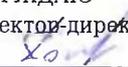


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»
Институт профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ
Проректор-директор ИПО
 Попов И.П.
«22» 08 2018 г.

Рабочая программа дисциплины

Психология общения

Специальность «11.02.16 Монтаж, техническое обслуживание и ремонт электронных приборов и устройств»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по электронным приборам и устройствам"

Формы обучения
очная

Кемерово 2018 г.



1574647915

Рабочую программу составил

Миндривалов кафедры ТиМПО

подпись

ФИО

Рабочая программа обсуждена на заседании

ЦМК Гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Протокол № 1 от 24.08.2018

Председатель ЦМК Гуманитарных и социально-
экономических дисциплин

Салтымакова

подпись

О.А. Салтымакова

Согласовано
зам. директора по УР ИПО

Полуэктова

подпись

Н.С. Полуэктова

Согласовано
зам. директора по МР ИПО

Сьянова

подпись

Т.Ю. Сьянова



1574647915

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 11.02.16 «Монтаж, техническое обслуживание и ремонт электронных приборов и устройств».

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 придется работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

механизмы взаимопонимания в общении;

Уметь: убеждать;

возражать;

владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

реализовать составленный план;

оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);

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

Знать: психологические приемы общения;

приемы структурирования информации;

взаимосвязь общения и деятельности;

цели, функции, виды и уровни общения;

роли и ролевые ожидания в общении;

виды социальных взаимодействий;

Уметь: рефлексировать;

слушать;

определять задачи для поиска информации;

определять необходимые источники информации;

планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию

применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: индивидуальные особенности личности;

особенности каждого типа темперамента;

что лежит в основе характера;

возможные траектории профессионального развития и самообразования;

Уметь: 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;



1574647915

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста

Знать: особенности социального и культурного контекста;
правила оформления документов и построения устных сообщений;
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
этические принципы общения;

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

Уметь: выделять специфические особенности вербального и невербального общения с учетом социального и культурного контекста;

грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

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;

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно

действовать в чрезвычайных ситуациях

Знать: индивидуально психологические особенности личности с учетом поведения в различных ситуациях;

основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения;

приемы саморегуляции в процессе общения;

Уметь: посмотреть на себя со стороны;

адекватно оценивать свои достоинства и недостатки;

определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности;

использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

Знать: особенности самосовершенствования личности с учетом индивидуальных особенностей;

приемы самовоспитания;

основы здорового образа жизни;

условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности;

средства профилактики перенапряжения;

Уметь: использовать методы самовоспитания с целью личностного саморазвития;

пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности;

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Знать: основные методы изучения личности;

современные средства и устройства информатизации;

Уметь: применять методы диагностики с целью изучения собственной личности;

применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

Знать: психологические особенности ведения деловой документации;

правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

правила чтения текстов профессиональной направленности;

Уметь: вести деловую переписку;

понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;

участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);

писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;



1574647915

ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Знать: особенности делового общения;

приемы ведения деловой беседы;

технику ведения телефонных переговоров;

порядок выстраивания презентации;

Уметь: строить разговор с собеседником с учетом правил деловых переговоров;

выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;

презентовать бизнес-идею;

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- индивидуально психологические особенности личности с учетом поведения в различных ситуациях;

- основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

- пути обеспечения ресурсосбережения;

- приемы саморегуляции в процессе общения;

- индивидуальные особенности личности;

- особенности каждого типа темперамента;

- что лежит в основе характера;

- возможные траектории профессионального развития и самообразования;

- психологические особенности ведения деловой документации;

- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

- правила чтения текстов профессиональной направленности;

- что составляет психологическую культуру;

- правила обращения с людьми;

- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

- основы проектной деятельности;

- 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;

- механизмы взаимопонимания в общении;

- психологические приемы общения;

- приемы структурирования информации;

- взаимосвязь общения и деятельности;

- цели, функции, виды и уровни общения;

- роли и ролевые ожидания в общении;

- виды социальных взаимодействий;

- особенности социального и культурного контекста;

- правила оформления документов и построения устных сообщений;

- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

- этические принципы общения;

- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

- 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;

- особенности самосовершенствования личности с учетом индивидуальных особенностей;

- приемы самовоспитания;

- основы здорового образа жизни;

- условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности;

- средства профилактики перенапряжения;

- основные методы изучения личности;

- современные средства и устройства информатизации;

- особенности делового общения;

- приемы ведения деловой беседы;

- технику ведения телефонных переговоров;

- порядок выстраивания презентации;



1574647915

- Уметь:
- посмотреть на себя со стороны;
 - адекватно оценивать свои достоинства и недостатки;
 - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности;
 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
 - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
 - вести деловую переписку;
 - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
 - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
 - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
 - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
 - расположить к себе;
 - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
 - убеждать;
 - возражать;
 - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
 - реализовать составленный план;
 - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
 - рефлексировать;
 - слушать;
 - определять задачи для поиска информации;
 - определять необходимые источники информации;
 - планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию
 - применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
 - выделять специфические особенности вербального и невербального общения с учетом социального и культурного контекста;
 - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
 - анализировать;
 - работать с информацией;
 - описывать значимость своей специальности;
 - использовать методы самовоспитания с целью личного саморазвития;
 - пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности;
 - применять методы диагностики с целью изучения собственной личности;
 - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
 - строить разговор с собеседником с учетом правил деловых переговоров;
 - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;
 - презентовать бизнес-идею;
- Иметь практический опыт:

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Курс 5 / Семестр 9			
Объем дисциплины	56		
в том числе:			
<i>лекции, уроки</i>	32		
<i>лабораторные работы</i>			



1574647915

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
практические занятия	16		
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 и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов
1	2	3
Введение в учебную дисциплину	Введение в учебную дисциплину Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Роль общения в отрасли телекоммуникаций.	2 2
Раздел 1. Психология общения		26
Тема 1.1. Общение - основа человеческого бытия	Общение - основа человеческого бытия 1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. 2. Причины возникновения манипуляций в межличностном общении, негативные последствия и преимущества смешения межличностного и ролевого общения.	4 2 2
Тема 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона)	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона) Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие. Ваш стиль делового общения	4 4
Тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона)	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона) Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности	4 4
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона)	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона) Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Вербальная коммуникация при прохождении производственной практики. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективного общения. Групповое принятие решений	6 4
	В том числе, практических занятий	2
	Практическое занятие «Самодиагностика уровня владения невербальными компонентами в процессе делового общения»	2



1574647915

Тема 1.5. Формы делового общения и их характеристики	Формы делового общения и их характеристики	8
	1. Деловая беседа. Правила ведения беседы. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений	2
	2. Корректное ведения диспута, публичного выступления. Аргументация	2
	В том числе, практических занятий	4
	1. Решение ситуационных задач	2
	2. Ролевая игра «Диспут»	2
Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		14
Тема 2.1. Конфликт, его сущность и основные характеристики	Конфликт, его сущность и основные характеристики	6
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.	2
	В том числе, практических занятий	4
	Практическое занятие «Самодиагностика на тему «Твоя конфликтность». Анализ своего поведения на основе диагностики»	2
	Практическое занятие «Анализ производственных конфликтов и составления алгоритма выхода из конфликтной ситуации»	2
Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	8
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Роль негативных эмоций в общении человека. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации	4
	В том числе, практических занятий	2
	Практическое занятие «Составление правил поведения для выхода из конфликтов при изучении конкретных ситуаций»	2
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить сообщения на тему «Как читать мысли других по их жестам? Почему по речи судят о культуре человека?»	2
Раздел 3. Этические формы общения		14
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Общие сведения об этической культуре	14
	Понятие этики и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	4
	В том числе, практических занятий	4
	Практическое занятие «Разработка этических норм своей профессиональной деятельности»	2
	Практическое занятие «Формулировка принципов делового этикета, их значение в профессиональной сфере»	2
	Самостоятельная работа обучающихся:	6
	Подготовить сообщения на темы (на выбор): - Толерантность – основа диалогического общения; - Роль негативных эмоций в общении человека; - Как внешний вид человека влияет на его успехи в профессиональной деятельности?	2
Используя профессиограмму своей специальности, описать роль и место общения в структуре профессиональной деятельности. Составить презентацию своих качеств специалиста.	4	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		
Всего		56



1574647915

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 «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин», оснащенный оборудованием:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- необходимая методическая и справочная литература.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением
- телевизор или мультимедийный проектор с экраном;
- мультимедийные презентации по тематике дисциплины.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Основная литература

1. Психология общения.. – Москва : Юрайт, 2018. – 463 с. – URL: <https://biblio-online.ru/book/psihologiya-obscheniya-413711> (дата обращения: 25.12.2019). – Текст : электронный.
2. Психология общения.. – Москва : Юрайт, 2018. – 350 с. – URL: <https://biblio-online.ru/book/psihologiya-obscheniya-413808> (дата обращения: 25.12.2019). – Текст : электронный.

3.2.2 Дополнительная литература

1. Психология общения 2-е изд., испр. и доп.. – Москва : Юрайт, 2018. – 169 с. – URL: <https://biblio-online.ru/book/psihologiya-obscheniya-420722> (дата обращения: 25.12.2019). – Текст : электронный.
2. Психология общения.. – Москва : Юрайт, 2018. – 437 с. – URL: <https://biblio-online.ru/book/psihologiya-obscheniya-413575> (дата обращения: 25.12.2019). – Текст : электронный.
3. Психология общения.. – Москва : Юрайт, 2019. – 468 с. – URL: <https://biblio-online.ru/book/psihologiya-obscheniya-426477> (дата обращения: 25.12.2019). – Текст : электронный.
4. Социальные коммуникации. психология общения 2-е изд., пер. и доп.. – Москва : Юрайт, 2018. – 272 с. – URL: <https://biblio-online.ru/book/socialnye-kommunikacii-psihologiya-obscheniya-427173> (дата обращения: 25.12.2019). – Текст : электронный.

3.2.3 Методическая литература

1. Психология общения : методические материалы для обучающихся специальности СПО 11.02.16 "Монтаж, техническое обслуживание и ремонт электронных приборов и устройств" / 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=9239>. – Текст : непосредственный + электронный.

3.2.4 Интернет ресурсы

1. Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т. Ф. Горбачева 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



1574647915

"Интернет" с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КузГТУ.

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	Введение в учебную дисциплину. Психология общения	1.1. Общение - основа человеческого бытия. 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона) 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона) 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона) 1.5. Формы делового общения и их характеристики	ОК-01 ОК-02 ОК-03 ОК-06 ОК-05 ОК-07 ОК-08 ОК-09 ОК-10 ОК-11	ОК-01 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 механизмы взаимопонимания в общении; уметь: убеждать, возражать владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) ОК-02 знать: психологические приемы общения приемы структурирования информации взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; уметь: рефлектировать слушать определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности /ОК 03 знать: индивидуальные особенности личности, особенности каждого типа темперамента, что лежит в основе характера возможные траектории профессионального развития и самообразования уметь: определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Устный и/или письменный опрос



1574647915

			<p>/ОК 05 Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов Уметь: выделять специфические особенности вербального и невербального общения с учетом социального и культурного контекста грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>/ОК 06 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</p> <p>/ОК 07 Знать: индивидуально психологические особенности личности с учетом поведения в различных ситуациях основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения приемы саморегуляции в процессе общения Уметь: посмотреть на себя со стороны адекватно оценивать свои достоинства и недостатки определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p> <p>/ОК 08 Знать: особенности самосовершенствования личности с учетом индивидуальных особенностей приемы самовоспитания основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения Уметь: использовать методы самовоспитания с целью личностного саморазвития пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности</p> <p>/ОК 09 Знать: основные методы изучения личности современные средства и устройства информатизации Уметь: применять методы диагностики с целью изучения собственной личности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</p>	
--	--	--	--	--



1574647915

			<p>/ОК 10</p> <p>Знать: психологические особенности ведения деловой документации правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы правила чтения текстов профессиональной направленности</p> <p>Уметь: вести деловую переписку понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</p> <p>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p>/ОК 11</p> <p>Знать: особенности делового общения приемы ведения деловой беседы технику ведения телефонных переговоров порядок выстраивания презентации</p> <p>Уметь: строить разговор с собеседником с учетом правил деловых переговоров выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею;</p>	
2	Конфликты и способы предупреждения и разрешения	1. Конфликт, его сущность и основные характеристики 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	<p>ОК-05 ОК-06 ОК-09</p> <p>/ОК 05</p> <p>Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p> <p>Уметь: выделять специфические особенности вербального и невербального общения с учетом социального и культурного контекста грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>/ОК 06</p> <p>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</p> <p>уметь: анализировать, работать с информацией, описывать значимость своей специальности</p> <p>/ОК 09</p> <p>Знать: основные методы изучения личности современные средства и устройства информатизации</p> <p>Уметь: применять методы диагностики с целью изучения собственной личности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</p>	Устный или письменный опрос



1574647915

3	Этические формы общения	3.1 Общие сведения об этической культуре	<p>ОК-02 ОК-03 ОК-04 ОК-05 ОК-06 ОК-09</p> <p>ОК-02 знать: психологические приемы общения приемы структурирования информации взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; уметь: рефлексировать слушать определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности /ОК 03 знать: индивидуальные особенности личности, особенности каждого типа темперамента, что лежит в основе характера возможные траектории профессионального развития и самообразования уметь: определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования /ОК 04 знать: что составляет психологическую культуру, правила обращения с людьми; психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности уметь расположить к себе людей, работать в рамках культуры человеческих взаимоотношений организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности /ОК 05 Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений Уметь: выделять специфические особенности вербального и невербального общения с учетом социального и культурного контекста грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе /ОК 06 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 /ОК 09 Знать: основные методы изучения личности современные средства и устройства информатизации Уметь: применять методы диагностики с целью изучения собственной личности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</p>	Устный и ли письменный опрос
---	-------------------------	--	---	---------------------------------

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы

5.2.1 Оценочные средства при текущем контроле

Текущий контроль по разделу «Психология общения» будет заключаться в опросе обучающихся по контрольным вопросам:

1. Предмет и задачи науки «Психология общения».
2. Функции общения.



1574647915

3. Структура общения.
4. Средства общения.
5. Место психологии общения в системе профессиональной деятельности
6. Что определяет успех в публичном выступлении?
7. Особенности публичного выступления как формы делового общения
8. Составляющие успеха деловой беседы
9. Правила обращения с людьми.

Текущий контроль по разделу «**Конфликты и способы их предупреждения и разрешения**» будет заключаться в опросе обучающихся по контрольным вопросам:

1. Сущность понятия "конфликт"
2. Структура конфликта
3. Стратегия разрешения конфликтов
4. Влияние характера человека на успешность общения
5. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах
6. Правила поведения в конфликтах

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

1. Психологические приемы, позволяющие расположить собеседника к себе
2. Что значит «слышать» и «слушать»?
3. Умение слушать, как инструмент эффективного общения
4. Барьеры в общении
5. Деловая этика и этикет как элементы культуры делового общения.

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?



1574647915

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).



1574647915



1574647915