

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

Профилактика профессиональных деформаций работников социальной сферы

Направление подготовки:

39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы

Реабилитолог в социальной сфере

Квалификация (степень) «бакалавр»

Красноярск 2016

Рабочая программа дисциплины «Профилактика профессиональных деформаций работников социальной сферы» составлена ст. преп кафедры социальной педагогики и социальной работы О.В. Патриной

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

протокол № 7 от «18» мая 2018 г.

Заведующий кафедрой



Т. В. Фуряева

Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) института социально-гуманитарных технологий
«21» мая 2018 г. Протокол № 7

Председатель НМСС (И)



Е. П. Кунстман

Рабочая программа дисциплины «Профилактика профессионального выгорания специалистов по реабилитационной работе» составлена ст. преп кафедры социальной педагогики и социальной работы О.В. Патриной
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 «Профилактика профессиональных деформаций работников социальной сферы» 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 «Профилактика профессиональных деформаций работников социальной сферы» включена в список дисциплин Б1.ВДП.01.ДВ.01.01.04 в 8-9 семестрах (4-5 курс) учебного плана по заочной формам обучения.

2. Трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 часов общего объема времени. Форма промежуточной аттестации - зачет.

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 реализации межведомственного взаимодействия и координации, деятельность специалистов, организации социального обслуживания, общественных организаций и/или предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание и иные меры социальной защиты населения	Знает: современные подходы, теории и технологии межведомственного взаимодействия и координации Умеет: осуществлять планирование деятельности по межведомственному взаимодействию и координации Владеет: технологиями межведомственного взаимодействия и координации.	ПК-7: способность к реализации межведомственного взаимодействия и координации, деятельность специалистов, организации социального обслуживания, общественных организаций и/или предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание и иные меры социальной защиты населения
Развитие умений по осуществлению мероприятий по привлечению ресурсов организаций, общественных объединений и частных лиц к	Знает: подходы, модели, направления социальной политики по привлечению ресурсов организаций, общественных	ПК-10: способность к осуществлению мероприятий по привлечению ресурсов организаций, общественных объединений и частных лиц к

реализации мер по социальной защите граждан	<p>объединений и частных лиц</p> <p>Умеет: по привлекать ресурсы организаций, общественных объединений и частных лиц</p> <p>Владеет: технологиями по привлечению ресурсов организаций, общественных объединений и частных лиц</p>	реализации мер по социальной защите граждан
Развитие умений по реализации маркетинговых технологий с целью формирования и развития рынка социальных услуг, привлечение внимания к социальным проблемам	<p>Знает: современные подходы, теории и технологии реализации маркетинговых технологий с целью формирования и развития рынка социальных услуг</p> <p>Умеет: формировать позитивный имидж социальной работы и реализующих ее специалистов</p> <p>Владеет: маркетинговых технологий с целью формирования и развития рынка социальных услуг</p>	ПК-11: способность к реализации маркетинговых технологий с целью формирования и развития рынка социальных услуг, привлечение внимания к социальным проблемам, формирования позитивного имиджа социальной работы и реализующих ее специалистов.

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 «Профилактика профессиональных деформаций работников социальной сферы» для обучающихся образовательной программы

Направление подготовки:

39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы

Социальная работа в системе социальных служб

по заочной форме обучения

Наименование модулей, разделов, тем	Всего часов	Аудиторных часов				Внеаудиторных часов	Формы контроля
		всего	лекций	семинаров	лаборат. работ		
Тема 1. Профессиональная деформация личности: понятие, сущность и содержание.	4	2	2	-	-	2	написание конспекта статей
Тема 2. Типичные проявления профессиональной деформации личности социального работника.	7	4	2	-	2	3	аналитический обзор литературы
Тема 3. Пути преодоления негативной профессиональной деформации социального работника.	24	10	2	-	8	14	практические задания
Тема 4. Синдром эмоционального выгорания: сущность, факторы, причины.	14	8	2	-	6	6	написание конспекта статей
Тема 5. Методы профилактики эмоционального выгорания	30	14	2	-	12	16	аналитический обзор литературы
Тема 6. Типы конфликтов по отношению к субъектам	10	6	4	-	2	4	практические задания
	144	54	18	36		18	
Зачет							

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. Профессиональная деформация личности: понятие, сущность и содержание.

Анализ влияния профессиональной деятельности на развитие (разрушение) личности и ее проявление. Прогрессивный и регрессивный характер профессиональной деятельности. Деформация личности как изменение ее качеств и свойств (стереотипов восприятия, ценностных ориентаций, характера, способов общения и поведения) под влиянием тех или иных факторов, имеющих для нее жизненно важное значение. Факторы негативного влияния трудового процесса на личность социального работника (когнитивные, поведенческие, аффективно-мотивационные и другие). Анализ профессиональных кризисов, неоднократно проявляющихся в течение всей профессиональной деятельности.

Тема 2. Типичные проявления профессиональных деформаций личности социального работника.

Анализ положительной и отрицательной деформации личности в результате профессиональной деятельности. Личностно-поведенческое изменение специалиста как позитивная деформация. Характеристика типичных позитивных проявлений профессиональной деформации специалиста (личностный и поведенческий характер).

Спектр проявлений профессиональной деформации специалиста негативной направленности. Формы и сферы негативного проявления поведенческой деформации социального работника. Наиболее типичные виды (формы) проявления поведенческой деформации личности социального работника (нравственно-поведенческая, авторитарно-поведенческая, ситуативно-поведенческая деформация).

Тема 3. Пути преодоления негативной профессиональной деформации социального работника.

Пути повышения профессиональной культуры специалистов и их профессионального долголетия. Понятие профессионального долголетия специалиста как качественной характеристики его способности на высоком уровне решать профессиональные задачи в течение всего периода времени, отведенного социумом для профессиональной деятельности гражданина. Анализ проблем повышения профессионального долголетия специалиста. Оптимальные условия профессиональной деятельности, обеспечивающие предупреждение негативной деформации личности и поведения социального работника.

Тема 4. Синдром эмоционального выгорания: сущность, факторы, причины.

Специфика труда помогающих профессий. Профессионально-личностные характеристики. Феномен профессионального выгорания. Факторы риска. Внешние и внутренние факторы эмоционального выгорания. Симптомы эмоционального выгорания, поведенческие проявления. Фазы стресса. Анализ литературы по проблеме изучения факторов, влияющих на развитие синдрома эмоционального выгорания и деформацию личности специалиста.

Тема 5. Методы профилактики эмоционального выгорания

Роль психологического самообразования. Профессиональная поддержка и инновационный климат учреждения как профилактика выгорания. Методы формирования навыков саморегуляции, управления собственным психоэмоциональным состоянием, навыкам позитивного самовосприятия, а так же осознанию своих потребностей. Понятия «чувства» и «Эмоции». Техники осознания и активизации чувств, а так же адекватное эмоциональное реагирование. Классификацию потребностей по Абрахаму Маслоу. Работа с потребностями как профилактика стресса. Техники снятия эмоционального напряжения (техники связанные: с воздействием слова, использованием образов, управлением тонусом мышц, управлением дыхания). Технология и методология составления тематических тренингов.

Тема 6. Типы конфликтов по отношению к субъектам

Понятие о конфликте. Типология конфликтов. Понятие - внутриличностный конфликт. Классификация внутриличностных конфликтов в работе А.Я. Анцупова и А. И. Шипилова. Причины внутриличностного конфликта. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов. Понятие – межличностный конфликт. Структура и виды межличностного конфликта. Отличительные признаки ссоры и конфликта. Ресурсный и ценностный конфликт. Сущность коммуникативных конфликтов, и их причины.

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 «Профилактика профессионального выгорания специалистов по реабилитационной работе» 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 «Профилактика профессиональных деформаций работников социальной сферы»

Наименование дисциплины	Направление подготовки и уровень образования. Название программы/направленности (профиля) образовательной программы	Количество зачетных единиц
Профилактика профессиональных деформаций работников социальной сферы	Направление подготовки: 39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата) Направленность (профиль) образовательной программы Социальная работа в системе социальных служб	4
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)		
БАЗОВЫЙ РАЗДЕЛ		
	Форма работы	Количество баллов 100 %
		min max
Текущая работа	написание конспекта статей	15 20
	аналитический обзор литературы	20 40
	практические задания	25 40
Итого		60 100
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ		
Базовый модуль/ Тема	Форма работы	Количество баллов
		min max
	Составление контрольных вопросов повышенной сложности	0 3
	Анализ монографий и учебников	0 3
	Написание реферата	0 3
Итого		0 9
Общее количество баллов по дисциплине (по итогам изучения всех разделов, без учета дополнительного раздела)		min max
		60 100

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 «Профилактика профессиональных
деформаций работников социальной сферы»

Направление подготовки:
39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата)
Направленность (профиль) образовательной программы
Социальная работа в системе социальных служб

Квалификация: бакалавр

Составитель: Шик С.В..

1. Назначение фонда оценочных средств

1.1. Целью создания ФОС дисциплины «Профилактика профессиональных деформаций работников социальной сферы» является установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям основной профессиональной образовательной программы, рабочей программы дисциплины.

1.2. ФОС дисциплины «Профилактика профессиональных деформаций работников социальной сферы» 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:

- ПК-7: способность к реализации межведомственного взаимодействия и координации, деятельность специалистов, организации социального обслуживания, общественных организаций и/или предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание и иные меры социальной защиты населения
- ПК-10: способность к осуществлению мероприятий по привлечению ресурсов организаций, общественных объединений и частных лиц к реализации мер по социальной защите граждан
- ПК-11: способность к реализации маркетинговых технологий с целью формирования и развития рынка социальных услуг, привлечение внимания к социальным проблемам, формирования позитивного имиджа социальной работы и реализующих ее специалистов.

2.2. Оценочные средства

Компетенция	Дисциплины, практики, участвующие в формировании данной компетенции	Тип контроля	Оценочное средство/КИМ	
			Номер	Форма
<p>•ПК-7: способность к реализации межведомственного взаимодействия и координации, деятельность специалистов, организации социального обслуживания, общественных организаций и/или предприятий, осуществляющих социальное обслуживание и иные меры социальной защиты населения</p>	<p>Теория и методика обучения, производственная практика, подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы, педагогическая интернатура, педагогическая практика (интернатура)</p>	<p>Текущий контроль успеваемости</p>	2	написание конспекта статей
			3	
		<p>Промежуточная аттестация</p>	4	аналитический обзор литературы практические задания Экзамен
			1	
<p>• ПК-10: способность к осуществлению мероприятий по привлечению ресурсов организаций, общественных</p>	<p>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)</p>	<p>Текущий контроль успеваемости</p>	2	написание конспекта статей
			3	
		<p>Промежуточная аттестация</p>	4	аналитический обзор литературы практические задания
			1	

объединений и частных лиц к реализации мер по социальной защите граждан				Экзамен
<ul style="list-style-type: none"> ПК-11: способность к реализации маркетинговых технологий с целью формирования и развития рынка социальных услуг, привлечение внимания к социальным проблемам, формирования позитивного имиджа социальной работы и реализующих ее специалистов. 	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 Промежуточная аттестация	2 3 4 1	написание конспекта статей 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
ПК-7:	На продвинутом уровне самостоятельно способен к реализации межведомственного взаимодействия и координации, деятельность специалистов, организации социального обслуживания, общественных организаций и/или предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание и иные меры социальной защиты населения	На базовом уровне при минимальных подсказках способен к определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения	На пороговом уровне при внешнем руководстве способен к определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения
ПК-10	На продвинутом уровне самостоятельно способен к осуществлению мероприятий по привлечению ресурсов организаций, общественных объединений и частных лиц к реализации мер по социальной защите граждан к обеспечению комплексного взаимодействия с другими специалистами, учреждениями, организациями и сообществами по оказанию помощи в преодолении трудной жизненной ситуации гражданина и мер по предупреждению ее ухудшения.	На базовом уровне при минимальных подсказках способен к обеспечению комплексного взаимодействия с другими специалистами, учреждениями, организациями и сообществами по оказанию помощи в преодолении трудной жизненной ситуации гражданина и мер по предупреждению ее ухудшения.	На пороговом уровне при внешнем руководстве способен к обеспечению комплексного взаимодействия с другими специалистами, учреждениями, организациями и сообществами по оказанию помощи в преодолении трудной жизненной ситуации гражданина и мер по предупреждению ее ухудшения.
ПК-11:	На продвинутом уровне самостоятельно способен к реализации маркетинговых технологий с целью формирования и развития рынка социальных услуг, привлечение внимания к социальным проблемам, формирования позитивного имиджа социальной работы и	На базовом уровне при минимальных подсказках способен к реализации маркетинговых технологий с целью формирования и развития рынка социальных услуг, привлечение внимания к социальным проблемам, формирования позитивного имиджа социальной работы и	На пороговом уровне при внешнем руководстве способен к реализации маркетинговых технологий с целью формирования и развития рынка социальных услуг, привлечение внимания к социальным проблемам, формирования позитивного имиджа социальной работы и

	реализующих ее специалистов.	реализующих ее специалистов.	реализующих ее специалистов.
--	------------------------------	------------------------------	------------------------------

*Менее 60 баллов – компетенция не сформирована

Вопросы к зачету

1. Профессиональная деформация личности: понятие, сущность, содержание.
2. Факторы, влияющие на деформацию личности специалиста по социальной работе.
3. Личностные стрессы социального работника.
4. Положительные проявления профессиональной деформации личности социального работника.
5. Отрицательные проявления профессиональной деформации личности социального работника.
6. Виды деформации личности, вызванные изменениями эмоционально-волевой сферы.
7. Пути предупреждения и преодоления негативной профессиональной деформации социального работника.
8. Синдром эмоционального выгорания: понятие, сущность.
9. Специфика труда помогающих профессий. Профессионально-личностные характеристики
10. Внутренние факторы, провоцирующие эмоциональное выгорание.
11. Внешние факторы, провоцирующие эмоциональное выгорание
12. Симптомы эмоционального выгорания. Механизм развития стресса.
13. Особенности синдрома выгорания у представителей разных профессий.
14. Возможные меры профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания.
15. Формирование навыков саморегуляции, управления собственным психоэмоциональным состоянием.
16. Техники осознания и активизации чувств, а так же адекватное эмоциональное реагирование.

17. Техники снятия нервно-психического напряжения связанные с воздействием слова и образа.
18. Техники снятия нервно-психического напряжения связанные с управлением тонусом мышц, движением и дыханием.
19. Классификация потребностей по Абрахаму Маслоу. Работа с потребностями как профилактика стресса.
20. Понятие о конфликте. Типология конфликтов.
21. Причины внутриличностного конфликта.
22. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
23. Понятие – межличностный конфликт. Структура и виды межличностного конфликта.
24. Анализ этапов протекания конфликта. Принципы, стратегии и тактики конфликтного поведения
25. Технологии эффективного общения и рационального поведения в коммуникативном конфликте.
26. Этапы ведения переговоров, как одного из конструктивных способов преодоления конфликтов.
27. Переговоры с участием третьей нейтральной стороны. Понятие о медиации.

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: 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 фактологический 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 – выполнение задания

Задание 1.

Согласны ли вы со следующими утверждениями?

- Любая деятельность, в том числе и профессиональная, как правило, в чем-то имеет прогрессивный, а в чем-то регрессивный характер.
- Профессиональная деформация личности специалиста - это изменение ее качеств и свойств (стереотипов восприятия, ценностных ориентаций, характера, способов общения и поведения) под влиянием выполнения профессиональной деятельности.
- Обобщенным показателем отношения к труду может служить удовлетворенность профессией, которая основана на сознании правильности выбора профессии, соответствия своих способностей требованиям профессии, результативности своего труда.
- Деформация является следствием "выгорания".
- Представители профессии типа "человек - человек", постоянно работающие с людьми, в том числе и социальные работники, подвержены опасности профессиональной деформации больше, чем представители профессий типов "человек - техника", "человек - природа".
- профессиональное развитие - в значительной степени необратимый процесс.

Ответьте на вопросы.

- Назовите основные факторы негативного влияния трудового процесса на личность социального работника.

- Перечислите риски возникновения "эмоционального выгорания" личности специалиста в социальной работе.

- Назовите наиболее типичные позитивные проявления профессиональной деформации специалиста.

- Обозначьте спектр проявления профессиональная деформация специалиста негативной направленности.

- Как подготовить специалиста к самопрофилактике негативной профессиональной деформации.

Задание 2.

Проведите диагностику эмоционального выгорания В.В.Бойко со специалистом помогающих профессий (социальный работник, врач, учитель, воспитатель). Проанализируйте результаты по фазам развития стресса. Прежде всего, надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Разложив их на не сложившийся, складывающийся и сложившийся симптом.

Сделайте выводы:

- какие симптомы доминируют;
- какими сложившимися и доминирующими симптомами сопровождается «истощение»;
- объяснимо ли «истощение» (если оно выявлено) факторами профессиональной деятельности, вошедшими в симптоматику «выгорания», или субъективными факторами; какой симптом (какие симптомы) более всего отягощают эмоциональное состояние личности;
- в каких направлениях надо влиять на обстановку в профессиональном коллективе, чтобы снизить нервное напряжение;
- какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное «выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.

Во время анализа необходимо учитывать различные внутренние, внешние, объективные и субъективные факторы (возраст, стаж, организация труда, личностные характеристики и т.д.), которые выясняются во время беседы. Опираясь на иерархию потребностей по Абрахаму Маслоу, классифицируйте потребности специалиста по их неудовлетворенности и удовлетворенности.

На основании анализа разработайте для данного специалиста памятку «Профилактика эмоционального выгорания».

Задание 3.

- Исследуйте развитие теории конфликтов в зарубежной и отечественной социально-психологической литературе.
- Проанализируйте основные теоретические концепции конфликтологии в социальных системах.
- Выявите сущность коммуникативных конфликтов, и их причины.
- Исследуйте специфику технологий в социальной работе.
- Охарактеризуйте методы и формы управления коммуникативными конфликтами в социальной работе.
- Исследуйте технологии эффективного общения и рационального поведения в коммуникативном конфликте и дайте рекомендации по их применению в социальной работе.

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 «Профилактика профессиональных деформаций работников социальной сферы» для обучающихся образовательной программы

Направление подготовки:

39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы

Социальная работа в системе социальных служб

по заочной форме обучения

№ п/п	Наименование	Место хранения /электронный адрес	Кол-во экземпляров / точек доступа
Основная литература			
1.	Под ред. Е.И.Холостовой Управление в социальной работе: учебник для Бакалавров. Дашков и К, 2013	Научная библиотека	11
2.	Дейнека А.В., Беспалько В.А. Управление человеческими ресурсами: учебник для Бакалавров Дашков и К, 2013 Э	ЭБС КГПУ им. В. П. Астафьева	Индивидуальный неограниченный доступ
3.	Гамола А.И., Гамола И.А. Социальное управление М.: Академия, 2009	Межвузовская электронная библиотека	Индивидуальный неограниченный доступ
4.	Комаров Е.И., Стрельникова Н.Н., Малофеев И.В. Управление эффективностью социальных учреждений Дашков и К, 2013	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ
5.	Коробко В.И. Теория управления: Учебное пособие Юнити-Дана, 2012	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ
Дополнительная литература			
6.	Зайцев Д.В. Организация, управление и администрирование в социальной работе Саратов, 2008	ЭБС «Университетская	Индивидуальный неограниченный

**4.2. Карта материально-технической базы дисциплины
«Профилактика профессиональных деформаций работников социальной
сферы»**

для обучающихся образовательной программы

Направление подготовки:

39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы

Социальная работа в системе социальных служб

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-PMС» 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.	<i>Телевизор-1шт, маркерная доска-1шт</i>

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