

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

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 71B13ADF852F0D849D78875814FBEF47
Владелец: Баранов Юрий Александрович
Действителен: с 15.10.2025 до 08.01.2027

УТВЕРЖДАЮ:
Заместитель директора,
совмещающий обязанности директора
филиала КузГТУ в г. Новокузнецке
_____ Баранов Ю.А.
«29» мая 2026г

Рабочая программа дисциплины
ОГСЭ.05 Психология общения

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

Присваиваемая квалификация
«Специалист»
Форма обучения
Очная

Год набора 2023

Новокузнецк 2026 г.

РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ СОСТАВИЛ

Преподаватель отделения СПО

Подпись

Т.В. Гуменникова

СОГЛАСОВАНО

заведующий отделением СПО

Подпись

Т.В. Гуменникова

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УР

Подпись

Т.А. Евсина

Рабочая программа обсуждена на заседании

учебно-методического совета

филиала КузГТУ в г. Новокузнецке

Протокол No 6 от 28.05.2026

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью ОГСЭ цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей».

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности 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 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие,

предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по

финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

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 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.

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
 - 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.
 - индивидуальные особенности личности;
 - особенности каждого типа темперамента;
 - что лежит в основе характера;
 - современная научная и профессиональная терминология;
 - возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- 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
 - 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.
 - выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
- Иметь практический опыт:

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			

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Индивидуальное проектирование			
Форма промежуточной аттестации	дифференцированный зачет		

2.2 Тематический план и содержание дисциплины

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 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 4
Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения	Психологические 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. 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	7 4 3
Тема 1.3. Интерактивная сторона общения	Интерактивная сторона общения 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 4
Тема 1.4. Перцептивная сторона общения	Перцептивная сторона общения 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 4

Тема 1.5. Общение как коммуникация	Общение как коммуникация 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 6
Тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении 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.	7 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 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 6
Тема 1.8. Конфликты в деловом общении	Конфликты в деловом общении 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.	10 4
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Опишите две ситуаций общения (из произведений художественной литературы, газетных или журнальных публикаций, телепередач, личного опыта общения). Проанализируйте каждую из них с точки зрения вида общения, его целей, восприятия и понимания партнеров по общению. 2. Пройти тестирование по методике социально-коммуникативной компетентности личности, проанализировать результаты и выводы представить в письменном виде	6
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		
Всего		48

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.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Основная литература

3.2.2 Дополнительная литература

3.2.3 Методическая литература

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

5.1 Паспорт фонда оценочных средств

№	Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	К о д 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 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 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 08	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 в 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
---	--	---	--	---	-----------------------------

			<ul style="list-style-type: none"> - 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 предложений на профессиональные темы; - 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 - средства профилактики перенапряжения 	
--	--	--	---	--

			<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; 	
--	--	--	--	--

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

			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
--	--	--	---

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.

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).