.	2	2	
Раздел 3. Этические формы общения				
	<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Уровень освоения</i>		
Тема 3.1.	26. Понятие: этика и мораль. Нормы и моральные принципы и нормы как основа	2	1	ОК 04.

Общие сведения об этической культуре	эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.			
	27-28 Практическое занятие: Определение моральных ценностей. Связь парикмахера и этической культурой поведения.	2	2	
	Содержание учебного материала	Уровень освоения		
Тема 3.2. Этика делового общения	29-30. Этикет и культура поведения в деловом общении. Этикет, соблюдаемый в работе с клиентами, а так же в письмах и при телефонных разговорах. Особенности национальных стилей этики делового общения	2	2	ОК 05, ОК 11
	31-33 Практическое занятие: Ролевая игра. Создание атмосферы салона.	2	3	
	34 Дифференцированный зачет		1	
Всего:			34	

1. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

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.

1.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основные источники:

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 468 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA-D1F6CE06FF8D#page/1>

2. 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. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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, ПРИБЛИЖИТЕЛЬНЫЕ 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	Правильность, полнота	Текущий контроль:

<p>рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p>	<p>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>- 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</p>
--	---	---