

Министерство образования и науки Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Кубанский государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,  
качеству образования – первый  
проректор

Иванов А.Г.

подпись

«*Иванов*»

2015г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.ДВ.04.01 «Технология профессиональной коммуникации»**

*(код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)*

Направление подготовки/специальность

39.03.02 - Социальная работа

*(код и наименование направления подготовки/специальности)*

Направленность (профиль) / специализация

"Психосоциальная работа с населением"

*(наименование направленности (профиля) специализации)*

Программа подготовки прикладная

*(академическая /прикладная)*

Форма обучения Заочная

*(очная, очно-заочная, заочная)*

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

*(бакалавр, магистр, специалист)*

Краснодар 2015

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.04.01 «Технология профессиональной коммуникации» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению 39.03.02 «Социальная работа»

Программу составил(и):

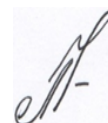
С.А.Лобанова, доцент каф СРПВВО, канд. пед. наук  
И.О. Фамилия, должность, ученая степень, ученое звание



Рабочая программа дисциплины «Технология профессиональной коммуникации» утверждена на заседании кафедры социальной работы, психологии и педагогики высшего образования  
протокол № 9 от 21.04.2015

Заведующий кафедрой (разработчика)

Чепелева Л.М.  
фамилия, инициалы



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета  
Управления и Психологии  
протокол № 6 от 30.04.2015  
Председатель УМК факультета Кимберг А.Н



Рецензенты:

В.С. Панасейкина доц. каф. ГМУ ФГБОУ ВО КубГУ

Л.В. Речкалова зам. директора ГБУ СО КК «Краснодарский КЦСОН Центрального округа»

## **1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля).**

### **1.1 Цель освоения дисциплины.**

Цель освоения дисциплины «Технология профкоммуникации» - развитие у бакалавров коммуникативной компетентности; навыков эффективного межличностного взаимодействия; способности правильно ориентироваться в окружающем мире; грамотно осуществлять экспертную и консультативную помощь; желания самосовершенствоваться в данной области.

### **1.2 Задачи дисциплины.**

- изучить концептуальные основы коммуникативного процесса; зависимости коммуникационного процесса от изменений, происходящих в социально-экономической, политической жизни общества и научно-технических преобразований в мире;
- ознакомить с примерами правильного общения и взаимодействия между социальным субъектом, социальными группами, общностями и обществом в целом.
- освоить новые формы коммуникационного поведения, отвечающих потребностям современного общества.
- владеть основами социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства и направлениями прикладных исследований в современной теории коммуникации.

### **1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.**

Дисциплина «Технологии профессиональной коммуникации» включена в профессиональный цикл вариативной части учебного плана, дисциплина по выбору.

Дисциплина «Технологии профессиональной коммуникации» основана на оптимизации междисциплинарных и внутренних связей и является одним из курсов в подготовке бакалавров направления «Социальная работа». Дисциплина связана, прежде всего, с курсами «Конфликтология в социальной работе», «Этические основы социальной работы», «Организационная культура», «Технологии профессиональной коммуникации», «Управление конфликтами в организациях», «Теория социальной работы», «Психология труда», «Формирование управленческого мышления в социальной работе» и др.

### **1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотносенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.**

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных и общепрофессиональных компетенций (ОК-6, ПК-7, ПК-8)

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОК-6	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	правила и принципы эффективного взаимодействия в коллективе для решения профессиональных задач, специфику коммуникации с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	самостоятельно развивать, осуществлять эффективную коммуникацию в коллективе для решения проф задач, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	способностью эффективного общения в коллективе для решения профессиональных задач
2.	ПК – 7	Способность к реализации межведомственного взаимодействия и	сущность и содержание деятельности отр	устанавливать контакты с представителем-	навыками выявления ведомственной при-

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
		координации деятельности специалистов, организаций социального обслуживания, общественных организаций и/или индивидуальных предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание и иные меры социальной защиты населения	соц инфраструктуру; специалистов, организаций соц обслуживания, общественных организаций и индивидуальных предпринимателей, содержание и методику СР	ми учреждений и некоторых отраслей социальной инфраструктуры для обеспечения задач социального оздоровления общества	надлежности различных аспектов социальной работы; получения и использования данной информации для практических целей профессиональной деятельности
3.	ПК-8	Способность к организации в управленческой работе в подразделении организаций, реализующие меры социальной защиты граждан	специфику процесса управления в СР: основные виды и уровни управления в СР; функции управления СР; виды организационных структур, коммуникаций; о распределении полномочий, их делегировании;	использовать оргуправленческие методы в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан, прогнозировать результаты принимаемых организационно-управленческих решений	навыками: определять организационную структуру, коммуникации; распределять полномочия; организовать групповую работу; анализировать; выполнять упр функции; принимать управленческие решения

## 2. Структура и содержание дисциплины.

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач.ед. (72часов), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ЗФО).

Вид учебной работы	Всего часов	Курс (часы)			
		2	3		
<b>Контактная работа, в том числе:</b>					
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>	<b>8,2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>		
Занятия лекционного типа			-	-	-
Лабораторные занятия	-	-	-	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	8	6	2	-	-
	-	-	-	-	-
<b>Иная контактная работа:</b>					
Контроль самостоятельной работы (КСР)	-	-			
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	0,2			
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>	<b>60</b>	<b>30</b>	<b>30</b>		
<i>Курсовая работа</i>	-	-	-	-	-
<i>Проработка учебного (теоретического) материала</i>	26	26	-	-	-
<i>Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)</i>	26		26	-	-
<i>Реферат</i>	4	4		-	-

Подготовка к текущему контролю	3,8		3,8	-	-
<b>Контроль:</b>					
Подготовка к экзамену	-	-			
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час.</b>	<b>72</b>			
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>8,2</b>		<b>8,2</b>	
	<b>зач. ед</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	

## 2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

№	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1	Роль общения в эволюции человека	13		1		12
2	Коммуникативная компетентность личности	14		2		12
3	Методы диагностики ком. компетентности	14		2		12
4	Методы развития коммуникативной компетентности	14		2		12
5	Коммуникативные техники	12,8		1		11,8
	<i>Итого по дисциплине:</i>	67,8	0	8		59,8

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

## 2.3 Содержание разделов дисциплины:

### 2.3.1 Занятия лекционного типа не предусмотрены.

### 2.3.2 Занятия семинарского типа.

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Роль общения в эволюции человека	Генезис сознания. Роль языка и социокультурных факторов в его возникновении и развитие Вербальные и невербальные средства общения	Устный доклад по предлагаемой тематике. Дискуссия на тему устных докладов.
2	Коммуникативная компетентность личности	Коммуникативный потенциал и коммуникативные способности личности. Роль самостоятельной работы в формировании коммуникативной компетентности	Устный доклад по предлагаемой тематике. Дискуссия на тему устных докладов. Ролевые игры
3	Методы диагностики ком. компетентности	Особенности выбора методов диагностики коммуникативной компетентности для различных категорий граждан. Ограничения применения методов диагностики.	Устный доклад по предлагаемой тематике. Ролевые игры
4	Методы развития	Особенности выбора методов развития комму-	Устный доклад

	коммуникативной компетентности	никативной компетентности для различных категорий граждан. Ограничения применения методов развития.	по предлагаемой тематике. Мозговой штурм. Ролевые игры
5	Коммуникативные техники	Техники активного слушания; техники постановки вопросов; техники малого разговора; техники вербализации; техники регуляции эмоционального напряжения	Устный доклад по предлагаемой тематике. Ролевые игры

**2.3.3 Лабораторные занятия не предусмотрены.**

**2.3.4 Курсовые работы не предусмотрены**

**2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Самостоятельное составление учебного конспекта темы (раздела) и написание конспекта на лекционном занятии	Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов для бакалавров направления 39.03.02 - Социальная работа и магистров направления подготовки 39.04.02 - Социальная работа
2	Подготовка к участию в проблемном семинаре	
3	Подготовка к коллоквиуму, опросу и экспресс-опросу	
4	Подготовка устного доклада	
5	Составление тематического портфолио работ	
6	Подготовка к участию в деловой игре	
7	Выполнение контрольной работы	
8	Подготовка к выполнению заданий, обучающихся на основе решения проблемных ситуаций (case-study)	
9	Подготовка к участию в групповой дискуссии	
10	Подготовка к тестированию и прохождению теста	
11	Подготовка к участию в научно-практической конференции	
12	Проведение информационного поиска в интернете и веб-квиза	
13	Решение расчетных задач	
14	Составление презентаций в Microsoft Power Point	
15	Составление схем, иллюстраций (рисунков), графиков и диаграмм	
16	Составление графологической структуры (граф-схемы)	
17	Построение сводной (обобщающей) таблицы по теме	
18	Составление глоссария	
19	Написание аннотации и рецензии	
20	Выполнение практического задания	
21	Подготовка реферата	

22	Составление аннотированного списка литературы	
23	Подготовка курсовой работы	Структура и оформление бакалаврской, дипломной, курсовой работ и магистерской диссертации: учеб.-метод. указания / сост. М.Б. Астапов, О.А. Бондаренко. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т., 2016. – 49 с.
24	Подготовка выпускной квалиф. работы	

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

### **3. Образовательные технологии.**

В преподавании курса используются современные образовательные технологии:

- информационно-коммуникативные технологии;
- игровые технологии;
- исследовательские методы в обучении;
- проблемное обучение.

В учебном процессе используются активные и интерактивные формы проведения занятий.

#### **Занятия, проводимые с использованием интерактивных технологий**

Семестр	Вид занятия (Л, ПЗ, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
4	ПЗ	Беседы, разбор ситуаций, презентация докладов, сообщений в формате мини-конференции, семинар- круглый стол, ролевые и деловые игры, проблемный семинар	6
5	ПЗ	Беседы, разбор ситуаций, презентация докладов, сообщений в формате мини-конференции, семинар- круглый стол, ролевые и деловые игры, проблемный семинар	2
Итого:			8

Л- лекция; ПЗ – практическое занятие

Лекции не предусмотрены. Задача семинарских занятий – развитие у студентов навыков по применению теоретических положений к решению практических проблем. С этой целью разработаны задания для выполнения на семинарах. Они состоят из упражнений, ориентированных на усвоение теоретического материала и умения его использовать для решения практических задач.

На семинаре отводится время для дискуссии, в которой участвуют докладчик, подготовивший сообщение по какой-либо практической проблеме, его оппоненты (1 или 2 человека), подготовившие контраргументы, и другие студенты группы.

Еще одна форма организации работы студентов – подготовка устных докладов, которые представляет собой небольшое исследование по заданной теме.

Для ответов на индивидуальные вопросы, а также для помощи в подготовке докладов и индивидуальных заданий предусмотрены индивидуальные консультации преподавателя.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

#### **4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.**

##### **4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.**

**Примерная тематика устных докладов тема 1: Роль общения в эволюции человека**

- 1 Роль общения в развитии личности
- 2 Сравнительный анализ общения у человека и животных
- 3 Необходимость общения для психического развития человека

##### **Примерные вопросы для дискуссии «Факторы эволюции человека»**

- 1 Основные функции коммуникации.
- 2 Эмоционально-оценочные элементы.
- 3 Сравнительный анализ общения у человека и животных
- 4 Необходимость общения для психического развития человека
- 5 Эффект «Маугли»

*Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:*

ОК-6 Знать основные правила и принципы социальной коммуникации в коллективе

ПК-7 Владеть способностью воспринимать новые знания в сфере социальных исследований и использовать их в решении проблем социального обслуживания населения

*Критерии оценки:*

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется, если в рамках участия в дискуссии студент продемонстрировал высокий уровень самостоятельной внеаудиторной подготовки к дискуссии, высокое качество доклада и его представления (в случае, когда студент является докладчиком или содокладчиком), высокую активность в рамках дискуссии, уверенное владение положениями действующего законодательства по проблематике дискуссии, использование актуального фактологического материала при выработке аргументов, соблюдение правил участия в групповой дискуссии.

Оценка «ХОРОШО» выставляется, если в рамках участия в дискуссии студент продемонстрировал средний уровень самостоятельной внеаудиторной подготовки к дискуссии, среднее качество доклада и его представления (в случае, когда студент является докладчиком или содокладчиком), невысокую активность в рамках дискуссии, владение положениями действующего законодательства по проблематике дискуссии, использование в целом актуального фактологического материала при выработке аргументов, соблюдение большинства правил участия в групповой дискуссии.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется, если в рамках участия в дискуссии студент продемонстрировал низкий уровень самостоятельной внеаудиторной подготовки к дискуссии, низкое качество доклада и его представления (в случае, когда студент является докладчиком или содокладчиком), низкую активность в рамках дискуссии, частичное владение положениями действующего законодательства по проблематике дискуссии, использование неактуального фактологического материала при выработке аргументов, соблюдение только некоторых правил участия в групповой дискуссии.



## **Примерная тематика устных докладов тема 2 Коммуникативная компетентность личности**

1 Коммуникативная компетентность как профессиональное качество социального работника

2 Влияние социальной среды на развитие личности

3 Роль различных видов общения в интеллектуальном развитии человека

**Примерные вопросы для дискуссии** «Культура личности как система ее качеств»

1 Коммуникативная позиция

2 Уровни адекватности партнёров

3 Роль различных видов общения в интеллектуальном развитии человека

4 Эмоционально-психологическое саморегулирование как фактор успешности социального работника

### **Ролевые игры**

1 Оценка уровня общительности (тест В.Ф.Ряховского);

2 Тестовая карта коммуникативной деятельности;

3 Тест на оценку самоконтроля в общении;

4 Тест оценки коммуникативных умений.

*Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:*

ПК-7 Уметь устанавливать контакты с представителями учреждений и некоторых отраслей социальной инфраструктуры для обеспечения задач социального оздоровления общества

ПК- 8 Знать специфику процесса управления в социальной работе: основные виды и уровни управления в социальной работе; функции управления социальной работой; виды организационных структур, коммуникаций; о распределении полномочий, их делегировании

### Критерии оценки:

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется, если в рамках участия в дискуссии студент продемонстрировал высокий уровень самостоятельной внеаудиторной подготовки к дискуссии, высокое качество доклада и его представления (в случае, когда студент является докладчиком или содокладчиком), высокую активность в рамках дискуссии, уверенное владение положениями действующего законодательства по проблематике дискуссии, использование актуального фактологического материала при выработке аргументов, соблюдение правил участия в групповой дискуссии.

Оценка «ХОРОШО» выставляется, если в рамках участия в дискуссии студент продемонстрировал средний уровень самостоятельной внеаудиторной подготовки к дискуссии, среднее качество доклада и его представления (в случае, когда студент является докладчиком или содокладчиком), невысокую активность в рамках дискуссии, владение положениями действующего законодательства по проблематике дискуссии, использование в целом актуального фактологического материала при выработке аргументов, соблюдение большинства правил участия в групповой дискуссии.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется, если в рамках участия в дискуссии студент продемонстрировал низкий уровень самостоятельной внеаудиторной подготовки к дискуссии, низкое качество доклада и его представления (в случае, когда студент является докладчиком или содокладчиком), низкую активность в рамках дискуссии, частичное владение положениями действующего законодательства по проблематике дискуссии, использование неактуального фактологического материала при выработке аргументов, соблюдение только некоторых правил участия в групповой дискуссии.

## **Примерная тематика устных докладов тема 3: Методы диагностики коммуникативной компетентности**

1 Возрастные и проф. особенности техники и приемов общения

2 Применение игровых технологий как инструмент преодоления недоверия между социальным работником и клиентом

3 Идентификация как механизм общения и развития личности

### **Ролевые игры**

1 Тест «Поведение в кризисной ситуации»

3 Упражнение «Диалог».

4 Упражнение «Сказка по кругу».

5 Упражнение «Неравное положение»

6 Упражнение «Хочу, могу, надо»

*Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:*

ОК – 6 Знать основные методы, правила и принципы эфф. взаимодействия в коллективе, специфику коммуникации с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий

ПК – 8 Уметь использовать организационно-управленческие методы в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан, прогнозировать результаты принимаемых организационно-управленческих решений

ПК-7 Уметь выявлять проблемы межведомственного взаимодействия и возможные пути их преодоления в социальной работе

### Критерии оценки:

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется, если студент демонстрирует понимание и усвоение материала высокой степени сложности; умение работать в команде, навыки наблюдения и принятия решений; способности контактировать и слушать других, ораторские навыки, лидерские качества; продуктивное мышление, наблюдательность, творческие способности, умение доказывать и отстаивать свою точку зрения, организаторские способности.

Оценка «ХОРОШО» выставляется, если студент демонстрирует понимание и усвоение материала средней степени сложности; умение работать в команде, навыки наблюдения и принятия решения, способности контактировать и слушать других, ораторские навыки, лидерские качества; продуктивное мышление, творческие способности, умение доказывать и отстаивать свою точку зрения.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется, если студент демонстрирует низкую степень понимания основных понятий и теоретических положений, слабо включается в работу команды, демонстрирует безынициативность, низкие ораторские навыки и невысокие организаторские способности, пытается отстаивать свою точку зрения.

### **Примерная тематика устных докладов тема 4. Методы развития коммуникативной компетентности**

1 Психологические возможности улучшения общения

2 Влияния стиля общения на характер взаимодействия «социальный работник - клиент».

3 Уместность и адекватность выбранной методики

**Тема мозгового штурма:** «Выбор адекватного метода развития коммуникативной компетентности

Разбившись на подгруппы, методом мозгового штурма, выделить 2 наиболее приемлемых для микрогруппы методы развития коммуникативной компетентности. Выделенные методы защитить перед другими подгруппами.

Вопросы для обсуждения:

1 Целостность диагностики

2 Система внутренних ресурсов

3 Метод анализа конкретных ситуаций.

4 Технические средства

### **Ролевые игры**

Упражнение «Необитаемый остров»

Упражнение «Чужая планета»

*Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:*

ОК – 6 Знать основные методы, правила и принципы эфф. взаимодействия в коллективе, специфику коммуникации с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий

ПК-7 Владеет навыками обеспечения межведомственного взаимодействия и координации действия и координации деятельности специалистов, организаций социального обслуживания, общественных организаций и индивидуальных предпринимателей для обеспечения задач социального обслуживания и социальной защиты населения

ПК – 8 Уметь использовать организационно-управленческие методы в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан, прогнозировать результаты принимаемых организационно-управленческих решений

Критерии оценки:

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется, если студент демонстрирует понимание и усвоение материала высокой степени сложности; умение работать в команде, навыки наблюдения и принятия решений; способности контактировать и слушать других, ораторские навыки, лидерские качества; продуктивное мышление, наблюдательность, творческие способности, умение доказывать и отстаивать свою точку зрения, организаторские способности.

Оценка «ХОРОШО» выставляется, если студент демонстрирует понимание и усвоение материала средней степени сложности; умение работать в команде, навыки наблюдения и принятия решения, способности контактировать и слушать других, ораторские навыки, лидерские качества; продуктивное мышление, творческие способности, умение доказывать и отстаивать свою точку зрения.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется, если студент демонстрирует низкую степень понимания основных понятий и теоретических положений, слабо включается в работу команды, демонстрирует безынициативность, низкие ораторские навыки и невысокие организаторские способности, пытается отстаивать свою точку зрения.

**Примерная тематика устных докладов тема 5. Коммуникативные техники**

- 1 Игровые методы как инструмент развития ком. компетентности
- 2 Значение невербальных средств общения в социализации личности
- 3 Социодрамма как инструмент смены ролевой позиции
- 4 Значение ком. компетентности для плодотворной работы коллектива

**Ролевые игры**

1. Упражнение «Пум-пум-пум»;
2. Упражнение «Кто этот человек?»
3. Упражнение «Отказ»
4. Упражнение «Манипуляция»
5. Упражнение «Крокодил»
6. Упражнение «Иностранец»
7. Упражнение «Улыбаться - не улыбаться».
8. Упражнение «Детектив» (выполняется в кругу).
9. Упражнение «Список общих качеств»
10. Упражнение «Словарь эмоций»

*Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:*

ОК-6 Уметь самостоятельно развивать, осуществлять эффективную коммуникацию в коллективе для решения профессиональных задач, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Критерии оценки:

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется, если студент демонстрирует понимание и усвоение материала высокой степени сложности; умение работать в команде, навыки наблюдения и принятия решений; способности контактировать и слушать других, ораторские навыки, лидерские качества; продуктивное мышление, наблюдательность, творче-

ские способности, умение доказывать и отстаивать свою точку зрения, организаторские способности.

Оценка «ХОРОШО» выставляется, если студент демонстрирует понимание и усвоение материала средней степени сложности; умение работать в команде, навыки наблюдения и принятия решения, способности контактировать и слушать других, ораторские навыки, лидерские качества; продуктивное мышление, творческие способности, умение доказывать и отстаивать свою точку зрения.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется, если студент демонстрирует низкую степень понимания основных понятий и теоретических положений, слабо включается в работу команды, демонстрирует безынициативность, низкие ораторские навыки и невысокие организаторские способности, пытается отстаивать свою точку зрения.

#### **4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.**

##### **Вопросы к зачету по курсу**

1. Влияние социокультурных факторов на личность
2. Роль языка в развитии личности
3. Сравнительный анализ общения у человека и животных
3. Социализация личности
4. Факторы эволюции человека
5. Общение и развитие личности
6. Виды и типы общения
7. Понятие техники и приемов общения
8. Вербальное общение
9. Невербальное общение
10. Визуальное общение
11. Речь как средство общения
12. Содержание, цели и средства общения у людей, находящихся на разных уровнях интеллектуального и личностного развития
13. Коммуникативная компетентность: основные понятия и характеристика
14. Коммуникативная компетентность как обязательное условие успешной деятельности социального работника
15. Урони адекватности партнеров в общении
16. Особенности развития коммуникативной компетентности у детей
17. Особенности развития коммуникативной компетентности у взрослых
18. Коммуникативно-исполнительское мастерство личности
19. Культура речевого действия
20. Роль культуры жестов в эффективности общения
21. Культура эмоций и эмоциональная зрелость личности
22. Коммуникативный потенциал личности
23. Коммуникативные способности личности
24. Проблемы повышения качества общения
25. Влияние негативного и позитивного опыта межличностного общения на деятельность социального работника
26. Составляющие процесса коммуникации
27. Самостоятельная работа в формировании коммуникативной компетентности
28. Методы диагностики коммуникативной компетентности
29. Методы развития коммуникативной компетентности
30. Классификация методов активного слушания
31. Коммуникативные драмы
32. Структура техник активного слушания
33. Виды вопросов и способы их формулирования
34. Типичные ошибки в формулировании вопросов и проблема нейтрализации их негативного эффекта

35. Особенности техники «малого разговора»
36. Техники вербализации: основные приемы, типичные ошибки и способы их преодоления
37. Техники регуляции эмоционального напряжения: основные приемы, типичные ошибки и способы их преодоления

**Результаты освоения дисциплины:**

Зачет или дифференцированный зачет по дисциплине основывается на результатах выполнения индивидуальных заданий студента по данной дисциплине (лабораторные работы, практические занятия, контрольные работы и т.п.).

Выставление оценок на зачете(зачтено/незачтено) осуществляется на основе принципов объективности, справедливости, всестороннего анализа уровня знаний студентов.

При выставлении оценки учитывается:

- 1 знание фактического материала по программе, в том числе; знание обязательной литературы, современных публикаций по программе курса, а также истории науки;
- 2 степень активности студента на семинарских занятиях;
- 3 логику, структуру, стиль ответа; культуру речи, манеру общения; готовность к дискуссии, аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления; умение приложить теорию к практике, решить задачи;
- 4 наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка «зачтено» ставится на зачете студентам, уровень знаний которых соответствует требованиям, установленным в п. п. характеризующих оценки от «5» до «3» баллов настоящих рекомендаций.

Оценка «отлично».

Оценка «отлично» ставится студенту, ответ которого содержит:

- глубокое знание программного материала, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой;
- знание концептуально-понятийного аппарата всего курса;
- знание монографической литературы по курсу, а также свидетельствует о способности:
- самостоятельно критически оценивать основные положения курса;
- увязывать теорию с практикой.

Оценка «отлично» не ставится в случаях систематических пропусков студентом семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам, отсутствия активного участия на семинарских занятиях, а также неправильных ответов на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо».

Оценка «хорошо» ставится студенту, ответ которого свидетельствует:

- о полном знании материала по программе;
- о знании рекомендованной литературы, а также содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «хорошо» не ставится в случаях пропусков студентом семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, ответ которого содержит:

поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса; стремление логически четко построить ответ, а также свидетельствует о возможности последующего обучения.

**Оценки «неудовлетворительно» и «не зачтено».**

Оценки «неудовлетворительно» и «не зачтено» ставятся студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

## **5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).**

### **5.1 Основная литература:**

1 Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 370 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-00331-4. <https://biblio-online.ru/book/delovye-kommunikacii-412860>

2 Собольников, В. В. Невербальные средства коммуникации : учебное пособие для прикладного бакалавриата / В. В. Собольников. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 164 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05922-9. <https://biblio-online.ru/book/neverbalnye-sredstva-kommunikacii-410744>

3 Чудинов, А.П. Основы теории коммуникации: практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 153 с. <https://e.lanbook.com/book/44136>.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

### **5.2 Дополнительная литература:**

1 Алешин В.А. Менеджмент: кейсы, тренинги, деловые игры [Текст] : практикум : учебное пособие для студентов вузов различных уровней подготовки и слушателей федеральных программ, обучающихся по направлению подготовки "Менеджмент" / [В. А. Алешин и др.]. - Москва : Дашков и К°, 2015. - 281 с. - ISBN 9785394018800 : 135.52.

2 Невеев, А.Б. Тренинг в организации [Текст] : учебное пособие для студентов высшего профессионального образования, обучающихся по направлению подготовки

080200 "Менеджмент" / А. Б. Невеев. - Москва : ИНФРА-М, 2015. - 256 с. : ил. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 243. - ISBN 9785160056609. - ISBN 9785161017371 : 333.86.

3 Гуськова, С.В. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / С.В. Гуськова. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 78 с. <https://e.lanbook.com/book/47599>.

### **5.3. Периодические издания не предусмотрены**

### **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).**

Сайт Администрации Краснодарского края <http://admkrain.krasnodar.ru/>

Сайт администрации города Краснодара <http://krd.ru/>

### **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).**

По курсу не предусмотрено проведение лекционных занятий.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья. Важнейшим этапом курса является самостоятельная работа по дисциплине (модулю)

Контроль самостоятельной работы осуществляется:

а) текущий контроль осуществляется еженедельно в соответствии с программой занятий;

б) промежуточный контроль по итогам освоения разделов дисциплины осуществляется в форме оценки устных ответов на экзамене.

На семинарских занятиях и при подготовке к ним (самостоятельная работа) применяются интерактивные образовательные технологии.

#### **Методические рекомендации по подготовке и участию в дискуссии.**

Участие в учебной (групповой) дискуссии является интерактивным инструментом освоения учебного материала, а также выступает одной из форм контроля выполнения студентом самостоятельной работы по конкретным разделам учебных дисциплин.

Форма дискуссии представляет собой обмен мнениями во всех его формах. Соответствующий метод обучения заключается в проведении обсуждений по конкретной проблеме в группах обучающихся. Учебная дискуссия отличается тем, что ее проблематика нова лишь для группы лиц, участвующих в дискуссии; ее ориентировочный результат известен организатору.

Цель учебной дискуссии – овладение участниками методами ведения обсуждения, поиска и формулирования аргументов, их анализа. Грамотно организованная учебная дискуссия является фактором развития коммуникативных и аналитических способностей, позволяет выявить уровень представлений по определенной теме, проблеме.

Среди факторов углубленного усвоения материала в ходе дискуссии выделяются: обмен информацией, стимулирование разных подходов к сути обсуждаемых вопросов, согласование несовпадающих мнений и предложений по их оценке, возможность отвергать любое из высказываемых мнений, побуждение участников к поиску группового соглашения.

Последовательность этапов группового обсуждения проблемы:

1) поиск и определение проблемы, решаемой групповыми методами (путем выработки общего подхода, достижения согласия);

2) формулировка проблемы в ходе группового анализа, обсуждения;

3) анализ проблемы;

4) попытки найти решение проблемы – процесс, включающий обсуждение, сбор данных, привлечение дополнительных источников информации; группа делает предварительные выводы, проводит сбор мнений и т.д., продвигаясь к согласию);

Дискуссия также может предполагать «эволюционное» усложнение организационных условий:

- дискуссия с преподавателем в роли ведущего;
- дискуссия с учащимися в роли ведущего;
- дискуссия без ведущего (самоорганизующаяся).

Успех дискуссии определяется выполнением следующих требований: вопросы дискуссии должны быть сформулированы интересно, быть актуальными; руководитель дискуссии должен отлично знать не только предмет обсуждения, но и смежные области исследования; речь ведущего должна быть яркой, эмоциональной, способствовать созданию эмоционально-нравственной ситуации; осознанный выбор ведущего, обсуждение внутри группы, а также выбор докладчика; контроль за построением взаимоотношений студентов, за корректностью формулировок.

Алгоритм самостоятельной подготовки студентов к дискуссии включает следующие этапы:

- прослушивание задания преподавателя для подготовки к участию в дискуссии (тема дискуссии, круг затрагиваемых научных и прикладных проблем, тематика докладов);

- самостоятельное изучение теоретических подходов и концепций, связанных с темой групповой дискуссии;

- самостоятельное изучение фактологического материала и современной практики решения проблем, относящихся к теме групповой дискуссии, выписывание наиболее интересных фактов из российской и зарубежной практики (если студент не является докладчиком);

- подготовка доклада по выбранной теме (в случае, когда студент является докладчиком или содокладчиком);

- ознакомление с процедурой проведения дискуссии;

- уточнение правил участия в групповой дискуссии.

Для студентов важно помнить о правилах спора, к которым относятся:

- прежде чем выступать, следует определить, какова необходимость вступить в спор; необходимо тщательно продумать то, о чем будете говорить;

- краткое и ясное изложение своей точки зрения: речь должна быть весома и убедительна;

- лучшим доказательством или способом опровержения являются точные и бесспорные факты; если доказана ошибочность мнения, следует признать правоту своего оппонента;

- необходимо помнить о культуре общения, уметь выслушать другого, уловить его позицию, не повышать голос, не прерывать выступающего, не делать замечаний, касающихся личных качеств участников обсуждения, избегать поспешных выводов; не следует вступать в пререкания с ведущим по ходу проведения дискуссии.

Рекомендуемые критерии оценки участия в дискуссии:

- уровень самостоятельной внеаудиторной подготовки студента к дискуссии;

- качество доклада и его представления (в случае, когда студент является докладчиком или содокладчиком);

- активность студента в рамках дискуссии;

- качество представленных студентом аргументов, наличие обращений к положениям действующего законодательства, использование актуального фактологического материала;

- соблюдение студентом правил участия в групповой дискуссии.

и источниками;



## **Методические рекомендации по подготовке устного доклада**

Устный доклад как вид самостоятельной работы в учебном процессе способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, развивает навыки критического осмысления получаемой информации.

При подготовке устного доклада по заданной теме студент составляет план, подбирает основные источники. В процессе работы с источниками систематизирует полученные сведения, делает выводы и обобщения. К докладу по теме могут привлекаться несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления.

Выбор темы доклада. Тематика доклада обычно определяется преподавателем, но в определении темы инициативу может проявить студент. Прежде чем выбрать тему доклада, автору необходимо выявить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы работать, более глубоко ее изучить.

Этапы работы студента над докладом:

- 1) формулирование темы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию;
- 2) подбор и изучение основных источников по теме (как правильно, при разработке доклада используется не менее 3-5 различных источников);
- 3) составление списка использованных источников. Обработка и систематизация информации;
- 4) разработка плана доклада;
- 5) подготовка доклада;
- 6) публичное выступление с докладом;
- 7) ответ на вопросы слушателей и обсуждение дискуссионных положений доклада.

Содержание доклада:

- 1) введение – это вступительная часть научно-исследовательской работы. Автор должен показать актуальность темы, раскрыть практическую значимость ее, определить цели и задачи эксперимента или его фрагмента;
- 2) основная часть – в ней раскрывается содержание доклада. Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов. В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показывается позиции исследователей. В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного исследования (если оно предполагается). В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки, которые на публичном выступлении могут быть представлены в качестве иллюстративного материала;
- 3) заключение – содержит итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам;
- 4) обзор использованных источников.

Примерная процедура публичного представления доклада:

- выступление докладчика (докладчиков);
- слушатели и преподаватель задают уточняющие вопросы на понимание;
- докладчик (докладчики) отвечают на вопросы;
- слушатели задают дискуссионные вопросы и высказывают оценочные суждения;
- докладчик (докладчики) отвечают на вопросы;
- преподаватель подводит итоги и высказывает оценочные суждения о докладе.

По усмотрению преподавателя доклады могут быть представлены на семинарах, научно-практических конференциях, а также использоваться как формы текущего контроля по пройденным темам.

Примерные критерии оценки устного доклада:

- актуальность темы исследования;

- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- умение делать выводы.

### **Методические рекомендации по подготовке и участию в ролевой игре**

Ролевая игра представляет собой моделирование событий, происходящих в определённом мире в определённое время. Её участники отыгрывают собственных персонажей, руководствуясь при этом характером своей роли и внутренними убеждениями персонажа в рамках игровых реалий. Индивидуальные и коллективные действия игроков составляют сюжет игры. Как правило, существуют правила проведения ролевой игры, где описаны рамки действий игроков, их поведения, моделирования игровых ситуаций. Действия игроков представляют из себя вольную импровизацию в рамках выбранных правил, а также определяют суть игры и её результат.

Основными компонентами деловой игры служат сценарий, игровая обстановка и регламент. Сценарий включает характеристику игровой ситуации (организации), правила игры и описание трудовой обстановки. В правилах фиксируют состав и описание разыгрываемых ролей, а также материалы, регламентирующие деятельность игроков: методики, приказы, должностные инструкции по каждой из ролей игры. Основным инструментом игры является поведение участников. Очень важен правильный выбор временного режима проведения игры, воссоздание реальной обстановки. Регламент игры определяет порядок тем или документов, общие требования к режиму ее проведения и к инструктивным материалам.

На консультации, проводимой накануне игры, необходимо снять все неясности и сомнения, возникшие в процессе подготовки к ней. Можно обговорить с преподавателем вопрос о целесообразности предлагаемой структуры выступления на игре.

Игра будет протекать в строгом соответствии с ее сценарием. При этом всем студентам следует проявлять активность и творческий подход, ставить перед участниками игры вопросы, включаться в дискуссии, соблюдая деловой такт. Замечено, что живо, интересно проведенная игра оставляет хорошее впечатление и вызывает интерес к дальнейшему участию в подобных играх.

**Контроль самостоятельной работы** осуществляется: текущий контроль осуществляется еженедельно в соответствии с программой занятий; промежуточный контроль по итогам дисциплины осуществляется в форме оценки устных ответов на вопросы по билетам.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

## **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).**

### **8.1 Перечень информационных технологий.**

– Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.

– Использование электронных презентаций при проведении практических занятий.

### **8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.**

– Операционная система Microsoft Windows, в составе которой программа для демонстрации видео материалов (проигрыватель Windows Media Player).

– Офисный пакет приложений Microsoft Office: программа для создания и редактирования текстовых документов (Word), программа для создания и редактирования таблиц

(Excel), программа для демонстрации и создания презентаций (Power Point), программа для работы с базами данных (Access).

### 8.3 Перечень информационных справочных систем:

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)
2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>)
3. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ – [www.kubsu.ru/node/1145](http://www.kubsu.ru/node/1145)
4. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека –

ONLINE» [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)

5. Электронная библиотечная система издательства «Лань» – <http://e.lanbook.com>
6. Электронная библиотечная система – «ZNANIUM.COM» <http://znanium.com>
7. Коллекция журналов издательства Elsevier на портале Science –

Direct <http://www.sciencedirect.com>

8. Научная электронная библиотека. – <http://www.elibrary.ru>
9. Базы данных компании «Ист Вью». – <http://dlib.eastview.com>

### 9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционная аудитория, оснащенная презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением
2.	Семинарские занятия	Специальное помещение, оснащенное презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинет, оснащенный мебелью и рабочими станциями с доступом в Интернет
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория, оснащенная презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.