

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)**

Деловое общение
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Учебный план 39.03.02_2026_1216.plx
39.03.02 Социальная работа
Социально-психологическая работа с населением

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		зачет 4
аудиторные занятия	24	
самостоятельная работа	74,6	
часов на контроль	8,85	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
Неделя	16 2/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	8	8	8	8
Практические	16	16	16	16
Консультации (для студента)	0,4	0,4	0,4	0,4
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
В том числе инт.	16	16	16	16
Итого ауд.	24	24	24	24
Контактная работа	24,55	24,55	24,55	24,55
Сам. работа	74,6	74,6	74,6	74,6
Часы на контроль	8,85	8,85	8,85	8,85
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

кандидат педагогических наук, доцент, Сазонова О.К.

Рабочая программа дисциплины

Деловое общение

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 76)

составлена на основании учебного плана:

39.03.02 Социальная работа

утвержденного учёным советом вуза от 29.01.2026 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра педагогики, психологии и социальной работы

Протокол от 09.04.2026 протокол № 8

Зав. кафедрой Кудрявцева Елена Юрьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры
кафедра педагогики, психологии и социальной работы

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Кудрявцева Елена Юрьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Кудрявцева Елена Юрьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры
кафедра педагогики, психологии и социальной работы

Протокол от _____ 2028 г. № ____
Зав. кафедрой Кудрявцева Елена Юрьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2029-2030 учебном году на заседании кафедры
кафедра педагогики, психологии и социальной работы

Протокол от _____ 2029 г. № ____
Зав. кафедрой Кудрявцева Елена Юрьевна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цели: на основе научного знания об особенностях и структуре делового общения создать условия для формирования у обучающихся навыков и приемов делового общения.
1.2	Задачи: 1. получить базисные знания о сущности делового общения; 2. знать общечеловеческие нормы поведения в деловой сфере и в соответствии с ними соотносить общественное и личное благо; 3. сформировать потребность в сознательном продумывании, взвешивании и оценке своих и чужих поступков, в культуре делового общения; 4. ознакомление будущего специалиста со спецификой делового общения; 5. формирование у них умений анализировать процессы взаимодействия между людьми и моделировать предстоящие контакты с будущими коллегами.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.В.ДВ.04
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Введение в профессию	
2.1.2	Культура речи и деловое общение	
2.1.3	Профессиональная этика	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Психология социальной работы	
2.2.2	Социально-психологическая работа с проблемой клиента	
2.2.3	Психологическая служба в социальной сфере	
2.2.4	Конфликтология	
2.2.5	Практикум по решению профессиональных задач	
2.2.6	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-2: способен к оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-правовых и социально-экономических услуг клиентам организации социального обслуживания	
ИД-1.ПК-2: Умеет организовать и оказать социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-правовые и социально-экономических услуги разным категориям клиентов организации социального обслуживания	
знает основы оказания социальных услуг; умеет консультировать граждан по вопросам предоставления социальных услуг различным категориям населения; владеет навыками организации и оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-правовых и социально-экономических услуг разным категориям клиентов организации социального обслуживания	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Инте-ракт.	Примечание
	Раздел 1. Введение в деловое общение.						

1.1	Тема 1. Введение в деловое общение. План 1. Понятие коммуникации и общения. 2. Структура акта общения. 3. Цели, функции, механизмы общения. 4. Средства общения. 5. Стили общения. 6. Барьеры общения. 7. Коммуникативная компетентность как универсальное профессиональное качество. /Лек/	4	2	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1	2	лекция-визуализация
1.2	Тема 1. Определение и функции общения. Вопросы для обсуждения: 1. Какие существуют виды общения? 2. Разработайте кодекс делового общения. 3. Дайте характеристику стилей, уровней, стратегий и средств общения. 4. Какие нужно соблюдать этапы общения? 5. Опишите структуру общения. 6. Что означает общение как коммуникация? 7. Каковы причины плохой коммуникации? 8. Что значит общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия? 9. Составьте перечень факторов, затрудняющих адекватное восприятие в общении. 10. Существуют ли стереотипы и установки при восприятии партнера в общении? 11. В чем заключается социальное влияние: суггестия, конформизм, неконформизм? 12. Опираясь на механизмы общения напишите эссе "Роль общения в жизни человека" /Пр/	4	2	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1	2	Дискуссия
1.3	Тема 1. Подготовка к семинару Написание эссе Составление аннотации /Ср/	4	16	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	
	Раздел 2. Типологические характеристики личности в деловом общении.						
2.1	Тема 2. Типологические характеристики личности в деловом общении. /Лек/	4	2	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1	2	лекция-визуализация

2.2	Тема 2. Типологические характеристики личности в деловом общении. Обсуждение вопросов: 1. Какую роль в общении играют психологические типы акцентуации личности? 2. Влияет ли тип темперамента на качество делового общения. 3. Определите свой конституционный тип личности. 4. Определите свой психометрический тип личности. 5. Определите свой психологический тип делового партнерства. 6. Какими могут быть типы сотрудников в служебном общении? /Пр/	4	2	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	
2.3	Тема 2. Типологические характеристики личности в деловом общении. Подготовка к семинару 1. Подготовить ролевые игры и уметь их провести. 2. Разработайте правила построения делового общения с руководителем социальной службы. 4. Организация обучающихся: работа в мини-группах (3-4 человека), обсуждение правил построения делового общения в ситуации «руководитель – подчиненный» (понимание цели общения, наличие единого профессионального языка с партнером по общению, учет интеллектуального уровня партнера по общению, наличие логики изложения при полноте информации, предоставление возможности самореализации партнерам по общению в процессе работы и др.). 5. Подготовка к тестированию /Ср/	4	12	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	
	Раздел 3. Основные формы делового общения						

3.1	Тема 3. Основные формы делового общения. Вопросы для обсуждения: 1. Каковы требования к деловой беседе? 2. Составьте правила деловых переговоров. 3. Опишите национальные стили ведения переговоров. 4. Каковы требования к деловой дискуссии. 5. Составьте рекомендации по подготовке, и проведению делового совещания и собрания. 6. Опишите поведение классических психологических типов участников совещаний. 7. Разработайте обязанности ведения совещаний для руководителя. 8. Составьте рекомендации по подготовке и реализации публичного выступления. 9. В чем состоит композиция содержания выступления? 10. В чем состоит логика и убедительность публичной речи? 11. Как преодолеть страх «сцены»? 12. Как выдержать стратегии и тактики проведения презентации? 13. Как установить контакт с аудиторией (Захват внимания. Привлечение и удержание внимания. Наблюдение и управление группой. Факторы воздействия на публику. Приемы работы с сопротивлением и помехами. Завершение выступления. Ответы на вопросы аудитории. Приемы парирования вопросов и замечаний. Особенности общения через переводчика)? /Пр/	4	2	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	
3.2	Тема 3. Основные формы делового общения. 1. Подготовка к семинару. 2. Подготовка к зачету. 3. Составление тезауруса по теме. 4. Разработка критериев эффективности деловой беседы. 5. Разработка правил этикета при проведении деловой беседы, деловой дискуссии. 6. Организация обучающихся: работа в мини-группах (3-4 человека). 7. Разработать критерии эффективности делового совещания. 8. Разработать правила этикета при проведении делового совещания. - Организация обучающихся: работа в мини-группах (3-4 человека). 9. Подготовка к тестированию 10. Подготовка публичного выступления на свободную тему /Ср/	4	18,6	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	
	Раздел 4. Тема 4. Конфликты в деловом общении						

4.1	Тема 4. Конфликты в деловом общении. 1. Понятие конфликт. 2. Виды конфликтов. Структура конфликта. 3. Стратегии поведения при конфликтах. Эго – состояния человека. Конфликтные ситуации. Правила поведения при конфликтах. 4. Правила поведения в конфликтах. /Лек/	4	2	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	
4.2	Тема 4. Межличностные конфликты. Вопросы для обсуждения: 1. Опишите структуру конфликта. 2. Дайте характеристику стратегий поведения при конфликтах. Участие в мини-тренинге /Пр/	4	4	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1	4	Мини-тренинг
4.3	Тема 4. Природа конфликта. Подготовка к практическому занятию. 1. Подготовиться к обсуждению следующих вопросов: 1. Опишите структуру конфликта. 2. Дайте характеристику стратегий поведения при конфликтах. 2 Подготовиться к участию в мини-тренинге /Ср/	4	14	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	
	Раздел 5. Этика и культура поведения.						
5.1	Тема 5. Этика и культура поведения. План: 1. Этикет поведения участников взаимодействия. 2. Речевая культура и ее типы. 3. Речевой этикет в деловом совещании. /Лек/	4	1		Л1.1Л2.1	0	
5.2	Тема 5. Этические нормы в деловом общении. Вопросы для обсуждения: 1. Определение понятия «Этика». 2. Особенности национальной этики. 3. Понятие «Этикет». 4. Речевой этикет. /Пр/	4	4	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1	4	Ситуационные задачи
5.3	Тема 5. Этические нормы в деловом взаимодействии. Подготовиться к обсуждению вопросов : 1. Определение понятия «Этика». 2. Особенности национальной этики. 3. Понятие «Этикет». 4. Речевой этикет. 1. /Ср/	4	6	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	
	Раздел 6. Имидж делового человека						
6.1	Тема 6. Имидж делового человека /Лек/	4	1	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	
6.2	Тема 6. Имидж делового человека: Вопросы для обсуждения: 1. Дайте определение понятия «Имидж». 2. Дайте определение понятия «Дресс-код». 3. Что такое вербальный имидж? 4. В чем состоят секреты общения в поисках работы. Проверка подготовки резюме. /Пр/	4	2	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1	2	Творческое задание

6.3	Тема 6. Имидж делового человека: Подготовиться к обсуждению вопросов: 1. Найдите определение понятия «Имидж». 2. Найдите определение понятия «Дресс-код». 3. Опишите вербальный имидж. 4. Составьте перечень секретов общения в поисках работы. Составить резюме. /Ср/	4	8	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1	0	
	Раздел 7. Консультации						
7.1	Консультация по дисциплине /Конс/	4	0,4	ИД-1.ПК-2		0	
	Раздел 8. Промежуточная аттестация (зачёт)						
8.1	Подготовка к зачёту /Зачёт/	4	8,85	ИД-1.ПК-2		0	
8.2	Контактная работа /КСРАТТ/	4	0,15	ИД-1.ПК-2		0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Деловое общение».
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего, промежуточного и итогового контроля в форме тестовых заданий, задач, эссе, вопросов к зачету.

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Входной контроль.

1. Группы, на которые ориентируются люди в своих интересах, симпатиях и антипатиях называются:

- а) референтными;
- б) формальными;
- в) условными.

2. Высшая форма объединения людей, создающая наиболее благоприятные условия для совместной деятельности, это:

- а) ассоциация;
- б) коллектив;
- в) корпорация.

3. Автором стратометрической концепции групповой активности является:

- а) Б.Д. Парыгин;
- б) А.Петровский;
- в) Л.И.Уманский.

4. Двусторонний процесс, включающий в себя, с одной стороны, усвоение индивидом социального опыта путем вхождения в социальную среду, с другой стороны, процесс активного воспроизводства индивидом системы социальных связей за счет его активной деятельности — это:

- а) развитие;
- б) образование;
- в) социализация.

5. Функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемая от каждого, занимающего данную позицию — это:

- а) статус;
- б) социальная роль;
- в) позиция.

- 5.В переводе с латинского «конфликт» означает:

- а) соглашение
- б) столкновение
- в) существование

- 6.Что является одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов:

- а) переговорный процесс
- б) сотрудничество
- в) компромисс

- 7.Какая наука играет основную роль в становлении конфликтологии?

- а) психология
- б) медицина
- в) политология

- г) все варианты верны

- 8.Что является предметом конфликтологии

- а) общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов
- б) общие закономерности развития и функционирования психики

в) трагические последствия войн

9. Среди источников конфликтологических идей рассматриваем «особую форму осознания мира, обусловленную верой в сверхъестественное, которая включает в себя свод моральных норм и типов поведения, обрядов, культовых действий, объединение людей в организации» – это:

а) естествознание

б) религия

в) фольклор

10. Кто произнес фразу: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:

а) Конфуций

б) Гераклит

в) Платон

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он справился с работой на 100 - 84 % (Повышенный уровень)

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если верные ответы составляют 83 - 66 % от общего количества (Базовый уровень)

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если правильных ответов в работе 65 - 50.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если правильных ответов в работе менее 50%

Текущий контроль 1.

1. Деловое общение основывается на знаниях:

1. социологии;

2. психологии;

3. менеджмента;

4. логики;

5. всех выше перечисленных дисциплин.

2. К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;

2. письменная речь

3. устная и письменная речь;

4. интонации голоса.

3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

1. жесты;

2. позы;

3. мимика;

4. все перечисленные;

5. выражение лица.

4. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

1. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;

2. эмоциональной женщины;

3. человека авторитарного типа;

4. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;

5. человека с низкой самооценкой.

5. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

1. слов;

2. мимики, жестов, позы;

3. тона голоса и его интонаций;

4. всего выше перечисленного в равной степени.

6. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;

2. стараться интерпретировать реакции партнера;

3. понимать язык невербальных компонентов общения;

4. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

7. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

1. за “Т” – образным столом;

2. за круглым столом;

3. за журнальным столиком;

4. этот психологический аспект не учитывается.

8. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

1. очки с затемненными стеклами;

2. располагающий взгляд

3. доброжелательная улыбка

4. строгий деловой костюм

9. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

1. жесты-иллюстраторы;

2. жесты-регуляторы;
3. жесты-адаптеры;
4. жесты-символы.

10. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

1. приветствие рукопожатие;
2. частые кивки головой – для ускорения беседы;
3. медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе;
4. приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
5. американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он справился с работой на 100 - 84 % (Повышенный уровень)
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если верные ответы составляют 83 - 66 % от общего количества (Базовый уровень)
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если правильных ответов в работе 65 - 50.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если правильных ответов в работе менее 50%

Текущий контроль 2.

1. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:
 1. он собирается с мыслями;
 2. он нервничает;
 3. разговор его мало интересует;
 4. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
 5. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.
2. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?
 1. увеличение дистанции слушающим собеседником;
 2. очень широкая улыбка;
 3. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
 4. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
 5. частый отвод взгляда в сторону.
3. Какова цель реалистического конфликта?
 1. достичь конкретных результатов;
 2. достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных).
 3. снятие напряжения, своеобразная разрядка.
4. только 1);
 2. только 2);
 3. только 3);
 4. 1) и 2);
 5. 1) и 3).
4. Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?
 1. руководитель более высокого ранга;
 2. руководителя такого же ранга;
 3. пришедший по предварительной договоренности;
 4. любого ранга без исключения только после доклада секретаря;
 5. пришедшие на прием по личным вопросам.
5. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?
 1. «я не знаю»;
 2. «Вы должны...»;
 3. несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
 4. всех выше перечисленных.
6. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:
 1. положите трубку;
 2. сразу прервете собеседника и укажите ему на тон разговора;
 3. выслушаете его до конца;
 4. прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»
7. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель –
 1. не здоровается первым;
 2. первым приветствует всех;
 3. обменивается со всеми рукопожатиями;
 4. здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая.
8. При личном знакомстве визитная карточка –
 1. не вручается;
 2. вручается без речевого представления;
 3. вручающий вслух произносит имя и фамилию;
 4. вручающий подписывается и проставляет дату.
9. Деловое общение основывается на знаниях:
 1. социологии;
 2. психологии;

3. менеджмента;
4. логики;
5. всех выше перечисленных дисциплин.
10. К вербальным средствам общения относятся:
 1. устная речь;
 2. письменная речь
 3. устная и письменная речь;
 4. интонации голоса.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он справился с работой на 100 - 84 % (Повышенный уровень)
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если верные ответы составляют 83 - 66 % от общего количества (Базовый уровень)
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если правильных ответов в работе 65 - 50.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если правильных ответов в работе менее 50%

Оценочное средство: Ситуационные задачи

Ситуационные задачи - это задачи, позволяющие студенту осваивать интеллектуальные операции последовательно в процессе работы с информацией: ознакомление — понимание — применение — анализ — синтез — оценка. Ситуационные задачи близки к проблемным задачам и направлены на выявление и осознание способа деятельности.

1 Задача. Время на установление контакта и проведение беседы.

Примеры ситуаций:

1. Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но довольно долго не видели. Вы рады этой встрече...
2. Перед вами незнакомый человек. Познакомьтесь с ним...
3. Перед вами маленький ребенок, он чего-то испугался. Подойдите к нему и успокойте его.
4. Вы опоздали на работу и перед вами ваш руководитель.
5. Вы руководитель, а перед вами провинившийся подчиненный.
6. Вы вернулись с прогулки после 12.00 и перед вами ваша рассерженная мама.
7. После длительной разлуки вы встречаете любимого (любимую), вы очень рады встрече...

2. Задача. Прочитайте текст. Какие национальные особенности делового общения в нем отображены? Насколько описанная ситуация соответствует российским традициям?

Наша семья жила тогда в Нью-Йорке... Мне было десять лет. Отец платил мне 50 центов в неделю за то, что я убирал со стола и по субботам чистил ботинки всем членам семьи — карманные деньги нужно было заработать. Но я хотел большего, и для этого следовало найти работу, поскольку на любую просьбу увеличить размер моего еженедельного пособия отец отвечал: «Деньги не растут на дереве, их надо зарабатывать». И я нанялся к Сэму, владельцу магазинчика за углом — стал разносчиком газет. Приходилось вставать в полшестого утра, чтобы успеть прийти к шести... К семи требовалось сдать Сэму пустую сумку.

Однажды я проспал. Примчавшись в киоск, обнаружил, что Сэма нет, он сам пошел разносить газеты. Дождавшись его возвращения, стал извиняться: «Сэм, прости меня, у нас были гости, я поздно лег, что-то случилось с будильником...». Сэм похлопал меня по плечу и сказал: «Да не бери ты в голову, Билли!

Нет проблем. Но когда в следующий раз проспишь, лучше не приходи совсем. Понимаешь, тут есть паренек, он очень хочет на твое место. Эта работа ему очень нужна, понял?»

Я понял. Сэм не стал ругать меня, читать нотации. Но он преподавал мне простой и ясный урок на всю жизнь: либо ты держишься на плаву, либо тонешь. (В. Познер. Урок взросления.)

Дополнительные вопросы

1. Объясните, почему этот текст представляет собой пример описания деловой коммуникации.
2. Почему Сэм не считал нужным объяснять ребенку, что нельзя нарушать нормы трудовой дисциплины?
3. Почему автор текста на всю жизнь запомнил этот случай? Неужели он больше никогда не опаздывал на работу?
4. Насколько Владимир Познер соответствует уровню взросления, смог ли он в своей дальнейшей жизни «удержаться на плаву»?
5. В какой мере реплика Сэма соответствует нормам официально-делового стиля?
6. Многие считают, что нельзя платить ребенку за выполнение домашней работы, так как он должен выполнять ее просто из уважения к родителям. Какие еще аргументы можно привести против оплаты домашней работы ребенка? Какие аргументы мог привести отец Билли, который платил сыну за мытье посуды и чистку обуви?

Критерии оценки решения ситуационных задач

«отлично» - дается комплексная оценка предложенной ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.

«хорошо» - дается комплексная оценка предложенной ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.

«удовлетворительно» - затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; выполнение заданий при подсказке преподавателя; затруднения в формулировке выводов.

«неудовлетворительно» - неправильная оценка предложенной ситуации; отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий.

Оценочное средство Дискуссия

Дискуссия (от лат. discussio — «рассмотрение, исследование») — обсуждение спорного вопроса, проблемы; разновидность спора, направленного на достижение истины и использующего только корректные приёмы ведения спора. Важной характеристикой дискуссии, отличающей её от других видов спора, является аргументированность. Обсуждая спорную (дискуссионную) проблему, каждая сторона, оппонируя мнению собеседника, аргументирует свою позицию.

Темы дискуссии:

1. Стереотипы и установки восприятия
2. Убедительность и эффективность речи
3. Прямые смыслы высказывания и скрытые подтексты
4. Управление пространством и временем как средство коммуникации

Критерии оценивания дискуссии:

Оценка (отлично) ставится, если: обучающийся полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков.

Могут быть допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов.

Оценка (хорошо) ставится, если: ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искавшие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Оценка (удовлетворительно) ставится, если: неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, учащийся не может применить теорию в новой ситуации.

Оценка (неудовлетворительно) ставится, если: не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Оценочное средство Эссе

Тема эссе: "Роль общения в жизни человека"

Критерии оценивания эссе:

«отлично» - во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, выполнена задача заинтересовать читателя. Деление текста на введение, основную часть и заключение. В основной части логично, связно и полно доказывается выдвинутый тезис. Заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части.

Правильно (уместно и достаточно) используются разнообразные средства связи. Для выражения своих мыслей не пользуется упрощённо-примитивным языком. Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены;

«хорошо» - во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, в известной мере выполнена задача заинтересовать читателя. В основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис.

Заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части. Уместно используются разнообразные средства связи. Для выражения своих мыслей студент не пользуется упрощённо-примитивным языком;

«удовлетворительно» - Во введении тезис сформулирован нечетко или не вполне соответствует теме эссе. В основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично (убедительно) и последовательно. Заключение выводы не полностью соответствуют содержанию;

«неудовлетворительно» - работа написана не по теме; в работе один абзац и больше позаимствован из какого-либо источника.

Тестовые задания

для оценки компетенций, установленных образовательной программой с ключами

ПК-2: способен к оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-правовых и социально-экономических услуг клиентам организации социального обслуживания

1. Прочитайте текст вопроса, выберите правильный вариант ответа.

Что свойственно манипуляторному стилю общения:

1. имеет тайный характер намерений
2. вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка
3. предполагает ясность внутренних приоритетов

Ключ: 2

2. Прочитайте текст и установите соответствие между видами коммуникации и их описанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Виды описание

АА Беседа, обмен мнениями 11 Публичное обсуждение, к которому собеседники готовились заранее.

Б Б Диспут 22 Диалог, в котором собеседники выражают личные взгляды на различные события

ВВ Полемика 33 Нацелена на убеждение оппонента в правильности собственной точки зрения

Ключ: 1Б 2А3В

3. Внимательно прочитайте задание и установите последовательность этапов делового общения

1. Ориентация в ситуации.

2. Установление контакта.

3. Принятие решения

4. Обсуждение проблемы и поиск решения

5. Завершение контакта

Ключ: 2 1 4 3 5

4. Внимательно прочитайте задание и запишите развернутый ответ.

Что такое вербальная коммуникация?

Ключ: это установление контакта между людьми с помощью речевых средств, проще говоря, слов. Это сложный процесс, включающий передачу и приём сообщений с помощью устной и письменной речи, слушания и чтения. Это языковое общение, выражающееся в обмене мыслями, информацией, эмоциональными переживаниями собеседников.

Критерии оценки:

- Оценка "отлично" выставляется студенту, если он дал правильные ответы в диапазоне 85-100 %, тем самым показав знание теоретических основ дисциплин, и дает обоснование оценки различным теоретическим положениям;

Оценка "хорошо" выставляется студенту, если он дал правильные ответы на 76-84% вопросов теста, тем самым показав неплохое знание основ дисциплин, допускает единичные ошибки, анализирует различные теоретические положения;

- Оценка "удовлетворительно" выставляется студенту, если он дал правильные ответы на 61-75% вопросов теста, если студент демонстрирует разрозненные знания, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям;

- Оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, если он дал правильные ответы менее чем на 61% вопросов теста, если студент не может правильно ответить на поставленные вопросы, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям.

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы эссе

1 Примерная тематика эссе:

1. Как вы понимаете высказывание Б. Рассела: «Джентльмен – это человек, общаясь с которым, чувствуешь себя джентльменом». Аргументируйте свои мысли.

2. Как вы понимаете высказывание П. Гримера: «Человек не только любит себя в других людях; он еще видит себя в других»?

3. Как вы понимаете слова Я. Дракера: «Самое важное в общении – услышать то, что не было сказано.

4. Как вы понимаете рекомендацию «отделить споры между партнерами (людьми) от задачи, которую нужно решить», предложенную Р. Фишер и У. Юри? Обоснуйте свой ответ примерами.

5. Как вы понимаете «это высказывание Д. Дидро «Предварительное знание того, что собираешься сделать, дает смелость и легкость» Аргументируйте свои мысли.

Структура эссе

Введение (формулировка проблемы (смысла) высказывания, выражение собственного отношения)

Основная часть (тезисы и их аргументация, выражение личного мнения)

Заключение (Выводы, умозаключения)

Клеше

Вступление

Как умно и метко высказывается автор.

Очень оригинальная мысль...

Никогда не думал, что

Оказывается, что идея о том, что...

Основная часть

Во-первых, ... во-вторых, ... в-третьих, ...

Рассмотрим несколько вариантов...

Давайте попробуем порассуждать...

С одной стороны, .

Заключение

Таким образом,...

Итак,...

К какому же выводу мы пришли...

Требования, предъявляемые к эссе:

1. Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.
2. Эссе не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия вашей позиции, идеи.
3. Эссе должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.
4. Каждый абзац эссе должен содержать только одну основную мысль.
5. Эссе должно показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.
6. Эссе должно содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

Критерии оценивания:

Отлично: 1) во введение четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, выполнена задача заинтересовать читателя

- 2) в основной части логично, связно и полно доказывается выдвинутый тезис
- 3) заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части
- 4) правильно (уместно и достаточно) используются разнообразные средства связи
- 1) не допускаются ошибки, искажающие смысл в рамках изученных правил.

Хорошо: 1) во введение четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, в известной мере выполнена задача заинтересовать читателя

- 2) в основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис
- 3) заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части
- 4) уместно используются разнообразные средства связи
- 5) не допускаются ошибки, искажающие смысл в рамках изученных правил.

Удовлетворительно: 1) во введение тезис сформулирован нечетко или не вполне соответствует теме эссе

- 2) в основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично (убедительно) и последовательно
- 3) заключение выводы не полностью соответствуют содержанию основной части
- 4) недостаточно или, наоборот, избыточно используются средства связи
- 5) имеются грамматические ошибки в рамках изученных правил.

Неудовлетворительно: 1) во введение тезис отсутствует или не соответствует теме эссе

- 2) в основной части нет логичного последовательного раскрытия темы
- 3) выводы не вытекают из основной части
- 4) средства связи не обеспечивают связность изложения
- 5) имеются грамматические ошибки, которые мешают целостному восприятию эссе

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Примерные вопросы к зачету:

1. Понятие и сущность общения в различных науках.
2. Сущность, структура, виды и функции общения.
3. Деловое общение, его виды и формы
4. Перцептивная сторона общения: первое впечатление, длительное общение.
5. Коммуникативная сторона общения
6. Интерактивная сторона общения
7. История ораторского искусства
8. История развития делового этикета в России.
9. Деловой разговор как основная форма деловой коммуникации.
10. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.
11. Собеседование как частная форма деловой беседы.
12. Деловая беседа по телефону как основная форма деловой коммуникации.
13. Деловое совещание как основная форма деловой коммуникации.
14. Пресс-конференция как основная форма деловой коммуникации.
15. Деловые переговоры как основная форма деловой коммуникации.
16. Типичные модели поведения на переговорах.
17. Психологические особенности публичного выступления: подготовка к выступлению; начало и завершение выступления.
18. Презентация как основная форма деловой коммуникации.
19. Понятие и структура конфликта. Виды и причины конфликтов.
20. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
21. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности.
22. Имидж делового человека.
23. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
24. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
25. Особенности этикета в международных переговорах.

Критерии итоговой оценки по дисциплине (зачет)

Результаты зачета:

- "Зачтено", повышенный уровень: знает основы Делового общения, в полном объеме раскрывает проблемы, содержащейся в вопросе, в теоретическом аспекте; умеет решать конкретные практические ситуации с учетом

изложенных в теории вопроса положений; умеет грамотно выстроить свой ответ, использовать примеры и факты для доказательности ответа, отвечать на дополнительные вопросы.

- "Зачтено", пороговый уровень: знает основы Делового общения, в полном объеме раскрывает проблемы, содержащейся в вопросе, в теоретическом аспекте; практические задания выполняет с незначительными ошибками; умеет грамотно выстроить свой ответ, отвечает на дополнительные вопросы.

- "Не зачтено", уровень не сформирован: проблема, содержащаяся в вопросе, раскрыта не полностью, односторонне, либо проблема вообще не раскрыта; отсутствие решения конкретной практической ситуации, или если ситуация решена неверно; неумение грамотно выстроить свой ответ, не понимание задаваемых вопросов, неумение доказать свою позицию.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Понкратова Т.А., Секлецова О.В., Кузнецова О.С.	Деловое общение: учебное пособие	Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014	http://www.iprbookshop.ru/61263.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Петрова Ю. А.	Культура и стиль делового общения: учебное пособие	Москва: ГроссМедиа, 2007	https://www.iprbookshop.ru/1129.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.2	MS Windows
6.3.1.3	Яндекс.Браузер
6.3.1.4	NVDA
6.3.1.5	LibreOffice
6.3.1.6	РЕД ОС
6.3.1.7	MS Office

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	лекция-визуализация	
	дискуссия	
	ситуационное задание	
	эссе	
	тестирование	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
210 А1	Лаборатория социальной работы. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнение курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска, проектор SMART V30

212 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнение курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Компьютерный класс. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Компьютеры
211 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнение курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска, проектор SMART V25, ноутбук, кресло-мешок Алова, музыкальный центр Samsung MX-F730DB, Пузырьковая колонна «Стандарт в-1500мм, д – 100 мм. Подсветка мультиколор», Телевизор LG 32LB628U=(3D), Чемодан психолога. Диагностический комплект «Семаго», ящик-песочница (набор для экспериментирования с песком), настольные психологические игры, набор метафорических ассоциативных карт
301 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, ученическая доска, презентационная трибуна, подключение к интернету, микрофон, усилительные колонки
102 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места для обучающихся (по количеству обучающихся). Проектор, экран настенно-потолочный рулонный, ноутбук, ученическая доска, презентационная трибуна

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические рекомендации по работе на лекции

Лекции, с одной стороны – это одна из основных форм учебных занятий в высших учебных заведениях, представляющая собой систематическое, последовательное устное изложение преподавателем определенного раздела конкретной науки или учебной дисциплины, с другой – это особая форма самостоятельной работы с учебным материалом. Лекция не заменяет собой книгу, она только подталкивает к ней, раскрывая тему, проблему, выделяя главное, существенное, на что следует обратить внимание, указывает пути, которым нужно следовать, добиваясь глубокого понимания поставленной проблемы, а не общей картины.

Работа на лекции – это сложный процесс, который включает в себя такие элементы как слушание, осмысление и собственно конспектирование. Для того, чтобы лекция выполнила свое назначение, важно подготовиться к ней и ее записи еще до прихода преподавателя в аудиторию. Без этого дальнейшее восприятие лекции становится сложным. Лекция в университете рассчитана на подготовленную аудиторию. Преподаватель излагает любой вопрос, ориентируясь на те знания, которые должны быть у магистрантов, усвоивших материал всех предыдущих лекций. Важно научиться слушать преподавателя во время лекции, поддерживать непрерывное внимание к выступающему.

Однако, одного слушания недостаточно. Необходимо фиксировать, записывать тот поток информации, который сообщается во время лекции – научиться вести конспект лекции, где формулировались бы наиболее важные моменты, основные положения, излагаемые лектором. Для ведения конспекта лекции следует использовать тетрадь. Ведение конспекта на листочках не рекомендуется, поскольку они не так удобны в использовании и часто теряются. При оформлении конспекта лекции необходимо оставлять поля, где студент может записать свои собственные мысли, возникающие параллельно с мыслями, высказанными лектором, а также вопросы, которые могут возникнуть в процессе слушания, чтобы получить на них ответы при самостоятельной проработке материала лекции, при изучении рекомендованной литературы или непосредственно у преподавателя в конце лекции. Составляя конспект лекции, следует оставлять значительный интервал между строчками. Это связано с тем, что иногда возникает необходимость вписать в первоначальный текст лекции одну или несколько строчек, имеющих принципиальное значение и почерпнутых из других источников. Расстояние между строками необходимо также для подчеркивания слов или целых групп слов (такое подчеркивание вызывается необходимостью привлечь внимание к данному месту в тексте при повторном чтении). Обычно подчеркивают определения, выводы.

Также важно полностью без всяких изменений вносить в тетрадь схемы, таблицы, чертежи и т.п., если они предполагаются в лекции. Для того, чтобы совместить механическую запись с почти дословным фиксированием наиболее важных положений, можно использовать системы условных сокращений. В первую очередь сокращаются длинные слова и те, что

повторяются в речи лектора чаще всего. При этом само сокращение должно быть по возможности кратким.

Методические указания по подготовке к практическому занятию

Самостоятельная работа студентов по подготовке к практическому занятию должна начинаться с ознакомления с планом семинарского (практического) занятия, который включает в себя вопросы, выносимые на обсуждение, рекомендации по подготовке к практическому занятию, рекомендуемую литературу к теме. Изучение материала следует начать с просмотра конспектов лекций. Восстановив в памяти материал, студент приводит в систему основные положения темы, вопросы темы, выделяя в ней главное и новое, на что обращалось внимание в лекции. Затем следует внимательно прочитать соответствующую главу учебника.

Для более углубленного изучения вопросов рекомендуется конспектирование основной и дополнительной литературы.

Читая рекомендованную литературу, не стоит пассивно принимать к сведению все написанное, следует анализировать текст, думать над ним, этому способствуют записи по ходу чтения, которые превращают чтение в процесс. Записи могут вестись в различной форме: развернутых и простых планов, выписок (тезисов), аннотаций и конспектов.

Подобрав, отработав материал и усвоив его, студент должен начать непосредственную подготовку своего выступления на практическом занятии для чего следует продумать, как ответить на каждый вопрос темы.

По каждому вопросу плана занятий необходимо подготовиться к устному сообщению (5-10 мин.), быть готовым принять участие в обсуждении и дополнении докладов и сообщений (до 5 мин.).

Выступление на практическом занятии должно удовлетворять следующим требованиям: в нем излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами, выступление должно быть аргументированным.

Методические указания к подготовке и проведению учебной дискуссии.

При организации дискуссии в учебном процессе обычно ставятся сразу несколько учебных целей, как чисто познавательных, так и коммуникативных. При этом цели дискуссии, конечно, тесно связаны с ее темой. Если тема обширна, содержит большой объем информации, в результате дискуссии могут быть достигнуты только такие цели, как сбор и упорядочение информации, поиск альтернатив, их теоретическая интерпретация и методологическое обоснование. Если тема дискуссии узкая, то дискуссия может закончиться принятием решения.

Во время дискуссии обучающиеся могут либо дополнять друг друга, либо противостоять один другому. В первом случае проявляются черты диалога, а во втором дискуссия приобретает характер спора. Как правило, в дискуссии присутствуют оба эти элемента, поэтому неправильно сводить понятие дискуссии только к спору. И взаимоисключающий спор, и взаимодополняющий, взаиморазвивающий диалог играют большую роль, так как первостепенное значение имеет факт сопоставления различных мнений по одному вопросу. Эффективность проведения дискуссии зависит от таких факторов, как:

- подготовка (информированность и компетентность) студентов по предложенной проблеме;
- семантическое однообразие (все термины, дефиниции, понятия и т.д. должны быть одинаково поняты всеми участниками);
- корректность поведения участников;
- умение преподавателя проводить дискуссию.

Правильно организованная дискуссия проходит три стадии развития: ориентация, оценка и консолидация.

На первой стадии вырабатывается определенная установка на решение поставленной проблемы.

Вторая стадия – стадия оценки – обычно предполагает ситуацию сопоставления, конфронтации и даже конфликта идей, который в случае неумелого руководства дискуссией может перерасти в конфликт личностей.

Третья стадия – стадия консолидации – предполагает выработку определенных единых или компромиссных мнений, позиций, решений. На этом этапе осуществляется контролирующая функция.

Критерии оценивания дискуссии:

Оценка (отлично) ставится, если: обучающийся полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков.

Могут быть допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов.

Оценка (хорошо) ставится, если: ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искавшие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Оценка (удовлетворительно) ставится, если: неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, учащийся не может применить теорию в новой ситуации.

Оценка (неудовлетворительно) ставится, если: не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Методические указания по подготовке эссе

Эссе – это итоговая индивидуальная самостоятельная письменная работа на предложенную тему преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем).

Письменная работа должна включать:

1. Титульный лист, который заполняется по единой форме.
2. Введение, в котором описывается суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически. На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который следует найти ответ в ходе исследования.

3. Основная часть – теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу.

В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий: Причина - следствие, общее - особенное, форма - содержание, часть - целое, постоянство - изменчивость. В процессе построения эссе желательно, чтобы один параграф содержал только одно утверждение и соответствующее доказательство, подкрепленное графическим и иллюстративным материалом.

4. Заключение, которое содержит обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д.

5. Список использованных источников

6. Приложения. Объем работы – 3000 слов без учета списка использованных источников и приложений. (Допускается изменение требуемого объема в пределах 10%)

Критерии оценивания эссе:

«отлично» - во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, выполнена задача заинтересовать читателя. Деление текста на введение, основную часть и заключение. В основной части логично, связно и полно доказывается выдвинутый тезис. Заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части.

Правильно (уместно и достаточно) используются разнообразные средства связи. Для выражения своих мыслей не пользуется упрощенно-примитивным языком. Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены;

«хорошо» - во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, в известной мере выполнена задача заинтересовать читателя. В основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис.

Заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части. Уместно используются разнообразные средства связи. Для выражения своих мыслей студент не пользуется упрощенно-примитивным языком;

«удовлетворительно» - Во введении тезис сформулирован нечетко или не вполне соответствует теме эссе. В основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично (убедительно) и последовательно. Заключение выводы не полностью соответствуют содержанию;

«неудовлетворительно» - работа написана не по теме; в работе один абзац и больше позаимствован из какого-либо источника.

Методические указания по подготовке к тестированию

Задания в тестовой форме – это система заданий специфической формы, определённого содержания, возрастающей трудности, позволяющая объективно оценить структуру и качественно измерить уровень теоретической подготовленности студентов.

Цель тестирования – выявить уровень знаний студентов, оценить степень усвоения ими учебного курса и практического владения теоретическим материалом и определить на этой основе направления дальнейшего совершенствования работы с ними, а также стимулировать активность их самостоятельной работы.

Преимуществом тестирования является то, что все студенты ставятся в равные условия, т. е. оценка их знаний становится объективной.

Тест позволяет определить, каков уровень усвоения знаний у того или иного студента, т.е. определить пробелы в обучении. А на основе этого идет коррекция процесса обучения, и планируются последующие этапы учебного процесса.

Тестирование широко используется в вузе для тренировочного, промежуточного и итогового контроля знаний, а также для обучения и самостоятельной работы студентов.

По типу ответов выделяют две группы тестовых заданий: открытой и закрытой формы.

Задания открытой формы относятся к наиболее распространенным формам учебных заданий. В заданиях открытой формы нет готовых ответов. Испытуемый должен самостоятельно дополнить недостающий элемент, свидетельствующий о знании соответствующего раздела темы. Само задание формируется в форме вопроса или высказывания.

Тестовые задания закрытой формы наиболее распространены в педагогике и психологии. Они сравнительно легко формулируются, хорошо понимаются тестируемыми.

Закрытые формы тестовых заданий содержат следующие конструктивные элементы:

- инструкцию;
- формулировку самого задания (предпочтительнее в утвердительной форме);
- варианты ответов;
- эталон.

Формы тестовых заданий:

1. Задания с одним правильным вариантом ответа.

Данные задания являются распространенными для испытуемых. Учащимся наряду с заданием предполагается несколько вариантов ответов, из которых они выбирают один верный.

2. Задания с несколькими правильными вариантами ответов.

Выделяют также задания, в которых допускается несколько правильных ответов из числа предложенных. Эти задания предназначены для проверки классификационных и номенклатурных знаний. Оценивание ответа осуществляется следующим образом: если испытуемый выбирает все правильные ответы, он получает один балл; в случае хотя бы одного

ошибочного выбора, равно как и невыбора правильного ответа – ноль баллов.

3. Задания на установление соответствия.

В заданиях на установление соответствия требуется связать между собой элементы двух множеств. Основными элементами такого рода заданий являются: инструкция для испытуемых, состоящая из двух слов «Установите соответствие»; названия двух столбцов и составляющие их элементы.

Одно из требований к заданиям на соответствие – неодинаковое число элементов в правом и левом столбцах.

Выставление оценок за выполнение заданий на соответствие может осуществляться по-разному в зависимости от целей тестирования, технического оснащения теста, сложности задания и теста в целом.

4. Задания на установление правильной последовательности.

Задания данного типа позволяют проверить знания, умения и навыки установления правильной последовательности различных действий, операций, расчетов, связанных с выполнением профессиональных обязанностей, служебных инструкций, правил техники безопасности и многих других видов деятельности, где существуют эффективные алгоритмы деятельности.

5. Задания на логическое сравнение.

Структура задания на логическое сравнение имеет следующий вид:

- инструкция («Определите истинность или ложность утверждения и укажите правильный ответ»);
- варианты ответов (утверждение истинно; утверждение ложно; невозможно установить истинность или ложность утверждения);
- содержание задания, данное в форме утверждений (высказываний, определений и т. д.);
- эталоны ответов.

К заданиям в тестовой форме предъявляются следующие требования:

- правильность предметного содержания задания;
- логичность высказывания;
- правильность формы;
- краткость;
- наличие определенного места для ответов;
- правильность расположения элементов задания;
- одинаковость правил оценки ответов;
- одинаковость инструкции для всех испытуемых;
- адекватность инструкции форме и содержанию задания.

Критерии оценки:

- «отлично», 5 выставляется в случае, если студент выполнил 84-100 % заданий;
- «хорошо», 4 – если студент выполнил 66-83 % заданий;
- «удовлетворительно», 3 – если студент выполнил 50-65 % заданий;
- «неудовлетворительно», 2 – менее 50 % заданий

Методические указания по решению ситуационных задач

Кейс-задача – это проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Кейс (в переводе с англ. – случай) представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую студентам в качестве задачи для анализа и поиска решения.

Обычно кейс содержит схематическое словесное описание ситуации, статистические данные, а также мнения и суждения о ситуациях, которые трудно предсказать или измерить. Кейс, охватывает такие виды речевой деятельности как чтение, говорение и письмо.

Кейсы наглядно демонстрируют, как на практике применяется теоретический материал. Данный материал необходим для обсуждения предлагаемых тем, направленных на развитие навыков общения и повышения профессиональной компетенции. Зачастую в кейсах нет ясного решения проблемы и достаточного количества информации.

Анализ кейса должен осуществляться в определенной последовательности:

1. Выделение проблемы.
2. Поиск фактов по данной проблеме.
3. Рассмотрение альтернативных решений.
4. Выбор обоснованного решения.

Основное требование, предъявляемое к письменному анализу кейса, – краткость.

Критерии оценки решения задачи:

«зачтено» выставляется, если студент проявляет понимание актуальности и значимости рассматриваемой ситуации, выделяет и аргументирует собственную точку зрения при ее анализе и решении, показывает умение анализировать конкретную ситуацию, владеет педагогической терминологией (допускает ошибки), выявляет причины ее возникновения, умение видеть разнообразные способы решения проблемной ситуации, умение рассуждать и действовать в рамках педагогической ситуации (допускает ошибки). «незачтено» выставляется студенту, если он не формулирует педагогическую проблему, не владеет педагогической терминологией, не демонстрирует практические знания и умения, приобретенные в ходе изучения дисциплины.

Методические указания по подготовке к зачету

Зачет – это форма проверки знаний и навыков студентов. Цель зачета – проверить теоретические знания студентов, оценить степень полученных навыков и умений. Тем самым зачеты содействуют решению главной задачи высшего образования – подготовке квалифицированных специалистов.

Зачет, как и всякая иная форма учебного процесса, имеет свои нюансы, тонкости, аспекты, которые студенту необходимо

знать и учитывать. Преподаватель на зачете проверяет не столько уровень запоминания учебного материала, сколько то, как студент понимает те или иные вопросы, как умеет мыслить, аргументировать, отстаивать определенную позицию, объяснять заученную дефиницию. Таким образом, необходимо разумно сочетать запоминание и понимание, простое воспроизводство учебной информации и работу мысли.

Для того, чтобы быть уверенным на зачете, необходимо ответы на наиболее трудные, с точки зрения студента, вопросы подготовить заранее и тезисно записать. Запись включает дополнительные ресурсы памяти.

На зачете преподаватель может задать студенту дополнительные и уточняющие вопросы. Отвечая на конкретный вопрос, необходимо исходить из принципа плюрализма, согласно которому допускается многообразие концепций, суждений и мнений. Это означает, что студент вправе выбирать по дискуссионной проблеме любую точку зрения (не обязательно совпадающую с точкой зрения преподавателя), но с условием ее достаточной аргументации.

Основные критерии оценки ответа:

- 1) правильность ответов на вопросы (верное, четкое и достаточно глубокое изложение идей, понятий, фактов и т.д.);
- 2) полнота и одновременно лаконичность ответа;
- 3) новизна учебной информации, степень использования и понимания научных и нормативных источников;
- 4) умение связывать теорию с практикой, творчески применять знания к неординарным ситуациям;
- 5) логика и аргументированность изложения;
- 6) грамотное комментирование, приведение примеров, аналогий;
- 7) культура речи.

Критерии оценки:

«Зачтено» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, обнаруживает последовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика. Демонстрирует знание специальной литературы и дополнительных источников информации.

«Незачтено» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументируются. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры отсутствуют.