

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»
Институт профессионального образования



ПОДПИСАНО ЭП КУЗГТУ

Подразделение: институт профессионального
образования

Должность: директор института

Дата: 30.06.2026 08:09:18

Сьянова Татьяна Юрьевна

Рабочая программа дисциплины

Психология общения

Специальность «18.02.12 Технология аналитического контроля химических соединений»

Присваиваемая квалификация
"Техник"

Формы обучения
очная

Документ подписан электронной подписью

Яковлев Алексей Николаевич

Ректор

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "КУЗБАССКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Т.Ф.
ГОРБАЧЕВА"

008AC3F1D5F988C83BF589283F4A0208EB

Подписано: 14.09.2026 16:25 (UTC+7)

Кемерово 2026 г.

Рабочую программу составил:

ПОДПИСАНО ЭП КУЗГТУ

Подразделение: кафедра теории и методики
профессионального образования

Должность: преподаватель (спо) спд

Дата: 21.04.2026 15:06:15

Маслова Жанна Михайловна

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры теории и методики профессионального образования

Протокол № 5 от 28.01.2026

ПОДПИСАНО ЭП КУЗГТУ

Подразделение: кафедра теории и методики
профессионального образования

Должность: заведующий кафедрой (к.н., спо)

Дата: 28.04.2026 13:46:10

Кабачевская Елена Вячеславовна

Согласовано цикловой-методической комиссией по направлению подготовки (специальности)
18.02.12 Технология аналитического контроля химических соединений

Протокол № 5 от 30.01.2026

ПОДПИСАНО ЭП КУЗГТУ

Подразделение: кафедра теории и методики
профессионального образования

Должность: преподаватель (высшая квалификационная
категория) спд

Дата: 28.04.2026 14:51:22

Свадковская Евгения Витальевна

Согласовано заместителем директора по УР ИПО

ПОДПИСАНО ЭП КУЗГТУ

Подразделение: институт профессионального образования

Должность: заместитель директора по учебной работе

Дата: 01.06.2026 15:37:38

Полуэктова Наталья Сергеевна

Согласовано заместителем директора по МР ИПО

ПОДПИСАНО ЭП КУЗГТУ

Подразделение: институт профессионального образования
Должность: заместитель директора по методической работе
Дата: 24.06.2026 10:27:03

Бекшенева Ксения Игоревна

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью __ОГСЭ__ (указывается наименование цикла) основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 18.02.12 «Технология аналитического контроля химических соединений».

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 18.02.12 «Технология аналитического контроля химических соединений».

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

Освоение дисциплины направлено на формирование:

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 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

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;

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации 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, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

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

Уметь: анализировать;
работать с информацией;
описывать значимость своей специальности;
применять стандарты антикоррупционного поведения

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

Знать: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения.

Уметь: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности.

профессиональных компетенций:

ПК 3.3 Анализировать производственную деятельность лаборатории и оценивать экономическую эффективность работы

Знать: как индивидуальные особенности личности влияют на эффективность взаимодействия; механизмы ценообразования на продукцию (услуги), формы оплаты труда в современных условиях;

экономику, организацию труда и организацию производства;

порядок тарификации работ и рабочих;

норм и расценок на работы, порядок их пересмотра;

оценки эффективности работы лаборатории;

Уметь: в процессе взаимодействия с собеседником учитывать его индивидуальные особенности;

нести ответственность за результаты своей деятельности, результаты работы подчиненных;

владеть методами самоанализа, коррекции, планирования, проектирования деятельности;

оценивать экономическую эффективность работы лаборатории;

планировать финансовую деятельность лаборатории;

проводить закупку лабораторного оборудования и расходных материалов;

оценивать производительность труда;

Иметь практический опыт: наблюдения и самонаблюдения;

участвовать в обеспечении и оценке экономической эффективности работы подразделения;

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;

- 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;
- значимость профессиональной деятельности по специальности;
- стандарты антикоррупционного поведения
- как индивидуальные особенности личности влияют на эффективность взаимодействия;
- механизмы ценообразования на продукцию (услуги), формы оплаты труда в современных

условиях;

- экономику, организацию труда и организацию производства;
- порядок тарификации работ и рабочих;
- норм и расценок на работы, порядок их пересмотра;
- оценки эффективности работы лаборатории;
- роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения.

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;
- 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;
- применять стандарты антикоррупционного поведения
- в процессе взаимодействия с собеседником учитывать его индивидуальные особенности;
- нести ответственность за результаты своей деятельности, результаты работы подчиненных;
- владеть методами самоанализа, коррекции, планирования, проектирования деятельности;
- оценивать экономическую эффективность работы лаборатории;
- планировать финансовую деятельность лаборатории;
- проводить закупку лабораторного оборудования и расходных материалов;
- оценивать производительность труда;
- использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных

функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности.

Иметь практический опыт:

- наблюдения и самонаблюдения;
- участвовать в обеспечении и оценке экономической эффективности работы подразделения;

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Курс 1 / Семестр 2			
Объем дисциплины	42		
в том числе:			
лекции, уроки	32		
лабораторные работы			
практические занятия			
Консультации			
Самостоятельная работа	10		
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	Содержание учебного материала Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.	1
Раздел 1 Социальное общение		
Тема 1.1 Общение - основа человеческого бытия	Содержание учебного материала 1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. 2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения 3. Единство общения и деятельности	2
Тема 1.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала 1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажение в процессе восприятия. 2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2
Тема 1.3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности	2
Тема 1.4 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	2

Тема 1.5 Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	2
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.	
	Самостоятельная работа обучающихся <i>Задания для самостоятельной работы:</i> 1. Опишите две ситуации общения (из произведений художественной литературы, газетных или журнальных публикаций, телепередач, личного опыта общения). Проанализируйте каждую из них с точки зрения вида общения, его целей, восприятия и понимания партнеров по общению. 2. Приведите отрывок из любого произведения художественной литературы, где дано описание невербального поведения героя. Проанализируйте, как это описание помогает понять внутреннее состояние человека	4
Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		
Тема 2.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	5
Тема 2.2 Эмоциональное реагирование в конфликтах саморегуляции	Содержание учебного материала	5
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	
	Самостоятельная работа обучающихся <i>Задание для самостоятельной работы:</i> 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.	3
Раздел 3 Этические формы общения		
Тема 3.1 Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	11
	Понятие: этика и мораль. Категория этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	
	Самостоятельная работа обучающихся <i>Задание для самостоятельной работы:</i> 1. Пройти тестирование по методике социально-коммуникативной компетентности личности, проанализировать результаты и выводы представить в письменном виде	3
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		
Всего:		42

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 посадочными местами по количеству обучающихся, рабочим местом преподавателя, техническими средствами: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиа проектор, ноутбук, выход в сеть интернет.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Основная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. ; Под общ. ред. Бороздиной Г.В.. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2025. – 392 с. – ISBN 978-5-534-16727-6. – URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-560926> (дата обращения: 06.05.2026). – 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, 2025. – 325 с. – ISBN 978-5-534-16815-0. – URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-561031> (дата обращения: 06.05.2026). – Текст : электронный.

3.2.2 Дополнительная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Коноваленко М. Ю.. – 3-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2025. – 396 с. – ISBN 978-5-534-20162-8. – URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-560954> (дата обращения: 06.05.2026). – Текст : электронный.

2. Садовская, В. С. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Садовская В. С., Ремизов В. А.. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2025. – 169 с. – ISBN 978-5-534-07046-0. – URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-562065> (дата обращения: 06.05.2026). – Текст : электронный.

3. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Корягина Н. А., Антонова Н. В., Овсянникова С. В.. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2025. – 493 с. – ISBN 978-5-534-17889-0. – URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-560788> (дата обращения: 06.05.2026). – Текст : электронный.

4. 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, 2025. – 272 с. – ISBN 978-5-534-09111-3. – URL: <https://urait.ru/book/socialnye-kommunikacii-psihologiya-obscheniya-561955> (дата обращения: 06.05.2026). – Текст : электронный.

3.2.3 Методическая литература

1. Психология общения : методические материалы к практическим занятиям и самостоятельной работе для обучающихся всех специальностей СПО очной формы обучения / Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева ; Кафедра теории и методики профессионального образования, составители: И. В. Кондрина, Т. В. Степанова, О. Ю. Тришина. – Кемерово : КузГТУ, 2024. – 1 файл (971 Кб). – URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=10779> (дата обращения: 06.05.2026). – Текст : электронный.

3.2.4 Интернет ресурсы

Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т. Ф. Горбачева 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 аттестации обучающихся по дисциплине

№	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. Социальное общение	1.1. Общение - основа человеческого бытия 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) 1.4 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) 1.5 Формы делового общения и их характеристики	ОК-01 ОК-04 ОК-05 ОК-06 ОК-08 ПК-3.3	/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; 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	Устный или письменный опрос

2	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляции	ОК-01 ОК-04 ОК-05 ОК-06 ОК-08 ПК-3.3	/ОК 04 - Знать: что составляет психологическую культуру; правила обращения с людьми; психологию коллектива; психологию личности; основы проектной деятельности; уметь: Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами расположить к себе людей, организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами /ОК 05 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 - 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 применять стандарты антикоррупционного поведения	Опрос по контрольным вопросам
---	--	--	--	---	--------------------------------------

3	Этические формы общения	3.1 Общие сведения об этической культуре	ОК-01 ОК-04 ОК-05 ОК-06 ОК-08 ПК-3.3	/ОК 08 - Знать: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения. Уметь: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности. профессиональных компетенций: /ПК 3.3 Знать: как индивидуальные особенности личности влияют на эффективность взаимодействия механизмы ценообразования на продукцию (услуги), формы оплаты труда в современных условиях; экономику, организацию труда и организацию производства; порядок тарификации работ и рабочих; норм и расценок на работы, порядок их пересмотра; оценки эффективности работы лаборатории. Уметь: в процессе взаимодействия с собеседником учитывать его индивидуальные особенности нести ответственность за результаты своей деятельности, результаты работы подчиненных; владеть методами самоанализа, коррекции, планирования, проектирования деятельности; оценивать экономическую эффективность работы лаборатории; планировать финансовую деятельность лаборатории; проводить закупку лабораторного оборудования и расходных материалов; оценивать производительность труда. Практический опыт: наблюдения и самонаблюдения участвовать в обеспечении и оценке экономической эффективности работы подразделения	
---	--------------------------------	---	---	--	--

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы

5.2.1 Оценочные средства при текущем контроле

Текущий контроль по разделу «Социальное общение» 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
6. Влияние характера человека на успешность общения
7. Типы собеседников

Текущий контроль по разделу «**Конфликты и способы их предупреждения и разрешения**» 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. Понятие и структура конфликта
6. Причины конфликтов
7. Стратегии поведения в конфликте
8. Правила поведения в конфликте

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

1. Деловая этика и этикет как элементы культуры делового общения.
2. Что определяет успех в публичном выступлении?
3. Особенности публичного выступления как формы делового общения
4. Составляющие успеха деловой беседы
5. 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 дифференцированный зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций.

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

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

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

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

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

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

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

Как будете учитывать их индивидуальные особенности?

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

Стратегия вашего поведения?

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

Ситуация 8. Вы находитесь в одном из подразделений вашей фирмы, где разбирается жалоба. Работа уже подходит к концу, но раздается звонок, вам нужно срочно прибыть на внеочередное заседание депутатской группы. Вы прерываете работу и собираетесь уходить (времени хватит только для того, чтобы доехать). В этот момент к вам подошла одна из сотрудниц этого подразделения. Она хочет (по ее словам) сообщить вам нечто чрезвычайно важное. Вы знаете, как знают и другие, что она – любительница «подавать сигналы», выискивать и вскрывать недостатки там, где их часто и нет. Как правило, из того, что она говорит, – 20 % все же есть рационального. Откажите этой женщине в аудиенции и одновременно вызовите у нее положительные эмоции.

Ситуация 9. У вас деловая встреча. Вам хочется решить вопрос в свою пользу.

Какая фраза может помочь вам?

Критерии оценивания:

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

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

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

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

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

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

Порядок организации проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлен в Положении о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования в КузГТУ (Ип 06/10).

6. Иные сведения и (или) материалы

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).