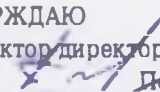


**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»**  
Институт профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор/директор ИПО  
  
Попов И.П.  
«11» 06 2022г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Психология общения**

Специальность «23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей»

Присваиваемая квалификация  
"Специалист"

Формы обучения  
очная

Кемерово 2022г.



1591502776

Рабочую программу составил  
преподаватель кафедры ТиМПО

  
\_\_\_\_\_

подпись

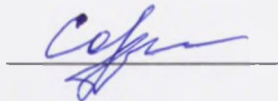
Машикова И.И.

ФИО

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

Протокол № 4 от 10.06.2020

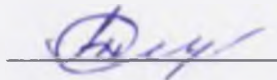
Председатель ЦМК Гуманитарных и социально-  
экономических дисциплин

  
\_\_\_\_\_

подпись

О.А. Салтымакова

Согласовано  
зам. директора по УР ИПО

  
\_\_\_\_\_

подпись

Т.С. Семенова

Согласовано  
зам. директора по МР ИПО

  
\_\_\_\_\_

подпись

Т.Ю. Сьянова



1591502776

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

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

Дисциплина ОГСЭ.05 «Психология общения» является частью общего гуманитарного социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей».

### **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;

Уметь: убеждать;

возражать;

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;

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;

способы оформления результатов поиска информации;

Уметь: рефлексировать;

слушать;

определять задачи 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;

современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования;

Уметь: выстраивать траектории профессионального и личностного развития;

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

Знать: что составляет психологическую культуру;

правила обращения с людьми;

психологию коллектива;

психологию личности;

основы проектной деятельности;

Уметь: расположить к себе;

организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;



1591502776

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;  
взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения;  
роли и ролевые ожидания в общении;  
виды социальных взаимодействий;  
механизмы взаимопонимания в общении;  
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;  
этические принципы общения;

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;  
Уметь: выделять специфические особенности вербального и невербального общения с учетом социального и культурного контекста;

компетентно излагать свои мысли на государственном языке;

грамотно оформлять документы;

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

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;

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;

Уметь: посмотреть на себя со стороны;

адекватно оценивать свои достоинства и недостатки;

определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности;

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

Знать: основы здорового образа жизни

условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности

средства профилактики перенапряжения

Уметь: применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности

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;



1591502776

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках  
Знать: психологические особенности ведения деловой документации;  
правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;  
основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);  
лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;

особенности произношения;

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;

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, 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;

профессиональных компетенций:

ПК 1.1 Осуществлять диагностику систем, узлов и механизмов автомобильных двигателей

Знать: психологические основы общения с заказчиками;

Уметь: принимать автомобиль на диагностику, проводить беседу с заказчиком для выявления его жалоб на работу автомобиля, проводить внешний осмотр автомобиля, составлять необходимую документацию;

Иметь практический опыт: приемка и подготовка автомобиля к диагностике;

ПК 1.2 Осуществлять техническое обслуживание автомобильных двигателей согласно технологической документации

Знать: психологические основы общения с заказчиками;

Уметь: применять информационно-коммуникационные технологии при составлении отчетной документации по проведению технического обслуживания автомобилей;

отчитываться перед заказчиком о выполненной работе;

Иметь практический опыт: сдача автомобиля заказчику;

ПК 1.3 Проводить ремонт различных типов двигателей в соответствии с технологической документацией

Знать: знание форм и содержание учетной документации;

Уметь: оформлять учетную документацию;

Иметь практический опыт: оформление первичной документации для ремонта;

ПК 2.1 Осуществлять диагностику электрооборудования и электронных систем автомобилей

Знать: меры безопасности при работе с электрооборудованием и электрическими инструментами;

Уметь: читать и интерпретировать данные, полученные в ходе диагностики, делать выводы, определять по результатам диагностических процедур неисправности электрических и электронных систем автомобилей;

Иметь практический опыт: оценка результатов диагностики технического состояния электрических и электронных систем автомобилей;

ПК 2.2 Осуществлять техническое обслуживание электрооборудование и электронных систем автомобилей согласно технологической документации

Знать: меры безопасности при работе с электрооборудованием и электрическими инструментами;

Уметь: безопасное и качественное выполнение регламентных работ по разным видам технического обслуживания: проверка состояния элементов электрических и электронных систем автомобилей, выявление и замена неисправных;

Иметь практический опыт: подготовка инструментов и оборудования к использованию в соответствии с требованиями стандартов рабочего места и охраны труда;



1591502776

ПК 2.3 Проводить ремонт электрооборудования и электронных автомобилей в соответствии с технологической документацией

Знать: меры безопасности при работе с электрооборудованием и электрическими инструментами;  
Уметь: соблюдать меры безопасности при работе с электрооборудованием и электрическими инструментами;

Иметь практический опыт: оформление первичной документации для ремонта;

ПК 3.1 Осуществлять диагностику трансмиссии, ходовой части и органов управления автомобилей

Знать: знать правила техники безопасности и охраны труда в профессиональной деятельности;

Уметь: соблюдать безопасные условия труда в профессиональной деятельности;

Иметь практический опыт: оценка результатов диагностики технического состояния трансмиссии, ходовой части и механизмов управления автомобилей;

ПК 3.2 Осуществлять техническое обслуживание трансмиссии, ходовой части и органов управления автомобилей согласно технологической документации

Знать: правила техники безопасности и охраны труда в профессиональной деятельности;

Уметь: соблюдать безопасные условия труда в профессиональной деятельности;

Иметь практический опыт: выполнение регламентных работ технических обслуживаний ходовой части и органов управления автомобилей;

ПК 3.3 Проводить ремонт трансмиссии, ходовой части и органов управления автомобилей в соответствии с технологической документацией

Знать: правила техники безопасности и охраны труда в профессиональной деятельности;

Уметь: соблюдать безопасные условия труда в профессиональной деятельности;

Иметь практический опыт: подготовка автомобиля к ремонту. Оформление первичной документации для ремонта;

### **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;

- психологические приемы общения;

- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

- приемы структурирования информации;

- способы оформления результатов поиска информации;

- индивидуальные особенности личности;

- особенности каждого типа темперамента;

- что лежит в основе характера;

- современная научная и профессиональная терминология;

- возможные траектории профессионального развития и самообразования;

- что составляет психологическую культуру;

- правила обращения с людьми;

- психологию коллектива;

- психологию личности;

- основы проектной деятельности;

- особенности социального и культурного контекста;

- правила оформления документов;

- взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения;

- роли и ролевые ожидания в общении;

- виды социальных взаимодействий;

- механизмы взаимопонимания в общении;

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

- этические принципы общения;

- источники, 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;



1591502776

- значимость профессиональной деятельности по специальности;
  - индивидуально психологические особенности личности с учетом поведения в различных ситуациях;
  - основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
  - пути обеспечения ресурсосбережения;
  - 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;
  - психологические особенности ведения деловой документации;
  - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
  - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
  - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
  - особенности произношения;
  - правила чтения текстов профессиональной направленности;
  - особенности делового общения;
  - приемы ведения деловой беседы;
  - технику ведения телефонных переговоров;
  - порядок выстраивания презентации;
  - психологические основы общения с заказчиками;
  - знание форм и содержание учетной документации;
  - меры безопасности при работе с электрооборудованием и электрическими инструментами;
  - знать правила техники безопасности и охраны труда в профессиональной деятельности;
  - правила техники безопасности и охраны труда в профессиональной деятельности;
- Уметь:
- убеждать;
  - возражать;
  - 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;
  - рефлексировать;
  - слушать;
  - определять задачи 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;
  - выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
  - расположить к себе;
  - организовывать работу коллектива и команды;
  - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
  - выделять специфические особенности вербального и невербального общения с учетом социального и культурного контекста;
  - компетентно излагать свои мысли на государственном языке;
  - грамотно оформлять документы;
  - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
  - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
  - анализировать;
  - работать с информацией;
  - описывать значимость своей специальности;
  - посмотреть на себя со стороны;
  - адекватно оценивать свои достоинства и недостатки;
  - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по



1591502776

- специальности;
  - применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности
  - пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности
  - применять методы диагностики с целью изучения собственной личности;
  - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
  - 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;
  - строить разговор с собеседником с учетом правил деловых переговоров;
  - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;
  - принимать автомобиль на диагностику, проводить беседу с заказчиком для выявления его жалоб на работу автомобиля, проводить внешний осмотр автомобиля, составлять необходимую документацию;
  - применять информационно-коммуникационные технологии при составлении отчетной документации по проведению технического обслуживания автомобилей;
  - отчитываться перед заказчиком о выполненной работе;
  - оформлять учетную документацию;
  - читать и интерпретировать данные, полученные в ходе диагностики, делать выводы, определять по результатам диагностических процедур неисправности электрических и электронных систем автомобилей;
  - безопасное и качественное выполнение регламентных работ по разным видам технического обслуживания: проверка состояния элементов электрических и электронных систем автомобилей, выявление и замена неисправных;
  - соблюдать меры безопасности при работе с электрооборудованием и электрическими инструментами;
  - соблюдать безопасные условия труда в профессиональной деятельности;
- Иметь практический опыт:
- приемка и подготовка автомобиля к диагностике;
  - сдача автомобиля заказчику;
  - оформление первичной документации для ремонта;
  - оценка результатов диагностики технического состояния электрических и электронных систем автомобилей;
  - подготовка инструментов и оборудования к использованию в соответствии с требованиями стандартов рабочего места и охраны труда;
  - оценка результатов диагностики технического состояния трансмиссии, ходовой части и механизмов управления автомобилей;
  - выполнение регламентных работ технических обслуживаний ходовой части и органов управления автомобилей;
  - подготовка автомобиля к ремонту. Оформление первичной документации для ремонта;

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
<b>Курс 4 / Семестр 7</b>			
<b>Объем дисциплины</b>	48		
в том числе:			
<i>лекции, уроки</i>	36		
<i>лабораторные работы</i>			
<i>практические занятия</i>			
Консультации			



1591502776



Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Самостоятельная работа	12		
Промежуточная аттестация			
Индивидуальное проектирование			
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	зачет		

## 2.2 Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
<b>Раздел 1. Теоретические и практические основы психологии общения</b>		<b>36</b>
<b>Тема 1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности</b>	<b>Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности</b> Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социо-культурные особенности процесса общения. Общение и социальные отношения. Роли и ролевые ожидания в общении. Личность и общение	<b>4</b> 4
<b>Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения</b>	<b>Психологические особенности процесса общения</b> 1. Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Структура, цели и функции общения. Классификация видов общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Техники и приёмы общения. <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Приведите отрывок из любого произведения художественной литературы, где дано описание невербального поведения героя. Проанализируйте, как это описание помогает понять внутреннее состояние человека	<b>7</b> 4 3
<b>Тема 1.3. Интерактивная сторона общения</b>	<b>Интерактивная сторона общения</b> Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий. Трансактный анализ Э. Берна. Трансакция – единица общения. Виды трансакций. Механизмы процесса взаимодействия. Стратегия «контролёра» и стратегия «понимателя». Открытость и закрытость общения. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. Эффект контраста и эффект ассимиляции. Формы управления: приказ, убеждение, внушение, заражение. Манипулирование сознанием	<b>4</b> 4
<b>Тема 1.4. Перцептивная сторона общения</b>	<b>Перцептивная сторона общения</b> Понятие социальной перцепции. Механизмы перцепции. Социальный стереотип и предубеждение. Факторы превосходства. Привлекательности и отношения к нам. Исследование эффектов восприятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности и новизны». Механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Теория каузальной атрибуции	<b>4</b> 4
<b>Тема 1.5. Общение как коммуникация</b>	<b>Общение как коммуникация</b> Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Коммуникативная тактика и стратегия. Коммуникативные барьеры. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Понятие коммуникативной и языковой грамотности. Культура и техника речи в сфере сервиса. Психология речевой коммуникации. Управление впечатлением партнёра по общению. Роль комплимента в общении. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Невербальное общение. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Позы, жесты, мимика. Классификация жестов	<b>6</b> 6



1591502776

<b>Тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении</b>	<b>Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении</b>	<b>7</b>
	Общие сведения о психологии личности. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства. Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент, характер. Типология темперамента. Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении. Психологические основы общения в сфере сервиса. Психологическая культура специалиста. Психологические приёмы общения с клиентами, коллегами и деловыми партнёрами.	4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 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.	3
<b>Тема 1.7. Этика в деловом общении</b>	<b>Этика в деловом общении</b>	<b>6</b>
	Понятие этики общения. Общение и культура поведения. Понимание как ближайшая цель общения. Моральные ценности общения. «Золотое правило» этики как универсальная формула общения. Нравственные ценности общения в сферах строительства, продаж и сервиса. Толерантность как принцип культурного общения. Вежливость и формы её проявления	6
<b>Тема 1.8. Конфликты в деловом общении</b>	<b>Конфликты в деловом общении</b>	<b>10</b>
	Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно – эмоциональной сфере. Правила поведения в условиях конфликта. Предупреждение конфликтов в сфере строительства, продаж и сервиса.	4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 1. Опишите две ситуации общения (из произведений художественной литературы, газетных или журнальных публикаций, телепередач, личного опыта общения). Проанализируйте каждую из них с точки зрения вида общения, его целей, восприятия и понимания партнеров по общению. 2. Пройти тестирование по методике социально-коммуникативной компетентности личности, проанализировать результаты и выводы представить в письменном виде	6
<b>Промежуточная аттестация в форме зачета</b>		
<b>Всего</b>		<b>48</b>

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

#### 3.1 Специальные помещения для реализации программы

Для реализации программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» должны быть предусмотрены следующие специальные помещения кабинет «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин», оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся,
- место преподавателя,
- комплект учебно-наглядных пособий,
- комплект учебно-методической документации, в том числе на электронном носителе (учебники и учебные пособия, карточки-задания, комплекты тестовых заданий, методические рекомендации и разработки);

техническими средствами обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением с доступом к сети Интернет;
- оргтехника;
- мультимедийный проектор.



1591502776

## **3.2 Информационное обеспечение реализации программы**

### **3.2.1 Основная литература**

1. 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: 30.05.2021). – Текст : электронный.

### **3.2.2 Дополнительная литература**

1. 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: 30.05.2021). – Текст : электронный.

2. Лавриненко, В. Н. Психология общения.: учебник и практикум для СПО / Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И. ; Под ред. Лавриненко В.Н., Чернышовой Л. И.. – Москва : Юрайт, 2020. – 350 с. – ISBN 978-5-9916-9324-0. – URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-451052> (дата обращения: 30.05.2021). – Текст : электронный.

3. 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: 30.05.2021). – Текст : электронный.

4. 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: 30.05.2021). – Текст : электронный.

5. 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: 30.05.2021). – Текст : электронный.

6. 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: 30.05.2021). – Текст : электронный.

### **3.2.3 Методическая литература**

1. Психология общения : методические материалы в помощь студентам при самостоятельной работе для обучающихся специальности СПО 23.02.07 "Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей" / 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. – 27 с. – URL: <http://library.kuzstu.ru/mefo.php?n=9238>. – 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 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**



1591502776

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	Раздел 1. Теоретические и практические основы психологии общения	1.1. Проблема общения в профессиональной деятельности 1.2. Психологические особенности процесса общения 1.3. Интерактивная сторона общения 1.4. Перцептивная сторона общения 1.5. Общение как коммуникация 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении 1.7. Этика в деловом общении	ОК 01-11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.3	Знания: - правил ведения деловых переговоров; - актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить; - основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - психологических приемов общения; - номенклатуры информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; - приемов структурирования информации; - способов оформления результатов поиска информации; - индивидуальных особенности личности; - особенности каждого типа темперамента; - что лежит в основе характера; - современной научной и профессиональной терминологии; - возможных траекторий профессионального развития и самообразования; - что составляет психологическую культуру; - правил обращения с людьми; - психологию коллектива; - психологию личности; - основ проектной деятельности; - особенностей социального и культурного контекста; - правил оформления документов; - взаимосвязи общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевых ожиданий в общении; - видов социальных взаимодействий; - механизмов взаимопонимания в общении; - техники и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; - этических принципов общения;	Устный или письменный опрос



1591502776

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов;</li> <li>- основных характеристик понятия «общение»;</li> <li>- какую роль играет общение в профессиональной деятельности;</li> <li>- особенностей вербального и невербального общения;</li> <li>- сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li>- значимости профессиональной деятельности по специальности;</li> <li>- индивидуально-психологических особенностей личности с учетом поведения в различных ситуациях;</li> <li>- основных ресурсов, задействованные в профессиональной деятельности;</li> <li>- путей обеспечения ресурсосбережения;</li> <li>- основных методов изучения личности;</li> <li>- современных средств и устройств информатизации;</li> <li>- психологических особенностей ведения деловой документации;</li> <li>- правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li>- основных общеупотребительных глаголов (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li>- лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li>- особенностей произношения;</li> <li>- правил чтения текстов профессиональной направленности;</li> <li>- особенностей делового общения;</li> <li>- приемов ведения деловой беседы;</li> <li>- техники ведения телефонных переговоров;</li> <li>- порядка выстраивания презентации;</li> <li>- психологических основ общения с заказчиками;</li> <li>- форм и содержание учетной документации;</li> <li>- мер безопасности при работе с электрооборудованием и электрическими инструментами;</li> <li>- правила техники безопасности и охраны труда в профессиональной деятельности</li> <li>- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности</li> <li>- основы здорового образа жизни</li> <li>- условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности</li> <li>- средства профилактики перенапряжения</li> </ul>	
--	--	--	---	--



1591502776

			<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- убеждать;</li> <li>- возражать;</li> <li>- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li>- определять этапы решения задачи;</li> <li>- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li>- рефлексировать;</li> <li>- слушать;</li> <li>- определять задачи поиска информации;</li> <li>- определять необходимые источники информации;</li> <li>- планировать процесс поиска;</li> <li>- структурировать получаемую информацию;</li> <li>- выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li>- оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li>- оформлять результаты поиска;</li> <li>- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;</li> <li>- расположить к себе;</li> <li>- организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;</li> <li>- выделять специфические особенности вербального и невербального общения с учетом социального и культурного контекста;</li> <li>- компетентно излагать свои мысли на государственном языке;</li> <li>- грамотно оформлять документы;</li> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- анализировать;</li> <li>- работать с информацией;</li> <li>- описывать значимость своей специальности;</li> <li>- посмотреть на себя со стороны;</li> <li>- адекватно оценивать свои достоинства и недостатки;</li> </ul>	
--	--	--	--	--



1591502776

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности;</li> <li>- применять методы диагностики с целью изучения собственной личности;</li> <li>- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li>- вести деловую переписку;</li> <li>- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li>- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li>- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li>- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li>- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;</li> <li>- строить разговор с собеседником с учетом правил деловых переговоров;</li> <li>- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li>- принимать автомобиль на диагностику, проводить беседу с заказчиком для выявления его жалоб на работу автомобиля, проводить внешний осмотр автомобиля, составлять необходимую документацию;</li> <li>- применять информационно-коммуникационные технологии при составлении отчетной документации по проведению технического обслуживания автомобилей;</li> <li>- отчитываться перед заказчиком о выполненной работе;</li> <li>- оформлять учетную документацию;</li> <li>- читать и интерпретировать данные, полученные в ходе диагностики, делать выводы, определять по результатам диагностических процедур неисправности электрических и электронных систем автомобилей;</li> <li>- безопасное и качественное выполнение регламентных работ по разным видам технического обслуживания: проверка состояния элементов электрических и электронных систем автомобилей, выявление и замена неисправных;</li> <li>- соблюдать меры безопасности при работе с электрооборудованием и электрическими инструментами;</li> <li>- соблюдать безопасные условия труда в профессиональной деятельности</li> <li>- соблюдать нормы экологической безопасности</li> <li>- применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности</li> <li>- пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности</li> </ul>	
--	--	--	---	--



1591502776

			<p><b>Практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приемка и подготовка автомобиля к диагностике;</li> <li>- сдача автомобиля заказчику;</li> <li>- оформление первичной документации для ремонта;</li> <li>- оценка результатов диагностики технического состояния электрических и электронных систем автомобилей;</li> <li>- подготовка инструментов и оборудования к использованию в соответствии с требованиями стандартов рабочего места и охраны труда;</li> <li>- оценка результатов диагностики технического состояния трансмиссии, ходовой части и механизмов управления автомобилями;</li> <li>- выполнение регламентных работ технических обслуживаний ходовой части и органов управления автомобилями;</li> <li>- подготовка автомобиля к ремонту;</li> <li>- оформление первичной документации для ремонта</li> </ul>	
--	--	--	---	--

## 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы

### 5.2.1 Оценочные средства при текущем контроле

**Текущий контроль** по разделу «**Теоретические и практические основы психологии общения**» будет заключаться в устном или письменном 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
6. Темперамент.
7. Темперамент в общении
8. Характер
9. Влияние характера человека на успешность общения
10. Типы собеседников
11. Психологические приемы, позволяющие расположить собеседника к себе
12. Что значит «слышать» и «слушать»?
13. Умение слушать, как инструмент эффективного общения
14. Барьеры в общении
15. Деловая этика и этикет как элементы культуры делового общения.
16. Что определяет успех в публичном выступлении?
17. Особенности публичного выступления как формы делового общения
18. Составляющие успеха деловой беседы
19. Правила обращения с людьми.

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 зачет, в процессе которого определяется



1591502776



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	1.....59	60.....100
Оценка	не зачтено	зачтено

### **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;



1591502776

- модульная;
- интерактивная (с применением игровых методов).



1591502776



1591502776