

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«КУЗБАССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Т.Ф. ГОРБАЧЕВА»

Филиал КузГТУ в г. Междуреченске

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала КузГТУ

в г. Междуреченске

\_\_\_\_\_ Т.Н. Гвоздкова

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## **Рабочая программа дисциплины**

### **Психология общения**

Специальность «09.02.07 Информационные системы и программирование»

Присваиваемая квалификация

«Специалист по информационным системам»

Форма обучения

очная

Междуреченск 2023 г.

Рабочую программу составил  
Доцент \_\_\_\_\_ Левицкая И. А.

Рабочая программа обсуждена на заседании  
инженерно-экономической кафедры  
Протокол № 7/43 от 19.04.2023

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И. А. Левицкая

Согласовано учебно-методической комиссией  
филиала КузГТУ в г. Междуреченске  
Протокол № 3/19 от 15.03.2023

Председатель учебно-методической комиссии \_\_\_\_\_ И. А. Левицкая

## **1 Общая характеристика рабочей программы дисциплины**

### **1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы**

Дисциплина «Психология общения» является частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла (ОГСЭ) основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 09.02.07 «Информационные системы и программирование».

### **1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Освоение дисциплины направлено на формирование общих компетенций:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

Знать:

- правила ведения деловых переговоров;
- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- структуру плана для решения задач;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;

Уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
- определять этапы решения задачи;
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составить план действия; определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- реализовать составленный план;
- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
- убеждать;
- возражать;

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

Знать:

- психологические приемы общения;
- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;
- приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации;

Уметь:

- рефлексировать;
- слушать;
- определять задачи для поиска информации;
- определять необходимые источники информации;

- планировать процесс поиска;
- структурировать получаемую информацию;
- выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска;
- оформлять результаты поиска.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

Знать:

- индивидуальные особенности личности;
- особенности каждого типа темперамента;
- что лежит в основе характера;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современную научную и профессиональную терминологию;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;

Уметь:

- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

Знать:

- что составляет психологическую культуру;
- правила обращения с людьми;
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основы проектной деятельности.

Уметь:

- расположить к себе;
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

Знать:

- основные характеристики понятия «общение»;
- какую роль играет общение в профессиональной деятельности;
- особенности вербального и невербального общения;
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
- значимость профессиональной деятельности по специальности;
- стандарты антикоррупционного поведения.

Уметь:

- анализировать;
- работать с информацией;
- описывать значимость своей специальности;
- применять стандарты антикоррупционного поведения.

**В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен**

Знать:

- правила ведения деловых переговоров;
- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- структуру плана для решения задач;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- психологические приемы общения;
- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;
- приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации;
- индивидуальные особенности личности;
- особенности каждого типа темперамента;
- что лежит в основе характера;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современную научную и профессиональную терминологию;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- что составляет психологическую культуру;
- правила обращения с людьми;
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основы проектной деятельности;
- основные характеристики понятия «общение»;
- какую роль играет общение в профессиональной деятельности;
- особенности вербального и невербального общения;
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
- значимость профессиональной деятельности по специальности;
- стандарты антикоррупционного поведения

Уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
- определять этапы решения задачи;
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составить план действия;
- определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- реализовать составленный план;
- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
- убеждать;
- возражать;
- рефлексировать;
- слушать;
- определять задачи для поиска информации;
- определять необходимые источники информации;
- планировать процесс поиска;

- структурировать получаемую информацию;
  - выделять наиболее значимое в перечне информации;
  - оценивать практическую значимость результатов поиска;
  - оформлять результаты поиска
  - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
  - применять современную научную профессиональную терминологию;
  - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
  - расположить к себе;
  - организовывать работу коллектива и команды;
  - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
  - анализировать;
  - работать с информацией;
  - описывать значимость своей специальности;
  - применять стандарты антикоррупционного поведения
- Иметь практический опыт.

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Курс 2 / Семестр 3			
<b>Объем дисциплины</b>	56		
в том числе:			
<i>лекции, уроки</i>	30		
<i>лабораторные работы</i>			
<i>практические занятия</i>	18		
Консультации			
Самостоятельная работа	8		
Промежуточная аттестация			
Индивидуальное проектирование			
Форма промежуточной аттестации	дифференцированный зачет		

### 2.2 Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем в часах
1	2	3
<b>Раздел 1. Психологические аспекты общения</b>		<b>18</b>
<b>Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия</b>	<b>Общение – основа человеческого бытия</b> Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.	2
<b>Тема 1.2. Классификация общения</b>	<b>Классификация общения</b> Виды общения. Структура общения. Функции общения.	2
<b>Тема 1.3.</b>	<b>Средства общения</b>	

<b>Средства общения</b>	1. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.	2
<b>Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</b>	<b>Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</b>	
	Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.	2
<b>Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</b>	<b>Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</b>	
	Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия	2
<b>Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</b>	<b>Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</b>	
	1 Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	2
<b>Тема 1.7. Техники активного слушания</b>	<b>Техники активного слушания</b>	
	1. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.	2
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	6
	Практическое занятие по теме «Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения».	2
	Практическое занятие по теме «Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия»	2
	Практическое занятие по теме «Круг общения»	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> <i>Задания для самостоятельной работы:</i> 1. Опишите две ситуации общения (из произведений художественной литературы, газетных или журнальных публикаций, телепередач, личного опыта общения). Проанализируйте каждую из них с точки зрения вида общения, его целей, восприятия и понимания партнеров по общению. 2. Приведите отрывок из любого произведения художественной литературы, где дано описание невербального поведения героя. Проанализируйте, как это описание помогает понять внутреннее состояние каждого из участников диалога.	4
<b>Раздел 2 Деловое общение</b>		<b>18</b>
<b>Тема 2.1. Деловое общение</b>	<b>Деловое общение</b>	
	1. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности	2

	ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	
<b>Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении</b>	<b>Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении</b> Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.	2
<b>Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности</b>	<b>Этикет в профессиональной деятельности</b> 1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2
<b>Тема 2.4. Деловые переговоры</b>	<b>Деловые переговоры</b> Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.	2
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	6
	Практическое занятие по теме «Самодиагностика по теме «Темперамент»	2
	Практическое занятие по теме Самодиагностика по теме «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации»:	2
	Практическое занятие по теме «Типы темперамента»	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> <i>Задание для самостоятельной работы:</i> Ответьте на вопросы теста и определите формулу своего темперамента. Проанализируйте полученные результаты с точки зрения: А) вашей успешности в будущей профессиональной деятельности; Б) взаимодействия с одноклассниками.	2
<b>Раздел 3. Конфликты в деловом общении</b>		<b>20</b>
<b>Тема 3.1. Конфликт его сущность</b>	<b>Конфликт его сущность</b> 1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.	2
<b>Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации</b>	<b>Стратегии поведения в конфликтной ситуации</b> Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.	2
<b>Тема 3.3. Конфликты в деловом общении</b>	<b>Конфликты в деловом общении</b> 1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.	2
<b>Тема 3.4. Стресс и его особенности</b>	<b>Стресс и его особенности</b> 1. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении».	2
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	6
	Практическое занятие по теме «Самодиагностика по теме «Стресс его особенности»	2
	Практическое занятие по теме «Способность действовать в социально-напряженных ситуациях»	4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2



	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> 1. Пройти тестирование по методике социально-коммуникативной компетентности личности, проанализировать результаты и выводы представить в письменном виде	
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>		
<b>Всего:</b>		<b>56</b>

### **3 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)**

#### **3.1 Специальные помещения для реализации программы**

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

Кабинет «Социально-экономических дисциплин», оснащенный оборудованием: рабочее место преподавателя, парты учащихся (в соответствии с численностью учебной группы), доска, персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиа проектор, экран, лазерная указка, шкафы для хранения учебных материалов по предмету.

#### **3.2 Информационное обеспечение реализации программы**

##### **3.2.1 Основная литература**

1. Жарова, М. Н. Психология общения : учебник для студентов среднего профессионального образования по специальностям 060101 "Лечебное дело", 060301 "Фармация" / М. Н. Жарова ; М. Н. Жарова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Академия, 2022. – 304 с. с. – (Профессиональное образование). – URL: <https://academia-moscow.ru/reader/?id=578651> – Текст : электронный.

##### **3.2.2 Дополнительная литература**

1. Жарова, М. Н. Психология общения : учебник для студентов среднего профессионального образования по специальностям 060101 "Лечебное дело", 060301 "Фармация" / М. Н. Жарова ; М. Н. Жарова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Академия, 2022. – 304 с. с. – (Профессиональное образование). – URL: <https://academia-moscow.ru/reader/?id=578651> – Текст : электронный.

2. Корягина, Н. А. Психология общения.: учебник и практикум для СПО / Корягина Н. А., Антонова Н. В., Овсянникова С. В.. – Москва : Юрайт, 2021. – 437 с. – ISBN 978-5-534-00962-0. – URL:– Текст : электронный.

3. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Коноваленко М. Ю.. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. – 476 с. – ISBN 978-5-534-11060-9. – URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-450979> – Текст : электронный.

4. Садовская, В. С. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Садовская В. С., Ремизов В. А.. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 169 с. – ISBN 978-5-534-07046-0. – URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-471154> – Текст : электронный.

5. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. психология общения: учебник и практикум для СПО / Болотова А. К., Жуков Ю. М., Петровская Л. А.. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 272 с. – ISBN 978-5-534-09111-3. – URL:

<https://urait.ru/book/socialnye-kommunikacii-psihologiya-obscheniya-471015> – Текст : электронный.

6. Гарькуша, О. Н. Профессиональное общение : Учебное пособие / О. Н. Гарькуша. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 111 с. – ISBN 978-5-369-01311-3. – URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=336112>. – Текст : электронный.

7. Бороздина, Г. В. Психология общения.: учебник и практикум для СПО / Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. ; Под общ. ред. Бороздиной Г.В.. – Москва : Юрайт, 2021. – 463 с. – ISBN 978-5-534-00753-4. – URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-469702> – Текст : электронный.

### 3.2.3 Методическая литература

1. Психология общения : методические материалы для обучающихся специальности СПО 09.02.07 "Информационные системы и программирование" / ФГБОУ ВО "Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева", Каф. истории, философии и соц. наук ; сост.: И. В. Кондрина, Т. В. Степанова, О. Ю. Тришина. – Кемерово : КузГТУ, 2018. – 34 с. – URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=9237>. – Текст : непосредственный + электронный.

1. Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т. Ф. Горбачева [www.kuzstu.ru](http://www.kuzstu.ru)
2. Психология на русском языке <http://www.psychology.ru>
3. Официальный сайт журнала Psychologies (Психолоджис) <http://www.psychologies.ru>
4. Psylib психологическая библиотека «Самопознание и Саморазвитие» <http://psylib.kiev.ua/>

### 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в объеме, установленном в разделе 2 настоящей программы дисциплины (модуля).

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены специальные помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно – телекоммуникационной сети "Интернет" с обеспечением доступа в электронную информационно – образовательную среду филиала КузГТУ в г.Междуреченске.

### 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

#### 5.1 Паспорт фонда оценочных средств

№	Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
1	Психологические аспекты общения	1.1. Общение – основа человеческого бытия.	ОК-01 ОК-02 ОК-03 ОК-04 ОК-06	Знать: - правила ведения деловых переговоров;	Устный или письменный опрос

		<p>1.2. Классификация общения</p> <p>1.3. Средства общения.</p> <p>1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</p> <p>1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</p> <p>1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</p> <p>1.7. Техники активного слушания</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li> <li>- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач;</li> <li>- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;</li> <li>- психологические приемы общения;</li> <li>- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li>- приемы структурирования информации;</li> <li>- формат оформления результатов поиска информации;</li> </ul>	
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- индивидуальные особенности личности;</li> <li>- особенности каждого типа темперамента;</li> <li>- что лежит в основе характера;</li> <li>- содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li>- современную научную и профессиональную терминологию;</li> <li>- возможные траектории профессионального развития и самообразования;</li> <li>- что составляет психологическую культуру;</li> <li>- правила обращения с людьми;</li> <li>- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li>- основы проектной деятельности;</li> <li>- основные характеристики понятия «общение»;</li> <li>- какую роль играет общение в профессиональной деятельности;</li> <li>- особенности вербального и невербального общения;</li> <li>- сущность гражданско-</li> </ul>	
--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

				патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; - значимость профессиональной деятельности по специальности; - стандарты антикоррупционного поведения	
2	<b>Деловое общение</b>	2.1. Деловое общение 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении 2.3. Этикет в профессиональной деятельности 2.4. Деловые переговоры	<b>ОК-01</b> <b>ОК-02</b> <b>ОК-03</b> <b>ОК-04</b> <b>ОК-06</b>	<b>Уметь:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - анализировать задачу и/или проблему и выделять её	Устный или письменный опрос
3	<b>Конфликты в деловом общении</b>	3.1. Конфликт и его сущность 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации 3.3. Конфликты в деловом общении 3.4. Стресс и его особенности	<b>ОК-01</b> <b>ОК-02</b> <b>ОК-03</b> <b>ОК-04</b> <b>ОК-06</b>	составные части; - определять этапы решения задачи; - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - составить план действия; определить необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; - оценивать результат и последствия	Устный или письменный опрос

				<p>своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- убеждать;</li><li>- возражать;</li><li>- рефлексировать;</li><li>- слушать;</li><li>- определять задачи для поиска информации;</li><li>- определять необходимые источники информации;</li><li>- планировать процесс поиска;</li><li>- структурировать получаемую информацию;</li><li>- выделять наиболее значимое в перечне информации;</li><li>- оценивать практическую значимость результатов поиска;</li><li>- оформлять результаты поиска</li><li>- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li><li>- применять современную научную профессиональную терминологию;</li><li>- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;</li></ul>	
--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- расположить к себе;</li> <li>- организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;</li> <li>- анализировать;</li> <li>- работать с информацией;</li> <li>- описывать значимость своей специальности;</li> <li>- применять стандарты антикоррупционного поведения</li> </ul>	
--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

## 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы

### 5.2.1 Оценочные средства при текущем контроле

**Текущий контроль** по разделу «**Психологические аспекты общения**» будет заключаться в опросе обучающихся по контрольным вопросам:

1. Предмет и задачи науки «Психология общения».
2. Функции общения.
3. Структура общения.
4. Средства общения.
5. Место психологии общения в системе профессиональной деятельности

**Текущий контроль** по разделу «**Деловое общение**» будет заключаться в опросе обучающихся по контрольным вопросам:

1. Темперамент.
2. Темперамент в общении
3. Характер
4. Влияние характера человека на успешность общения
5. Типы собеседников
6. Психологические приемы, позволяющие расположить собеседника к себе
7. Что значит «слышать» и «слушать»?
8. Умение слушать, как инструмент эффективного общения
9. Барьеры в общении
10. Деловая этика и этикет как элементы культуры делового общения.
11. Что определяет успех в публичном выступлении?
12. Особенности публичного выступления как формы делового общения
13. Составляющие успеха деловой беседы
14. Правила обращения с людьми.

**Текущий контроль** по разделу «**Конфликты в деловом общении**» будет заключаться в опросе обучающихся по контрольным вопросам:

1. Какую ситуацию мы называем "конфликтом"?

2. Структура конфликта
3. Виды конфликта
4. Причины конфликта
5. Стратегии поведения в конфликте
6. "Сигналы" конфликта
7. Правила поведения в конфликтах
8. Стресс и его характеристики
9. Профилактика стрессов в общении
10. Приемы саморегуляции

Критерии оценивания:

90...100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;

80...89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;

60..79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;

0...59 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы или при правильном и неполном ответе только на один из вопросов.

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	2	3	4	5

## 5.2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации

Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций.

Исходя из определения компетенции - «ситуативная категория выражается в готовности к осуществлению деятельности в конкретной профессиональной ситуации» оцениваем сформированность компетенций по конкретным профессиональным ситуациям.

**Ситуация 1.** Вы беседуете с человеком, от которого зависит решение жизненно важного для вас вопроса, но вы не согласны с его доводами. Возразите ему, но так, чтобы он не обиделся и стал бы вас внимательно слушать.

**Ситуация 2.** В процессе беседы у вас с собеседником возникли разногласия. Но вот после очередного его высказывания вы поняли, что он прав.

Как вы поступите, чтобы у него возникло желание помочь вам в решении вашей проблемы?

**Ситуация 3.** Вы пришли к собеседнику с плохой миссией: сказать ему об его ошибке в деловой сделке. Как вы это сделаете, чтобы уменьшить моральный ущерб вашего визита?

**Ситуация 4.** У вас деловая встреча. Вы входите в кабинет, но голова того, к кому вы вошли, опущена. Ваши действия?

**Ситуация 5.** Вы идете к начальнику с вопросом точно зная, что ваши точки зрения по решению этого вопроса расходятся. Как добьетесь успеха?

Как будете учитывать их индивидуальные особенности?

**Ситуация 6.** Вы идете к начальнику, не зная его точки зрения на вопрос, с которым вы идете. В процессе беседы выясняется, что ваши точки зрения расходятся.

Стратегия вашего поведения?

**Ситуация 7.** На совещании один сотрудник разволновался и, потеряв контроль над собой, стал громче говорить. Какая фраза, не обидев его, дала бы ему понять, что необходимо взять себя в руки? Скажите ее!

**Ситуация 8.** Вы находитесь в одном из подразделений вашей фирмы, где разбирается жалоба. Работа уже подходит к концу, но раздается звонок, вам нужно срочно



прибыть на внеочередное заседание депутатской группы. Вы прерываете работу и собираетесь уходить (времени хватит только для того, чтобы доехать). В этот момент к вам подошла одна из сотрудниц этого подразделения. Она хочет (по ее словам) сообщить вам нечто чрезвычайно важное. Вы знаете, как знают и другие, что она – любительница «подавать сигналы», выискивать и вскрывать недостатки там, где их часто и нет. Как правило, из того, что она говорит, – 20 % все же есть рационального. Откажите этой женщине в аудиенции и одновременно вызовите у нее положительные эмоции.

**Ситуация 9.** У вас деловая встреча. Вам хочется решить вопрос в свою пользу. Какая фраза может помочь вам?

Критерии оценивания:

90...100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;

80...89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;

60..79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;

0...59 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы или при правильном и неполном ответе только на один из вопросов.

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	2	3	4	5

### **5.2.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций**

Порядок организации проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлен в Положении о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования в филиале федерального государственного образовательного учреждения высшего образования «Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева» в г. Междуреченске.

## **6. Иные сведения и (или) материалы**

При осуществлении образовательного процесса применяются следующие образовательные технологии:

- традиционная с использованием современных технических средств;
- модульная;
- интерактивная (с применением игровых методов).