

**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.  
«10» 06 2018

**Рабочая программа дисциплины**

**Психология общения**

Специальность «09.02.07 Информационные системы и программирование»

Присваиваемая квалификация  
"Специалист по информационным системам"

Формы обучения  
очная

Кемерово 2018



1587931473

Рабочую программу составил  
*президент* кафедры ТиМПО

*С.М. Маслова*  
подпись

*Маслова С.М.*  
ФИО

Рабочая программа обсуждена на заседании  
ЦМК Гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Протокол № *8* от *10.06.2020*

Председатель ЦМК Гуманитарных и социально-  
экономических дисциплин

*С.А. Салтымакова*  
подпись

О.А. Салтымакова

Согласовано  
зам. директора по УР ИПО

*Т.С. Семенова*  
подпись

Т.С. Семенова

Согласовано  
зам. директора по МР ИПО

*Т.Ю. Сьянова*  
подпись

Т.Ю. Сьянова



1587931473

2

## **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 придется 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;



1587931473

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 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;

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;



1587931473

- 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;
- Иметь практический опыт:

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
<b>Курс 2 / Семестр 3</b>			
<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			
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	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. Средства общения</b>	<b>Средства общения</b> 1. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.	2



1587931473

Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	<b>Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</b>	
	Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.	2
Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	<b>Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</b>	
	Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия	2
Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<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
Тема 1.7. Техники активного слушания	<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> Задания для самостоятельной работы: 1. Опишите две ситуаций 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>
Тема 2.1. Деловое общение	<b>Деловое общение</b>	
	1. 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	<b>Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении</b>	
	Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.	2
Тема 2.3. Этикет профессиональной деятельности	<b>Этикет в профессиональной деятельности</b>	
	1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2
Тема 2.4. Деловые переговоры	<b>Деловые переговоры</b>	
	Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.	2



1587931473

	<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> 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
<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>	2
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.	
<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> Задание для самостоятельной работы: 1. Пройти тестирование по методике социально-коммуникативной компетентности личности, проанализировать результаты и выводы представить в письменном виде	2
<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:



1587931473

- рабочее место преподавателя, парты учащихся (в соответствии с численностью учебной группы);
- доска;
- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиапроектор;
- 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. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2017. - 256 с. с. - URL: <http://www.academia-moscow.ru/catalogue/4831/345788/> (дата обращения: 08.05.2021). - Текст : электронный.

### **3.2.2 Дополнительная литература**

1. Корягина, Н. А. Психология общения.: учебник и практикум для СПО / Корягина Н. А., Антонова Н. В., Овсянникова С. В.. - Москва : Юрайт, 2020. - 437 с. - ISBN 978-5-534-00962-0. - URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-450805> (дата обращения: 23.05.2021). - Текст : электронный.

2. Бороздина, Г. В. Психология общения.: учебник и практикум для СПО / Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. ; Под общ. ред. Бороздиной Г.В.. - Москва : Юрайт, 2020. - 463 с. - ISBN 978-5-534-00753-4. - URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-450947> (дата обращения: 23.05.2021). - 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> (дата обращения: 23.05.2021). - 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, 2020. - 169 с. - ISBN 978-5-534-07046-0. - URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-452363> (дата обращения: 23.05.2021). - 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, 2020. - 272 с. - ISBN 978-5-534-09111-3. - URL: <https://urait.ru/book/socialnye-kommunikacii-psihologiya-obscheniya-452227> (дата обращения: 23.05.2021). - 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/go.php?id=970136> (дата обращения: 23.05.2021). - 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.

### **3.2.4 Интернет ресурсы**

Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т. Ф. Горбачева [www.kuzstu.ru](http://www.kuzstu.ru)

Психология на русском языке <http://www.psychology.ru>

Официальный сайт журнала Psychologies (Психолоджис) <http://www.psychologies.ru>

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



1587931473



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 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	<b>Психологические аспекты общения</b>	1.1. Общение – основа человеческого бытия. 1.2. Классификация общения 1.3. Средства общения. 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) 1.7. Техники активного слушания	<b>ОК-01</b> <b>ОК-02</b> <b>ОК-03</b> <b>ОК-04</b> <b>ОК-06</b>	<b>Знать:</b> - 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 <b>Уметь:</b> - анализировать - работать с информацией - описывать значимость своей специальности	Устный или письменный опрос



1587931473

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>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- индивидуальные особенности личности</li> <li>- индивидуальные особенности каждого типа темперамента</li> <li>- что лежит в основе характера</li> <li>- содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul>	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>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- психологические приемы</li> <li>- номенклатуре информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li>- приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- рефлексировать</li> <li>- слушать</li> <li>- определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации;</li> <li>- планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию;</li> <li>- выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li>- оформлять результаты поиска</li> </ul>	Устный или письменный опрос



1587931473

			<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- что составляет психологическую культуру</li> <li>- правила обращения с людьми</li> <li>- правила ведения деловых переговоров</li> <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;</li> <li>- методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач;</li> <li>- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</li> <li>- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- расположить к себе людей.</li> <li>- убеждать</li> <li>- возражать</li> <li>- самостоятельно определять ресурсы для успешного публичного выступления</li> <li>- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> <li>- 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;</li> <li>составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> </ul>	Устный или письменный опрос
--	--	--	--	-----------------------------

## 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы

### 5.2.1 Оценочные средства при текущем контроле



1587931473

**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



1587931473

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).



1587931473



1587931473