

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. Белово



УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала
КузГТУ в г.Белово
И.К. Костинец

Рабочая программа дисциплины

Психология общения

Специальность 09.02.07 Информационные системы и программирование

Присваиваемая квалификация
«Специалист по информационным системам»

Форма обучения: очная

Год набора 2022

Белово 2023

Рабочую программу составил: преподаватель Тихонова О.В.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры «Экономики и информационных технологий»

Протокол № 10 от «13» мая 2023 г.

Заведующий кафедрой: Верчагина И.Ю.

Согласовано учебно-методической комиссией по специальности среднего профессионального образования 09.02.07 «Информационные системы и программирование»

Протокол № 9 от «16» мая 2023 г.

Председатель комиссии: Колечкина И.П.

Содержание

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины
2. Структура и содержание дисциплины
3. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)
4. Организация самостоятельной работы обучающихся
5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине
6. Иные сведения и (или) материалы

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;

Уметь:

- анализировать; работать с информацией;

- описывать значимость своей специальности;

В результате освоения дисциплины обучающийся 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;
- 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.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

| Форма обучения | Количество часов |
|----------------|------------------|
|----------------|------------------|

| | ОФ | ЗФ | ОЗФ |
|---------------------------------------|--------------------------|-----------|------------|
| Курс 2 / Семестр 3 | | | |
| Объем дисциплины | 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 |
|---|---|---------------|
| Раздел 1. Психологические аспекты общения. | | 24 |
| Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия. | Общение – основа человеческого бытия. | 2 |
| | Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности. | 2 |
| Тема 1.2. Классификация общения. | Классификация общения. | 2 |
| | Виды общения. Структура общения. Функции общения. | 2 |
| Тема 1.3. Средства общения. | Средства общения. | 8 |
| | 1. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика. | 2 |
| | Самостоятельная работа обучающихся Задания для самостоятельной работы: 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. 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 |
| | Практическое занятие по теме «Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения». | 2 |
| Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). | Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). | 2 |
| | Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры. | 2 |
| Тема 1.5. | Общение как восприятие людьми друг друга | 4 |

| | | |
|--|--|-----------|
| Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения). | (перцептивная сторона общения). | |
| | Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия. | 2 |
| | Практическое занятие по теме «Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия» | 2 |
| Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). | Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). | 2 |
| | 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 |
| Тема 1.7. Техники активного слушания. | Техники активного слушания. | 4 |
| | Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей. | 2 |
| | Практическое занятие по теме «Круг общения» | 2 |
| Раздел 2 Деловое общение. | | 14 |
| Тема 2.1. Деловое общение. | Деловое общение. | 2 |
| | Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. | 2 |
| Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении. | Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении. | 8 |
| | Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента. | 2 |
| | Практическое занятие по теме «Самодиагностика по теме «Темперамент» | 2 |
| | Самостоятельная работа обучающихся Задание для самостоятельной работы: 1. 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 |
| | Практическое занятие по теме «Типы темперамента» | 2 |
| Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности. | Этикет в профессиональной деятельности | 2 |
| | Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. | 2 |
| Тема 2.4. Деловые переговоры. | Деловые переговоры. | 2 |
| | Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. | 2 |
| Раздел 3. Конфликты в деловом общении. | | 18 |
| Тема 3.1. Конфликт его сущность. | Конфликт его сущность. | 2 |
| | 1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов. | 2 |
| Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. | Стратегии поведения в конфликтной ситуации. | 4 |
| | Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. | 2 |
| | Практическое занятие по теме Самодиагностика по теме «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации»: | 2 |
| Тема 3.3. Конфликты в деловом общении. | Конфликты в деловом общении | 2 |
| | 1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах. | |

| | | |
|--|---|-----------|
| Тема 3.4. Стресс и его особенности. | Стресс и его особенности | |
| | 1. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении. | 2 |
| | Практическое занятие по теме «Самодиагностика по теме «Стресс его особенности» | 2 |
| | Практическое занятие по теме «Способность действовать в социально-напряженных ситуациях» | 4 |
| | Самостоятельная работа обучающихся Задание для самостоятельной работы: 1. Пройти тестирование по методике социально-коммуникативной компетентности личности, проанализировать результаты и выводы представить в письменном виде. | 2 |
| Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета | | |
| Всего: | | 56 |

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

3.1 Специальные помещения для реализации программы

Для реализации программы учебной дисциплины ОГСЭ.03 «Психология общения» предусмотрены следующие специальные помещения:

Специальное помещение № 216 представляет собой учебную аудиторию для проведения учебных занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Перечень основного оборудования:

Проекционный экран.

Переносной ноутбук.

Проектор Benq MS 612st с максимальным разрешением 1024x768

Доска

Переносная кафедра

Учебная мебель

Учебно-наглядные пособия:

Информационные стенды- 4шт.

Тематические иллюстрации.

Программное обеспечение:

Операционная система Microsoft Windows 10

Пакеты программных продуктов Office 2010.

Средство антивирусной защиты ESET Endpoint Antivirus

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. – 256 с. – ISBN 9785005402226. – URL: <https://academia-library.ru/catalogue/4831/578651/>. – Текст : электронный.

2. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 465 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511834>.

3.2.2. Дополнительная литература

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511685>.

2. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513296>.

3. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511865>.

4. Абельская, Р. Ш. Психология общения для IT-специальностей : учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. Ш. Абельская ; под научной редакцией И. Н. Обабокова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 111 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12200-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496241>.

5. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513159>.

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.

3.2.4 Интернет ресурсы

1. Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т.Ф. Горбачева. Режим доступа: <https://kuzstu.ru/>.

2. Официальный сайт филиала КузГТУ в г. Белово. Режим доступа: <http://belovokyzgty.ru>.
3. Электронная обучающая система филиала КузГТУ в г. Белово. Режим доступа: <http://eso.belovokyzgty.ru/>
4. Электронные библиотечные системы:
 - Электронная библиотека издательства Юрайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/catalog/spo>.
 - Электронная библиотека издательства Академия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://academia-library.ru/>.
4. Психология на русском языке: <http://www.psychology.ru>.
5. Официальный сайт журнала Psychologies (Психолоджис): <http://www.psychologies.ru>.
6. 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. Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрено:

Помещение № 219 для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации.

Перечень основного оборудования:

Общая локальная компьютерная сеть Интернет.

Автоматизированные рабочие места – 10

Компьютер-моноблок Lenovo Idea Centre C225 -10 шт.

Диагональ 18.5" Разрешение 1366 x 768

Типовая конфигурация AMD E-Series / 1.7 ГГц / 2 Гб / 500 Гб

Гигабитный Ethernet

Максимальный объем оперативной памяти 8 Гб

Интерфейсы RJ-45 и HDMI.

Учебная мебель

Учебно-наглядные пособия:

Информационные стенды 2 шт.

Тематические иллюстрации.

Программное обеспечение:

Операционная система Microsoft Windows 10

Пакеты программных продуктов Office 2010.

Средство антивирусной защиты ESET Endpoint Antivirus

Доступ к электронным библиотечным системам «Лань», «Юрайт», «Академия», «Znaniy.com»

библиотеке КузГТУ, справочно - правовой системе «КонсультантПлюс», электронной информационно-образовательной среде филиала КузГТУ в г. Белово, информационно-коммуникационной сети «Интернет».

АБИС: 1-С библиотека.

Помещение № 318 для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации.

Перечень основного оборудования:

Общая локальная компьютерная сеть Интернет.

Автоматизированные рабочие места – 20

Ноутбуки-20

Автоматизированное рабочее место преподавателя

Процессор Intel Core i3-2120 Sandy Bridge 3300 МГц s1155, оперативная память 8 Гб (2x4 Гб) DDR3 1600МГц, жёсткий диск 500 Гб 7200 rpm

Видео-карта AMD Radeon RX 560 2 Гб

Принтер лазерный HP LaserJet Pro M104a

Интерактивная система SmartBoardSB680

Переносная кафедра

Флипчарт

Учебная мебель

Учебно-наглядные пособия:

Перекидные системы – 2шт.

Тематические иллюстрации

Программное обеспечение:

Операционная система Microsoft Windows 10

Пакеты программных продуктов Office 2010

Средство антивирусной защиты ESET Endpoint Antivirus

Программный комплекс Smart для интерактивных комплектов.

Доступ к электронным библиотечным системам «Лань», «Юрайт», «Академия», «Znanium.com» электронной библиотеке КузГТУ, электронной информационно-образовательной среде филиала КузГТУ в г. Белово, информационно-коммуникационной сети «Интернет».

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 | Результаты, необходимые для формирования соответствующей компетенции | Форма текущего контроля результатов, необходимых для формирования соответствующей компетенции |
|----------|---|----------------------------------|------------------------|---|--|
|----------|---|----------------------------------|------------------------|---|--|

| | | | | | |
|---|---|--|---|--|------------------------------|
| 1 | Психологические аспекты общения. | <p>1.1. Общение – основа человеческого бытия.</p> <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. Техника активного слушания.</p> | <p>ОК-01</p> <p>ОК-02</p> <p>ОК-03</p> <p>ОК-04</p> <p>ОК-06</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Анализировать; - работать с информацией; - описывать значимость своей специальности. | Устный или письменный опрос. |
| 2 | Деловое общение. | <p>2.1. Деловое общение.</p> <p>2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении.</p> <p>2.3. Этикет в профессиональной деятельности</p> <p>2.4. Деловые Переговоры.</p> | <p>ОК-01</p> <p>ОК-02</p> <p>ОК-03</p> <p>ОК-04</p> <p>ОК-06</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - индивидуальные особенности личности; - индивидуальные особенности каждого типа темперамента - что лежит в основе характера; - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - современная научная и профессиональная терминология; - возможные траектории профессионального развития и самообразования; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - применять современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования. | Устный или письменный опрос. |
| 3 | Конфликты в деловом общении. | <p>3.1. Конфликт и его сущность.</p> <p>3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.</p> <p>3.3. Конфликты в деловом общении.</p> <p>3.4. Стресс и его особенности.</p> | <p>ОК-01</p> <p>ОК-02</p> <p>ОК-03</p> <p>ОК-04</p> <p>ОК-06</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - что составляет психологическую культуру - правила обращения с людьми; - 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 | Устный или письменный опрос. |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | <p> 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 в профессиональной деятельности; - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности; - психологические приемы; - номенклатуру 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; - расположить к себе людей; - убеждать; - возражать; - самостоятельно определять ресурсы для успешного публичного выступления; - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - 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 </p> | |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | 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). | |
|--|--|--|--|--|

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 КузГТУ (Ип 06/-10).

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).