

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. Астафьева»**  
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Кафедра-разработчик

Кафедра социальной педагогики и социальной работы

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Техники эффективной профессиональной коммуникации**

Направление подготовки:

39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы

Реабилитолог в социальной сфере

Квалификация (степень) «бакалавр»

Красноярск 2019

Рабочая программа дисциплины «Техники эффективной профессиональной коммуникации» составлена кандидатом педагогических наук, доцентом кафедры социальной педагогики и социальной работы С.В Шик

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры социальной педагогики и социальной работы

протокол № 9 от «13» мая 2019 г.

Заведующий кафедрой



Т. В. Фуряева

Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) института социально-гуманитарных технологий  
«14» мая 2019 г. Протокол № 9

Председатель НМСС (Н)



Е. П. Кунстман

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1. Рабочая программа по дисциплине «Техники эффективной профессиональной коммуникации» отвечает требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее – ФГОС ВО) по направлению подготовки: 39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата), направленность (профиль) образовательной программы реабилитолог в социальной сфере, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 февраля 2018 г. N 126 и профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 октября 2013 г. №544н.

Данная дисциплина «Техники эффективной профессиональной коммуникации» включена в список дисциплин Б1.ВДП.01.ДВ.01.01.04 в 3 семестре (2 курс) учебного плана по заочной формам обучения.

2. Трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 часов общего объема времени. Форма промежуточной аттестации – экзамен по модулю.

**3. Цель освоения дисциплины:** содействие становлению профессионально-профильных компетенций студентов педагогического образования на основе овладения содержанием дисциплины.

### Планируемые результаты обучения

Задачи освоения дисциплины	Планируемые результаты обучения по дисциплине (дескрипторы)	Код результатов обучения (компетенция)
Развитие умений по осуществлению деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знает: современные подходы, теории и технологии деловой коммуникации Умеет: осуществлять эффективную деловую коммуникации Владеет: технологиями социально-педагогического деловую коммуникации	<b>УК-4:</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
Развитие умений по описанию социальных явлений и процессов на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов..	Знает: подходы, модели, описания социальных явлений Умеет: анализировать и обобщать профессиональную информацию, научные теории, концепции и актуальные подходы. Владеет: методикой описания социальных явлений	<b>ОПК-1:</b> Способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов.

5. В процессе обучения дисциплины будут использоваться разнообразные

виды деятельности обучающихся, организационные формы и методы обучения: практические занятия, самостоятельная работа, рейтинговая технология, индивидуальная, фронтальная, групповая формы организации учебной деятельности обучающихся, их сочетание и др.

6. Перечень образовательных технологий: современное традиционное обучение, педагогика сотрудничества, проблемное обучение, информационно-коммуникационные технологии.

**1. Организационно-методические документы**  
**1.1 ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ДОКУМЕНТЫ**

**Технологическая карта обучения дисциплине «Техники эффективной профессиональной коммуникации» для обучающихся образовательной программы**

Направление подготовки:

39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы

Реабилитолог в социальной сфере

по заочной форме обучения

Наименование модулей, разделов, тем	Всего часов	Аудиторных часов				Внеаудиторных часов	Формы контроля
		всего	лекций	семинаров	лаборат. работ		
1. Базовые аспекты теории коммуникации.	<b>4</b>	2	2	-	-	2	написание конспекта статей
2. Коммуникативные барьеры.	<b>7</b>	4	2	-	2	3	аналитический обзор литературы
3 Вербальная коммуникация	<b>24</b>	10	2	-	8	14	практические задания
4. Коммуникативные техники.	<b>14</b>	8	2	-	6	6	написание конспекта статей
5. Невербальная коммуникация	<b>30</b>	14	2	-	12	16	аналитический обзор литературы
6. Тренинг коммуникативной и эмоциональной компетентности в деловом общении	<b>10</b>	6	4	-	2	4	практические задания
	<b>72</b>	<b>54</b>	<b>18</b>	<b>36</b>		<b>18</b>	
<b>Зачет</b>							

Образовательная деятельность по образовательной программе проводится:

**1) в форме контактной работе.**

Контактные часы = Аудиторные часы + КРЗ + КРЭ

Аудиторные часы = Лекции + Лабораторные + Практические.

КРЗ – контактная работа на зачете.

КРЭ – контактная работа на экзамене.

2) в форме **самостоятельной работы** обучающихся – работы обучающихся без непосредственного контакта с преподавателем;

3) в **иных формах**, определяемых рабочей программой дисциплины.

**Контроль** – часы на подготовку к экзамену по очной и заочной формам обучения, часы на подготовку к зачету по заочной форме обучения.

**ИТОГО часов = контактные часы + самостоятельная работа+ контроль**

## **1.2. Содержание основных разделов и тем дисциплины**

### **Тема 1. Базовые аспекты теории коммуникации.**

Понятие, особенности и функции межличностной коммуникации. Понятие межличностной коммуникации. Функции межличностной коммуникации: информационная, экспрессивная, прагматическая и социальная. Предпосылки и условия успешной (или, напротив, неуспешной, затрудненной) коммуникации. Характеристики ситуации общения. Типы ситуаций. Социальные

Хорни. Законы и категории теории коммуникации. Законы и условия коммуникации. Категории коммуникации: коммуникация, коммуникативное пространство, коммуникативное время. Коммуникация как процесс. Особенности коммуникативного процесса. Динамика коммуникации: производство информации, ее тиражирование (мультипликация), распространение, прием, распознавание и использование информации. Структурные модели коммуникации. Модель коммуникации Аристотеля. Модель коммуникации Лассуэлла. Модель Шеннона-Уивера. Модель М. де Флера. Циркулярная модель коммуникации Шрамма и Осгуда. Двухканальная модель речевой коммуникации. Модель двухступенчатой коммуникации П. Лазерсфельда, Б. Берельсона и Г. Годэ. Модель "ИСКП" (SMCR). Элементы коммуникативного процесса. Источник сообщения. Кодирование и декодирование. Сообщение. Канал. Получатель. Аудитория. Обратная связь.

### **Тема 2. Коммуникативные барьеры.**

Классификация коммуникативных барьеров. Понятие коммуникативного барьера. Классификация по видам деятельности, по видам и уровням коммуникации. Четыре типа барьеров речевой коммуникации: фонетические, семантические, стилистические и логические. Классификация М.А. Василика: физические барьеры коммуникации, технические барьеры, человеческие барьеры. Психофизиологические, психологические и социокультурные барьеры. Психофизиологические барьеры: физиологические нарушения артикуляции (заикание, картавость), нарушения фониатрического характера, связанные с голосовым аппаратом (потеря голоса при простуде), глухота, полная или частичная потеря зрения, потеря чувствительности кожи. Психологические барьеры: стереотипы восприятия, личностные особенности, нервное напряжение, психические состояния, свойства личности. Социокультурные барьеры: принадлежность коммуникантов к различным социальным группам общества, различным языковым, этническим, расовым, возрастным и т.д. сообществам; лингвистические и семантические культурные барьеры. Барьеры в бизнес-коммуникации: искажение информации, некомпетентность персонала, неэффективная или сложная организационная структура, информационная перегрузка, личностные конфликты, несовершенство технических средств.

### **Тема 3. Вербальная коммуникация.**

Формы речевой коммуникации. Вербальная коммуникация. Формы речевой коммуникации: монолог, полемика, дискуссия, убеждение,

доказательство, тезис, аргумент, демонстрация. Методы изложения материала. Устноречевая коммуникация. Роль инициатора общения. Роль слушателя. Ситуация действительности. Речевая ситуация. Коммуникативные характеристики речевой ситуации: адресант и адресат, говорение, высказывание. Ошибки речевого поведения. Алгоритм речевых действий. Слушание как вид коммуникации. Понятие слушания, типичные ошибки взаимодействия. Продукт слушания. Осмысление. Приемы правильного и эффективного слушания. Обратная связь. Типы обратной связи. Понятие коммуникативной компетентности. Коммуникативные способности. Коммуникативное знание. Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Коммуникативные драмы. Преодоление коммуникативных драм с помощью коммуникативных умений. Активное слушание. Регуляция эмоционального напряжения.

#### **Тема 4. Коммуникативные техники.**

Классификация техник активного слушания. Техники постановки вопросов. Техники малого разговора: цитирование партнера, позитивные констатации, информирование и интересный рассказ. Техники вербализации (ступень А, Б, В). Техники малого разговора. Малый разговор в технике цитирования. Малый разговор в технике позитивных констатаций. Малый разговор в технике информирования. Малый разговор в технике интересного рассказа. Ошибки вербализации и способы их преодоления.

Техники регуляции эмоционального напряжения. Техники снижающие и повышающие напряжение. Формулы вербализации чувств. Ошибки в регуляции эмоционального напряжения и способы их преодоления.

#### **Тема 5. Невербальная коммуникация.**

Взгляд и визуальный контакт в общении. Взгляд и зрительное поведение. Язык взглядов в межличностной коммуникации. Паттерны взгляда и зрительный контакт. Взгляд как невербальное выражение личности. Жесты в коммуникативном процессе. Понятие жестов. Функции жестов. Классификация жестов. Взаимосвязь жестов с речью. Проксемика. Пространственное поведение и физический контакт. Пространство и дистанция. Позы человека. Ориентация тела. Внешний вид и самопрезентация.

#### **Тема 6. Тренинг коммуникативной и эмоциональной компетентности в деловом общении.**

Цели тренинга: оптимизация делового взаимодействия с клиентами, коллегами, партнерами по бизнесу, представителями других организаций для решения производственных задач и достижения организационных целей. Задачи: 1. Развить умение вступать в контакт. 2. Научить правильно задавать вопросы. 3. Развить умение вести «малый разговор». 4. Стимулировать партнера к прояснению его позиции, предложений. 5. Развить умение услышать и понять то, что имел в виду партнер, а также воспринять и понять то, что партнер не в состоянии выразить. 6. Развить эмпатическое слушание



### **1.3. Методические рекомендации по освоению дисциплины (методические материалы)**

#### **Рекомендации по работе на лекциях**

В понятие лекции вкладывается два смысла: лекция как вид учебных занятий, в ходе которых в устной форме преподавателем излагается предмет, и лекция как способ подачи учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения. В данном случае мы рассматриваем лекцию как вид учебных занятий.

Как правило, лекция содержит какой-либо объем научной информации, имеет определенную структуру (вводную часть, основное содержание, обобщение, промежуточные и итоговые выводы и др.), отражает соответствующую идею, логику раскрытия сущности рассматриваемых явлений.

По своему характеру и значимости сообщаемая на лекции информация может быть отнесена к основному материалу и к дополнительным сведениям. Целевое назначение последних – помогать слушателям в осмыслении содержания лекции, усиливать доказательность изучаемых закономерностей, раскрывать историю и этапы науки, общественной жизни, взглядов, теорий и пр. К таким сведениям относятся исторические справки, табличные и другие данные, примеры проявления или использования психолого-педагогических закономерностей в учебно-воспитательном процессе и пр.

Учебные дисциплины отличаются предметом и методами исследования, характером учебного материала, излагаемого на лекциях.

Отличаются лекции по манере чтения. Одни лекторы объяснение ведут размеренно, спокойно, не повышая голоса, другие – темпераментно, живо. У отдельных преподавателей речь строгая, лаконичная, у иных она образная, поэтому требуется определенное время, привыкнуть к этому и понимать объяснение.

Все это необходимо иметь в виду, так как манера чтения влияет на восприятие лекций их конспектирование.

Посещение студентами лекционных занятий – дело крайне необходимое, поскольку лекции вводят в науку, они дают первое знакомство с научно-теоретическими положениями данной отрасли науки и, что особенно важно и что очень сложно осуществить студенту самостоятельно, знакомят с методологией науки. Лекции предназначены для того, чтобы закладывать основы научных знаний, определять направление, основное содержание и характер всех видов учебных занятий, а также (и главным образом) самостоятельной работы студентов.

Систематическое посещение лекций, активная мыслительная работа в ходе объяснения преподавателем учебного материала позволяет не только понимать изучаемую науку, но и успешно справляться с учебными заданиями на занятиях других видов (практических, лабораторных и т.д.), самостоятельно овладевать знаниями во внеучебное время.

Рассмотрим некоторые рекомендации, как работать на лекции.

Слушать лекции надо сосредоточено, не отвлекаясь на разговоры и не

занимаясь посторонними делами. Механическое записывание отдельных фраз без их осмысления не оставляет следа ни в памяти, ни в сознании.

В ходе лекции полезно внимательно следить за рассуждениями лектора, выполняя предлагаемые им мыслительные операции и стараясь дать ответы на поставленные вопросы, надо, как говорят, слушать активно.

При этом следует вырабатывать у себя критическое отношение к существующим научным положениям, не принимать всё сказанное на веру, пытаться самостоятельно вникнуть в сущность изучаемого и стремиться обнаружить имеющиеся порой несоответствия между тем, что наблюдается, и тем, что об этом говорит теория.

Особое внимание надо обращать на указания и комментарии лектора при использовании им наглядных пособий (плакатов, схем, графиков и др.), следить за тем, что преподаватель показывает, не конспектируя в это время. Порой вид кривой графика или элемент схемы, диаграмма дает важную информацию, которую лектор анализирует. Одновременное восприятие визуально и на слух способствует лучшему усвоению.

Опытные преподаватели при чтении лекций удачно проводят анализ явлений, событий, делают обобщения, умело оперируют фактическим материалом при доказательстве или опровержении каких-либо положений.

Надо внимательно прислушиваться и присматриваться к тому, как все это делает лектор, какие средства использует для того, чтобы достичь убедительности и доказательности в рассуждениях. Это помогает выработать умение анализа и синтеза, способности к четкому и ясному изложению мыслей, логичному и аргументированному доказательству высказываний и положений.

Конспект лекций не должен представлять собой стенографическую запись её содержания. Необходимо прослушать, продумать, а затем записать высказанную лектором мысль. Дословно записывать лекцию нецелесообразно, так как в этом случае не хватает времени на обдумывание. Следует схватывать общий смысл каждого этапа или периода лекции и сжато излагать его в конспекте.

При конспектировании лекций по общественным и гуманитарным наукам важно правильно выбрать момент записи; тот момент, когда чувствуется, что преподаватель должен переходить к новому вопросу или разделу. В процессе этого перехода лектор обычно пользуется некоторыми связующими словами, Фразами или дополнительными комментариями к прочитанному, и запись может быть сделана без ущерба для дальнейшего понимания лекции.

В конспект следует заносить записи, зарисовки, выполненные преподавателем на доске, особенно если он показывает постепенное, последовательное развитие какого-то процесса, явления и т.п.

Надо стремиться записывать возникающие при слушании лекции мысли, вопросы, соображения, которые затем могут послужить предметом дальнейших рассуждений, а иногда и началом поисково-исследовательской работы. Для сокращения времени таких записей рекомендуется выбрать свою

систему условий обозначений (восклицательный знак, знак вопроса, плюс, галочка и др.), которые следует проставлять на полях конспекта в тех местах, где возник вопрос или появились какие-то соображения. Это помогает при проработке конспекта возвращаться к возникающим на лекции мыслям или сомнениям.

Если преподаватель при чтении лекции строго придерживается учебника или какого-то пособия, есть смысл содержания лекции не записывать, но записывать отдельные резюмирующие выводы или факты, которые не содержатся в учебной литературе. Опытные лекторы, как правило, громкостью, темпом речи, интонацией выделяют в лекции главные мысли и иллюстрированный материал, который достаточно прослушать только для справки. Поэтому надо внимательно вслушиваться в речь преподавателя и сообразно этому вести записи в конспекте.

Многие преподаватели, начиная чтение курса, дают рекомендации относительно того, как конспектировать их лекции. Полезно следовать эти советам, поскольку рекомендации чаще всего, отражают специфику курса и учитывают манеру чтения лекций.

Качество конспекта в значительной мере зависит от индивидуальных особенностей восприятия и памяти студента. Один в состоянии, слушать лекцию, делать краткие записи её содержания или выводов своими словами. Другим это не удастся. Им необходимо более строго и последовательно следить за мыслью лектора, воспроизводя не только содержание, но и структуру лекции, записывая при этом хотя бы отдельными словами основные доказательства, приводя наиболее важные факты и т.п.

Для ускорения процесса конспектирования рекомендуется, исходя из своих индивидуальных способностей, выбрать систему выполнения записи на лекциях, используя удобные для себя условные обозначения отдельных терминов, наиболее распространенных слов и понятий.

Для конспектов лекций целесообразно выделить отдельную общую тетрадь, в которой на каждой странице желательно оставлять поля примерно  $\frac{1}{4}$  часть её ширины. Эти поля можно использовать для записи вопросов, замечаний, возникающих в процесс слушания лекции, а также для вынесения дополнений к отдельным разделам конспекта в ходе проработке учебной и дополнительной литературы.

Надо понимать, что конспект лекций – это только вспомогательный материал для самостоятельной работы. Он не может заменить учебник, учебное пособие или другую литературу. Вместе с тем, хорошо законспектированная лекция помогает лучше разобраться в материале и облегчить его проработку.

Отдельные студенты считают, что лекции можно слушать не готовясь к ним. Да, слушать можно, но польза от этого не велика. В подавляющем большинстве случаев каждая последующая лекция опирается на ранее изложенные положения, выводы, закономерности, и предполагается, что аудитория все это усвоила. Незнание предыдущего материала очень часто является причиной плохого понимания излагаемого на лекции. По этой

причине крайне необходимо готовиться к каждой лекции, прорабатывать конспект и рекомендованную литературу по прошлому материалу. Считается, что наиболее полезно прорабатывать лекцию в день её прослушивания, пока свежи впечатления и многое из услышанного, легко восстановиться в памяти.

### **Рекомендации по работе на практических занятиях**

Практические занятия - это форма коллективной и самостоятельной работы обучающихся, связанная с самостоятельным изучением и проработкой литературных источников. Обычно они проводятся в виде беседы или дискуссии, в процессе которых анализируются и углубляются основные положения ранее изученной темы, конкретизируются и обобщаются знания, закрепляются умения.

Практические занятия играют большую роль в развитии обучающихся. Данная форма способствует формированию навыков самообразования у обучающихся, умений работать с книгой, выступать с самостоятельным сообщением, обсуждать поставленные вопросы, самостоятельно анализировать ответы коллег, аргументировать свою точку зрения, оперативно и четко применять свои знания. У обучающихся формируются умения составлять реферат, логично излагать свои мысли, подбирать факты из различных источников информации, находить убедительные примеры. Выступления обучающихся на семинарах способствуют развитию монологической речи, повышают их культуру общения.

Структура практического занятия может быть различной. Это зависит от учебно-воспитательных целей, уровня подготовленности обучающихся к обсуждению проблемы. Наиболее распространенной является следующая структура практического занятия:

1. Вводное выступление преподавателя, в котором он напоминает задачи семинарского занятия, знакомит с планом его проведения, ставит проблему.
2. Выступления обучающихся (сообщения или доклады по заданным темам).
3. Дискуссия (обсуждение сообщений, докладов).
4. Подведение итогов (на заключительном этапе занятия преподаватель анализирует выступления обучающихся, оценивает их участие в дискуссии, обобщает материал и делает выводы).
5. Задания для рейтингового контроля успеваемости обучающихся.

Эффективность семинара во многом зависит от подготовки к нему обучающихся.

Подготовку к практическому занятию необходимо начинать заблаговременно, примерно за 2-3 недели. Преподаватель сообщает тему, задачи занятия, вопросы для обсуждения, распределяет доклады, рекомендует дополнительные источники, проводит консультации.

Эффективность практического занятия зависит от умения обучающихся готовить доклады, сообщения. Поэтому при подготовке к семинару преподаватель подробно объясняет, как готовить доклад. помогает

составить план, подобрать примеры, наглядные пособия, сделать выводы. На консультациях он просматривает доклады, отвечает на вопросы обучающихся, оказывает методическую помощь.

Сообщения и доклады должны быть небольшими, рассчитанными на 3-5 минут.

К практическому занятию должны готовиться все обучающиеся группы/потока. Кроме содержания выступлений, обучающимся необходимо подготовить вопросы/комментарии для обсуждения.

### **Рекомендации по подготовке к промежуточной аттестации**

Зачет – это глубокая итоговая проверка знаний, умений, навыков и компетенций обучающихся.

К сдаче зачету допускаются обучающиеся, которые выполнили весь объём работы, предусмотренный учебной программой по дисциплине.

Организация подготовки к зачету сугубо индивидуальна. Несмотря на это, можно выделить несколько общих рациональных приёмов подготовки к зачету, пригодных для многих случаев.

При подготовке к зачету конспекты учебных занятий не должны являться единственным источником научной информации. Следует обязательно пользоваться ещё учебными пособиями, специальной научно-методической литературой.

Усвоение, закрепление и обобщение учебного материала следует проводить в несколько этапов:

а) сквозное (тема за темой) повторение последовательных частей дисциплины, имеющих близкую смысловую связь; после каждой темы – воспроизведение учебного материала по памяти с использованием конспекта и пособий в тех случаях, когда что-то ещё не усвоено; прохождение таким образом всего курса;

б) выборочное по отдельным темам и вопросам воспроизведение (мысленно или путём записи) учебного материала; выделение тем или вопросов, которые ещё не достаточно усвоены или поняты, и того, что уже хорошо запомнилось;

в) повторение и осмысливание не усвоенного материала и воспроизведение его по памяти;

г) выборочное для самоконтроля воспроизведение по памяти ответов на вопросы.

Повторять следует не отдельные вопросы, а темы в той последовательности, как они излагались лектором. Это обеспечивает получение цельного представления об изученной дисциплине, а не отрывочных знаний по отдельным вопросам.

- Если в ходе повторения возникают какие-то неясности, затруднения в понимании определённых вопросов, их следует выписать отдельно и стремиться найти ответы самостоятельно, пользуясь конспектом лекций и литературой. В тех случаях, когда этого сделать не удастся, надо обращаться за помощью к преподавателю на консультации, которая обычно проводится

перед зачетом.

На зачете по дисциплине «Техники эффективной профессиональной коммуникации» надо не только показать теоретические знания по предмету, но и умения применить их при выполнении ряда практических заданий – разработать педагогическую систему учебных занятий (разных типов и видов) обоснованно подобрать пути реализации для определенного типа общеобразовательной школы, сформулировать цели и задачи биоэкологического образования в конкретной школе и т.д.

Подготовка к зачету фактически должна проводиться на протяжении всего процесса изучения данной дисциплины. Время, отводимое в период промежуточной аттестации, даётся на то, чтобы восстановить в памяти изученный учебный материал и систематизировать его. Чем меньше усилий затрачивается на протяжении семестра, тем больше их приходится прилагать в дни подготовки к зачету. Форсированное же усвоение материала чаще всего оказывается поверхностным и непрочным. Регулярная учёба – вот лучший способ подготовки к зачету.

## 2. КОМПОНЕНТЫ МОНИТОРИНГА УЧЕБНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ СТУДЕНТОВ

### 2.1. Технологическая карта рейтинга дисциплины «Техники эффективной профессиональной коммуникации»

Наименование дисциплины	Направление подготовки и уровень образования. Название программы/направленности (профиля) образовательной программы	Количество зачетных единиц
Техники эффективной профессиональной коммуникации	Направление подготовки: 39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата) Направленность (профиль) образовательной программы Реабилитолог в социальной сфере	2
Смежные дисциплины по учебному плану		
<u>Предшествующие:</u> Теория и методика обучения, теория и методика воспитания, психологические основы профилактической деятельности		
<u>Последующие:</u> производственная практика, подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы, педагогическая интернатура, педагогическая практика (интернатура)		
<b>БАЗОВЫЙ РАЗДЕЛ</b>		
	Форма работы	Количество баллов 100 %
		min                      max
Текущая работа	написание конспекта статей	<b>15                      20</b>
	аналитический обзор литературы	<b>20                      40</b>
	практические задания	<b>25                      40</b>
<b>Итого</b>		<b>60                      100</b>
<b>ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ</b>		
Базовый модуль/ Тема	Форма работы	Количество баллов
		min                      max
	Составление контрольных вопросов повышенной сложности	<b>0                      3</b>
	Анализ монографий и учебников	<b>0                      3</b>
	Написание реферата	<b>0                      3</b>
<b>Итого</b>		<b>0                      9</b>
Общее количество баллов по дисциплине (по итогам изучения всех разделов, без учета дополнительного раздела)		min                      max
		<b>60                      100</b>

#### Соответствие рейтинговых баллов и академической оценки:

50 баллов – допуск к экзамену

60–72 – удовлетворительно

73–86 – хорошо

87–100 – отлично





### **3.2. Фонд оценочных средств (контрольно-измерительные материалы)**

**–МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
им. В.П. Астафьева  
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт социально-гуманитарных технологий  
Кафедра социальной педагогики и социальной работы

УТВЕРЖДЕНО  
на заседании кафедры  
Протокол № 9  
от «13» мая 2019 г  
Заведующий кафедрой

Фуряева Т.В. 

ОДОБРЕНО

На заседании научно-методического совета  
специальности (направления подготовки)  
Протокол № 9  
От «14» мая 2019 г  
Председатель НМСС

Кунстман Е.П. 

### **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
обучающихся по дисциплине «Техники эффективной профессиональной  
коммуникации»

Направление подготовки:  
39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата)  
Направленность (профиль) образовательной программы  
Реабилитолог в социальной сфере

Квалификация: бакалавр

Составитель: Шик С.В.

## **1. Назначение фонда оценочных средств**

1.1. Целью создания ФОС дисциплины «Техники эффективной профессиональной коммуникации» является установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям основной профессиональной образовательной программы, рабочей программы дисциплины.

1.2. ФОС дисциплины «Техники эффективной профессиональной коммуникации» решает задачи:

– контроль и управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ФГОС ВО по соответствующему направлению подготовки;

– контроль (с помощью набора оценочных средств) и управление (с помощью элементов обратной связи) достижением целей реализации ОПОП, определенных в виде набора общепрофессиональных и профессиональных компетенций выпускников;

– обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных методов обучения в образовательный процесс Университета.

1.3. ФОС разработан на основании нормативных документов:

- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки Направление подготовки:

39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 9 февраля 2016 г. № 91;

- образовательной программы реабилитолог в социальной сфере;

- положения о формировании фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой (государственной итоговой) аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета,

программам магистратуры, программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре – в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева» утвержденного приказом ректора № 297 (п) от 28.04.2018.

## **2. Перечень компетенций подлежащих формированию в рамках дисциплины**

### **2.1. Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:**

- ОПК-3. Способен организовывать совместную и индивидуальную учебную и воспитательную деятельность обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями, в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов
- УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
- ОПК-1: Способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов.

## 2.2. Оценочные средства

Компетенция	Дисциплины, практики, участвующие в формировании данной компетенции	Тип контроля	Оценочное средство/КИМ	
			Номер	Форма
•УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Теория и методика обучения, производственная практика, подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы, педагогическая интернатура, педагогическая практика (интернатура)	Текущий контроль успеваемости	2 3 4	написание конспекта статей
		Промежуточная аттестация	1	аналитический обзор литературы практические задания Экзамен
•ОПК-1: Способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов.	Теория и методика воспитания, психологическая служба в образовании, психологические основы профилактической деятельности, производственная практика, подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы, педагогическая интернатура, педагогическая практика (интернатура)	Текущий контроль успеваемости	2 3 4	написание конспекта статей
		Промежуточная аттестация	1	аналитический обзор литературы практические задания Экзамен

### 3. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

3.1. Фонды оценочных средств включают: **зачет**.

3.2. Оценочные средства

3.2.1. Оценочное средство **зачет**.

Критерии оценивания по оценочному средству **1 – зачет**

Формируемые компетенции	Продвинутый уровень сформированности компетенций	Базовый уровень сформированности компетенций	Пороговый уровень сформированности компетенций
	(87-100 баллов) отлично/зачтено	(73-86 баллов) хорошо/зачтено	(60-72 балла)* удовлетворительно/зачтено
УК-4:	На продвинутом уровне способен самостоятельно осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	На базовом уровне способен с минимальными подсказками осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	На пороговом уровне при внешнем руководстве способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
ОПК-1	На продвинутом уровне самостоятельно способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов	На базовом уровне при минимальных подсказках способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов	На пороговом уровне при внешнем руководстве способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов

\*Менее 60 баллов – компетенция не сформирована

## Вопросы к зачету

1. Трудности межличностного общения.
2. Особенности эффективного общения.
3. Невербальная коммуникация.
4. Речь в межличностном общении.
5. Деловое общение как межличностное взаимодействие.
6. Закономерности доверительного общения.
7. Факторы успешного общения.
8. Общение в сфере средств массовой коммуникации.
9. Ритуальное поведение в межличностном взаимодействии.
10. Психологические аспекты переговорного процесса.
11. Общение в публичном выступлении.
12. Роль имиджа в общении.
13. Этика делового общения.
14. Общение в конфликтных ситуациях.
15. Чувства и эмоции в общении.
16. Активные формы делового общения.
17. Деловое общение как технология достижения эффективности в социальном взаимодействии личности.
18. Сущность и функции делового общения.
19. Психологические механизмы социальной перцепции.
20. Роль точности восприятия партнера в деловом общении.
21. Ошибки и эффекты при построении образа другого.
22. Невербальные средства и техники общения.
23. Вербальные техники общения (монологовые, диалоговые, публичные).
24. Нереплексивное и рефлексивное слушание.
25. Методы и средства воздействия на партнера по деловому взаимодействию

#### **4. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости**

4.1. Фонды оценочных средств включают: зачет, аналитический обзор, написание конспекта статей, тестирование.

Ориентировочный этап (аналитический обзор): «осознает важность применения основных положений в профессиональной деятельности»:

Когнитивный этап (конспект статей): «знает основную проблематику, положения, методы педагогического исследования»

Праксиологический этап (Конспект статей, разработка и защита проекта исследования): умеет собирать, обрабатывать, педагогическую информацию, анализировать и интерпретировать современную научную литературу по педагогике; владеет приемами, методами и техникой педагогического эксперимента.

Рефлексивно-оценочный этап (экзамен): адекватно оценивает полученные результаты работы.

##### **4.1.1. Критерии оценивания по оценочному средству**

##### **2 – аналитический обзор литературы.**

Критерии оценивания

1. Раскрытие проблемы на теоретическом уровне с корректным использованием научных терминов и понятий

Количество баллов (вклад в рейтинг)

2 балла – проблема раскрыта на теоретическом уровне, в связях и обоснованиях, с корректным использованием научных терминов и понятий в контексте ответа.

1 балл – проблема раскрыта при формальном использовании научных терминов.

0 баллов – проблема обозначена на бытовом уровне; проблема не раскрыта.

2. Отражение всех существующих взглядов на рассматриваемую проблему

2 балла – отражены различные взгляды, подходы к обсуждаемой проблеме с анализом общего и специфического, дает полный сравнительный анализ.

1 балл – автор излагает взгляды на проблему в рамках одного или двух подходов, сравнительный анализ поверхностный.

0 баллов – сравнительный анализ отсутствует

Максимальный балл 5

#### 4.1.2. Критерии оценивания по оценочному средству

##### 3 – написание конспекта статей

Критерии оценивания

1. Владение теоретическими и эмпирическими профессиональными знаниями, умениями обобщать, анализировать, собирать полную информацию, обоснованно привлекать фактологической материал.

Количество баллов (вклад в рейтинг)  
2 балла – Обучающийся способен собирать, анализировать и интерпретировать современную научную литературу по экстремизму и зависимого поведения.

Излагает в письменной форме результаты своего исследования и аргументировано отстаивает свою точку зрения, зная особенности важнейших современных концепций ведущих отечественных и зарубежных научных школ в области профилактики экстремизма и зависимого поведения.

владеет практическими навыками профилактики;

1 балл – Умеет обобщать полученные конкретные данные по экстремизму и зависимого поведения. Использует известную по другим работам систему, слабо разбирается в экстремизме и зависимом поведении; излагает в письменной форме по шаблону результаты своего исследования. Трудности возникают с интерпретацией и аргументацией фактического материала.

0 баллов – Обучающийся не способен к критическому анализу и оценке современных научных достижений в профилактике экстремизма и зависимого поведения, не излагает в письменной форме результаты своего исследования

**6**

Максимальный балл



### **Критерии оценки:**

Количество правильных

ответов, %

0 – 49

50 – 69

70 – 89

90 – 100

Оценка

Неудовлетворительно

Удовлетворительно

Хорошо

Отлично

### **4.1.5. Критерии оценивания по оценочному средству**

#### **4 – практические задания.**

1. Барьеры речевой коммуникации: фонетические, семантические, стилистические и логические.
2. Физические барьеры коммуникации.
3. Технические барьеры коммуникации.
4. Человеческие барьеры коммуникации.
5. Психофизиологические барьеры коммуникации.
6. Психологические барьеры: стереотипы восприятия, личностные особенности, нервное напряжение, психические состояния, свойства личности.
7. Социокультурные барьеры: принадлежность коммуникантов к различным социальным группам общества, различным языковым, этническим, расовым, возрастным и т.д. сообществам; лингвистические и семантические культурные барьеры.
8. Барьеры в бизнес-коммуникации: искажение информации, некомпетентность персонала, неэффективная или сложная организационная структура и т.д.
9. Техники постановки вопросов.
10. Техники малого разговора: цитирование партнера, позитивные констатации, информирование и интересный рассказ.
11. Техники вербализации (ступень А, Б, В).
12. Техники регуляции эмоционального напряжения.
13. Взгляд и визуальный контакт в общении.
14. Жесты в коммуникативном процессе.
15. Пространственное поведение и физический контакт.
16. Позы человека.
17. Ориентация тела.

### **3.3. Анализ результатов обучения и перечень корректирующих мероприятий по учебной дисциплине**

#### **Лист внесения изменений**

Дополнения и изменения рабочей программы на 2018/2019 учебный год

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

1. На титульном листе РПД и ФОС изменено название ведомственной принадлежности «Министерство науки и высшего образования» на основании приказа «о внесении изменений в сведения о КГПУ им. В.П. Астафьева» от 15.07.2018 № 457 (п).

## Лист внесения изменений

Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины на 2019/2020 учебный год

В рабочую программу дисциплины вносятся следующие изменения:

1. Список литературы обновлен учебными и учебно-методическими изданиями, электронными образовательными ресурсами. Обновлен перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.
2. Обновлен перечень лицензионного программного обеспечения.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры социальной педагогики и социальной работы

«13»мая 2019 г. протокол № 9

Внесенные изменения утверждаю:

Заведующий кафедрой социальной педагогики и социальной работы

Т. В. Фурьева



Одобрено НМСС (Н)

Протокол № 9 от «14» мая 2019 г.

Председатель НМСС (Н)



### 3. УЧЕБНЫЕ РЕСУРСЫ

#### КАРТА ЛИТЕРАТУРНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «Техники эффективной профессиональной коммуникации» для обучающихся образовательной программы

Направление подготовки:

39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы


Реабилитолог в социальной сфере

по заочной форме обучения

Наименование	Место хранения/электронный адрес	Кол-во экземпляров/точек доступа
<b>Основная литература</b>		
1. Болотова, А.К. Психология коммуникаций : монография / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков ; Высшая Школа Экономики Национальный Исследовательский Университет. - М. : Издательский дом Высшей школы экономики, 2015. - 496 с. : ил. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-7598-1107-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439951	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ
2. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 433 с. <a href="https://www.biblioonline.ru/book/FAE8F042-C2C6-487B-97DF-1CF1215FA351">https://www.biblioonline.ru/book/FAE8F042-C2C6-487B-97DF-1CF1215FA351</a> .	Межвузовская электронная библиотека	Индивидуальный неограниченный доступ
3. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 460 с. <a href="https://www.biblioonline.ru/book/9E0705A3-F1B7-4F55-8DB3-8FA62F82EA08">https://www.biblioonline.ru/book/9E0705A3-F1B7-4F55-8DB3-8FA62F82EA08</a>	Научная библиотека КГПУ им. В.П. Астафьева	22
<b>Дополнительная литература</b>		
Стернин, И.А. Основы речевого воздействия : учебное пособие / И.А. Стернин. - 3-е изд., стер. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 289 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-5732-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375253.	Научная библиотека КГПУ им. В.П. Астафьева	15
Чамкин, А, С. Основы коммуникологии (теория коммуникации) [Текст] : учеб.пособие / А. С. Чамкин. - Москва : Инфра-М, 2013. - 349 с.	ЭБС «Университетская	Индивидуальный неограниченный

	библиотека онлайн»	доступ
Чудинов, А. П. Деловое общение [Электронный ресурс] : практикум : учеб.пособие для студентов вузов / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. - Электрон.текстовые дан. (1 файл в формате PDF). - Екатеринбург :УрГПИ, 2012. - 151 с.	Межвузовская электронная библиотека	Индивидуальный неограниченный доступ
<b>Информационные справочные системы и профессиональные базы данных</b>		
Гарант [Электронный ресурс]: информационно-правовое обеспечение : справочная правовая система. – Москва, 1992– .	Научная библиотека	локальная сеть вуза
Elibrary.ru [Электронный ресурс] : электронная библиотечная система : база данных содержит сведения об отечественных книгах и периодических изданиях по науке, технологии, медицине и образованию / Рос. информ. портал. – Москва, 2000– . – Режим доступа: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a> .	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>	Свободный доступ
East View : универсальные базы данных [Электронный ресурс] :периодика России, Украины и стран СНГ . – Электрон.дан. – ООО ИВИС. – 2011 - .	<a href="https://dlib.eastview.com/">https://dlib.eastview.com/</a>	Индивидуальный неограниченный доступ
Межвузовская электронная библиотека (МЭБ)	<a href="https://icdlib.nspu.ru/">https://icdlib.nspu.ru/</a>	Индивидуальный неограниченный доступ

Согласовано:

Главный библиотекарь \_\_\_\_\_ /  / Фортова А.А.  
(должность структурного подразделения) (подпись) (Фамилия И.О.)

**4.2. Карта материально-технической базы дисциплины  
«Техники эффективной профессиональной коммуникации»  
для обучающихся образовательной программы**

Направление подготовки:

39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы

Реабилитолог в социальной сфере

по заочной форме обучения

Аудитория	Оборудование
для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	
г. Красноярск, ул. Взлётная, д. 20, ауд. 1-04, 1-07, 1-08, 1-11, 3-08, 3-12	<p><i>1-04: Проектор-1шт, компьютер с колонками -1шт, детский игровой терминал «Солнышко»настенный-2шт., радиокласс «Сонет-РМС» с адаптером — 1шт., психодиагностический комплекс «Семаго»-1шт., ширма-1шт, пробковые доски-2шт, флипчарт-1шт, экран-1шт, интерактивная доска-1шт, учебная доска-1шт, стол для инвалида-колясочника 1000*600 рег.-1 шт</i></p> <p><i>1-07: Проектор-1шт, компьютер-1шт</i></p> <p><i>1-08: Проектор-1шт, компьютер-1шт, экран-1шт</i></p> <p><i>1-11: Проектор-1шт, компьютер с колонками-1шт, экран-1шт, учебная доска-2шт</i></p> <p><i>3-08: Проектор-1шт, компьютер-1шт, экран-1шт</i></p> <p><i>3-12: Компьютер-12 шт, интерактивная доска-1шт, проектор-1шт, учебная доска-1шт</i></p> <p><i>Microsoft® Windows® 7 Professional Лицензия Dreamspark (MSDN AA)</i></p> <p><i>Kaspersky Endpoint Security – Лицензия №2304- 180417-031116- 577-384;</i></p> <p><i>7-Zip - (Свободная лицензия GPL);</i></p> <p><i>Adobe Acrobat Reader – (Свободная лицензия);</i></p> <p><i>Google Chrome – (Свободная лицензия);</i></p> <p><i>Mozilla Firefox – (Свободная лицензия);</i></p> <p><i>LibreOffice – (Свободная лицензия GPL);</i></p> <p><i>Java – (Свободная лицензия);</i></p> <p><i>VLC – (Свободная лицензия).</i></p> <p><i>Консультант Плюс - (Свободная лицензия для учебных целей);</i></p> <p><i>Гарант - (Свободная лицензия для учебных целей);</i></p>
г. Красноярск, ул. Взлётная, д. 20, ауд. № 1-02, 3-18	<i>Маркерная доска-1шт</i>
г. Красноярск, ул. Взлётная, д. 20, ауд. № 1-01А, 1-03, 1-09А, 1-10А, 3-06, 3-14А	<i>1-01А, 1-03, 1-09А, 1-10А, 3-06: Учебная доска-1шт</i> <i>3-14А: Экран-1шт, учебная доска-1шт</i>
г. Красноярск, ул. Взлётная, д. 20, ауд. № 1-	<i>Телевизор-1шт, маркерная доска-1шт</i>

05, 1-06	
г. Красноярск, ул. Взлётная, д. 20, ауд. № 2-24 Актовый зал	<i>Проектор-1шт, экран-1шт</i>
<i>для самостоятельной работы</i>	
г. Красноярск, ул. Взлетная, 20, ауд. 309	<i>Компьютер-1шт Microsoft® Windows® 7 Professional Лицензия Dreamspark (MSDN AA). Kaspersky Endpoint Security – Лицензионный сертификат №2304- 180417-031116- 577-384. 7-Zip - (Свободная лицензия GPL). Adobe Acrobat Reader – (Свободная лицензия)</i>