

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»
Филиал КузГТУ в г. Новокузнецке



УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала КузГТУ
в г. Новокузнецке
Забнева Э.И.
«06» апреля 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Психология общения

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

Присваиваемая квалификация
"Специалист"

Формы обучения
очная

Новокузнецк 2021

Рабочую программу составил
Заведующий кафедрой ЭиУ Кочкина Л.С.Кочкина

Рабочая программа обсуждена на заседании
учебно-методического совета филиала КузГТУ в г. Ноаокузнецке

Протокол № 4 от 11.03.2021

Председатель УМС

Нагрелли

подпись

Е.А.Нагрелли

Согласовано
Заведующий отделением СПО

Севостьянова

подпись

Е.В.Севостьянова

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;
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;
применять стандарты антикоррупционного поведения

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;

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;

ПК 2.3 Проводить ремонт электрооборудования и электронных систем 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;
- 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 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 автомобилями;
 - выполнение регламентных работ технических обслуживаний ходовой части и органов управления автомобилями;
 - 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
Курс 4 / Семестр 7			
Объем дисциплины	48		
в том числе:			
<i>лекции, уроки</i>	36		
<i>лабораторные работы</i>			
<i>практические занятия</i>			
Консультации			
Самостоятельная работа	12		
Промежуточная аттестация			
Индивидуальное проектирование			
Форма промежуточной аттестации	зачет		

2.2 Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
Раздел 1. Теоретические и практические основы психологии общения		36
Тема 1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	4
	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	4
Тема 1.2. Психологические	Психологические особенности процесса общения	7

особенности процесса общения	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.	4
	Самостоятельная работа обучающихся: Приведите отрывок из любого произведения художественной литературы, где дано описание невербального поведения героя. Проанализируйте, как это описание помогает понять внутреннее состояние человека	3
Тема 1.3. Интерактивная сторона общения	Интерактивная сторона общения	4
	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	4
Тема 1.4. Перцептивная сторона общения	Перцептивная сторона общения	4
	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	4
Тема 1.5. Общение как коммуникация	Общение как коммуникация	6
	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	6
Тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	7
	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
	Самостоятельная работа обучающихся: 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
Тема 1.7. Этика в деловом общении	Этика в деловом общении	6
	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	6

	строительства, продаж и сервиса. Толерантность как принцип культурного общения. Вежливость и формы её проявления	
Тема 1.8. Конфликты в деловом общении	Конфликты в деловом общении	10
	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
	Самостоятельная работа обучающихся: 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
Промежуточная аттестация в форме зачета		
Всего		48

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

3.1 Специальные помещения для реализации программы

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин № 30; помещение удовлетворяет требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (Сан ПиН 2.4.2 № 178–02).

Перечень основного оборудования: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя; технические средства: компьютер; мультимедийный проектор.

Перечень программного обеспечения: Mozilla Firefox, Google Chrome, 7-zip, AIMP Microsoft Windows 10 Pro, Браузер Спутник, Справочная Правовая Система КонсультантПлюс, линукс Альт Сервер 9

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Основная литература

1. 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: 17.04.2021). – Текст : электронный.

2. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. часть 2.: учебник и практикум для СПО / Панфилова А. П., Долматов А. В.. – Москва : Юрайт, 2020. – 258 с. – ISBN 978-5-534-03233-8. – URL: <https://urait.ru/book/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-v-2-ch-chast-2-452437> (дата обращения: 17.04.2021). – 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: 17.04.2021). – 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: 17.04.2021). – Текст : электронный.

3. 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: 17.04.2021). – Текст : электронный.

4. 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: 17.04.2021). – 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. –

3.2.3 Методическая литература

1. Психология общения : методические материалы для обучающихся специальности СПО 27.02.07 "Управление качеством продукции, процессов и услуг" (по отраслям) очной формы обучения / Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева, Кафедра теории и методики профессионального образования ; составитель Ж. М. Маслова. – Кемерово : КузГТУ, 2019. – 25 с. – URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=6121> (дата обращения: 18.04.2021). – Текст : электронный.

2. Учебно-наглядные пособия по дисциплине «Психология общения»

3.2.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Библиотека Филиала КузГТУ в г. Новокузнецке : [сайт] / Филиал КузГТУ в г. Новокузнецке. – Новокузнецк : КузГТУ, [б. г.]. – URL: <http://lib.kuzstu-nf.ru/> (дата обращения: 11.01.2021). – Текст: электронный.

2. Портал филиала КузГТУ в г. Новокузнецке: Автоматизированная Информационная Система (АИС) : [сайт] / Филиала КузГТУ в г. Новокузнецке. – Новокузнецк : КузГТУ, [б. г.]. – URL: <http://portal.kuzstu-nf.ru/> (дата обращения: 11.01.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.

3. Электронное обучение : [сайт] / Филиал КузГТУ в г. Новокузнецке. – Новокузнецк : КузГТУ, [б. г.]. – URL: <http://kuzstu-nf.ru/> (дата обращения: 11.01.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей КузГТУ. – Текст: электронный.

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 филиала КузГТУ в г. Новокузнецке.

Специальное помещение № 40 представляет собой помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспеченное доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации. Перечень основного оборудования: Комплект мебели (столы и стулья). Персональные компьютеры. Перечень программного обеспечения: Mozilla Firefox, Google Chrome, 7-zip, AIMP Microsoft Windows 10 Pro, Браузер Спутник, Справочная Правовая Система КонсультантПлюс, линукс Альт Сервер 9

Специальное помещение № 48 представляет собой помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспеченное доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации. Перечень основного оборудования: Комплект мебели (столы и стулья). Персональные компьютеры. Перечень программного обеспечения: Mozilla Firefox, Google Chrome, 7-zip, AIMP Microsoft Windows 10 Pro, Браузер Спутник, Справочная Правовая Система КонсультантПлюс, линукс Альт Сервер 9.

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

					ей компетенции
1	Раздел 1. Теоретические и практические основы психологии общения	1.1. Проблема общения в психологии и 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; - источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; - основных характеристик понятия «общение»; - какую роль играет общение в профессиональной деятельности; - особенностей вербального и невербального общения; - сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; - значимости профессиональной деятельности по специальности; - индивидуально-психологических особенностей личности с учетом поведения в различных ситуациях; - основных ресурсов, задействованные в профессиональной деятельности; - путей обеспечения ресурсосбережения; - основных методов изучения личности; - современных средств и устройств информатизации; - психологических особенностей ведения деловой документации; - правил построения простых и сложных	Устный или письменный опрос

			<p>предложений на профессиональные темы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - основных общеупотребительных глаголов (бытовая и профессиональная лексика); - лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; - особенностей произношения; - правил чтения текстов профессиональной направленности; - особенностей делового общения; - приемов ведения деловой беседы; - техники ведения телефонных переговоров; - порядка выстраивания презентации; - психологических основ общения с заказчиками; - форм и содержание учетной документации; - мер безопасности при работе с электрооборудованием и электрическими инструментами; - правила техники безопасности и охраны труда в профессиональной деятельности - правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности - основы здорового образа жизни - условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности <p>- средства профилактики перенапряжения</p>	
--	--	--	---	--

			<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 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; 	
--	--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> - 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 - соблюдать нормы экологической безопасности - применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности - пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности; - применять стандарты антикоррупционного поведения; - использовать знания по финансовой грамотности 	
			<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	
--	--	--	--	---	--

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