

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:

Директор института психологии,
педагогике и социальной работы



Л.А. Байкова

«30» августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

Уровень основной профессиональной образовательной программы
Магистратура

Направление подготовки **39.04.02. Социальная работа**

Направленность (профиль) подготовки **Социально-психологические
технологии работы с населением**

Форма обучения: **очная**

Срок освоения ОПОП: **нормативный (2 года)**

Институт **психологии, педагогики и социальной работы**

Кафедра **социальной психологии и социальной работы**

Рязань, 2019 г.

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Деловое общение в социальной сфере» являются: формирование общекультурных и профессиональных компетенций в области изучения теоретико-методологических проблем делового общения, практических навыков организации социально-психологического тренинга делового общения в социальной сфере.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП МАГИСТРАТУРЫ

2.1. Учебная дисциплина «Деловое общение в социальной сфере» относится к дисциплинам по выбору вариативной части блока Б1 (Б1.В.ДВ.6.2).

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

Социальная психология – продвинутый уровень

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Социально-психологическое консультирование различных категорий населения
- Социально-психологические проблемы семьи

2.4. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			Знать	Уметь	Владеть
1.	ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - проблемы и перспективы развития делового общения специалистов по социальной работе; - методы и техники вербальной и невербальной коммуникации; - коммуникативные процедуры и техники, используемые в социально-психологическом тренинге делового общения 	<ul style="list-style-type: none"> - применять в профессиональной деятельности (при проведении социально-психологического тренинга) знания о структуре, технологиях и формах коммуникаций в деловом общении; - распознавать и анализировать социально-психологические проблемы клиентов - организовывать психокоррекционную работу в тренинге 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками решать профессиональные задачи с учетом особенностей делового общения в различных формах: вербальная и невербальная, на русском и иностранных языках
2.	ПК-12	способностью конструировать и реализовывать технологии оказания социальных услуг	<ul style="list-style-type: none"> - категориальный аппарат дисциплины - методы, основные достижения и тенденции 	<ul style="list-style-type: none"> - оформлять, описывать данные, сведения, результаты в деловом общении на 	<ul style="list-style-type: none"> использовать навыки устного и письменного аргументированного изложения собственной

			развития социально-психологического тренинга, - отечественные и зарубежные психологические теории и концепции организации делового общения	языке терминов, введенных в используемом курсе - в деловом взаимодействии использовать индивидуальный подход к различным категориям клиентов; - соблюдать этические принципы взаимодействия «клиент-консультант»	точки зрения
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловое общение в социальной сфере»

Цель дисциплины	формирование компетенций в области изучения теоретико-методологических проблем делового общения, практических навыков организации социально-психологического тренинга делового общения в социальной сфере
------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

В процессе освоения данной дисциплины магистрант формирует и демонстрирует следующие

Общекультурные компетенции:

КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач	<u>Знать</u> - проблемы и перспективы развития делового общения специалистов по социальной работе; - методы и техники	Путем проведения лекционных и практических аудиторных занятий, применения новых образовательных	реферат, собеседование зачет	ПОРОГОВЫЙ Способен совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень

	<p>профессиональной деятельности</p>	<p>вербальной и невербальной коммуникации; - коммуникативные процедуры и техники, используемые в социально-психологическом тренинге делового общения <u>Уметь</u> применять в профессиональной деятельности (при проведении социально-психологического тренинга) знания о структуре, технологиях и формах коммуникаций в деловом общении; - распознавать и анализировать социально-психологические проблемы клиентов - организовывать психокоррекционную работу в тренинге <u>Владеть:</u> навыками решать профессиональные задачи с учетом особенностей делового общения в различных формах: вербальная и невербальная, на русском и иностранных языках</p>	<p>технологий, организации самостоятельной работы магистрантов.</p>		<p>в соответствии с рекомендациями преподавателя ПОВЫШЕННЫЙ Способен совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень на основе собственных знаний и анализа соответствующего опыта</p>
--	--------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Профессиональные компетенции

<p>ПК-12</p>	<p>способностью конструировать и реализовывать технологии оказания социальных услуг</p>	<p><u>Знать</u> - категориальный аппарат дисциплины - методы, основные достижения и тенденции развития социально-психологического тренинга, - отечественные и зарубежные психологические теории и концепции организации делового общения <u>Уметь</u>; оформлять, описывать данные, сведения, результаты в деловом общении на языке терминов, введенных в используемом курсе - в деловом взаимодействии использовать индивидуальный подход к различным категориям клиентов; - соблюдать этические принципы взаимодействия «клиент-консультант» <u>Владеть</u> знаниями об особенностях общения и социально психологического тренинга с различными категориями населения - использовать навыки</p>	<p>Путем проведения лекционных и практических аудиторных занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельной работы магистрантов</p>	<p>реферат, собеседование зачет</p>	<p>ПОРОГОВЫЙ Способен овладеть знаниями теоретических основ общения и социально-психологического тренинга путем изучения рекомендованной литературы и в процессе аудиторных занятий ПОВЫШЕННЫЙ Способен самостоятельно осуществлять поиск материала о теоретических основах общения и социально-психологического тренинга, анализировать его и интерпретировать применительно к современным условиям.</p>
--------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		устного и письменного аргументированного изложения собственной точки зрения			
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		№ 3
		Часов
Аудиторные занятия (всего)	16	16
В том числе:	-	-
Лекции (Л)		
Практические занятия (ПЗ), семинары (С)	16	16
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	56	56
В том числе		-
СРС в семестре	56	56
Курсовой проект (работа)	КП	-
	КР	-
Другие виды СРС		
Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям.	20	20
Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)	12	12
Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы	12	12
Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка рефератов и т.д.)	12	12
СРС в период сессии		
Вид промежуточной аттестации	зачет (З), зачет с оценкой (ЗО)	3
	экзамен (Э)	
		-
ИТОГО: общая трудоемкость	часов	72
	зач. ед.	2

2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ Раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
3	1	Теоретические основы делового общения	Сущность, структура, функции, средства общения. Стили общения. Общение как процесс установления и развития контактов между людьми. Технологии эффективной коммуникации. Деловое общение.
3	2	Виды и средства делового общения в сфере социальной работы	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере. Технологии делового взаимодействия. Стратегии устных деловых коммуникаций. Стратегии письменных деловых коммуникаций. Этикет и протокол официальных мероприятий

2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
			Л	ЛР	ПЗ	СРС	всего	
3	1	Теоретические основы делового общения						
3	1.1	Сущность делового общения.			2	4	6	2 неделя Реферат собеседование
3	1.2	Структура, функции, средства делового общения. Стили общения.			2	4	6	4 неделя Реферат собеседование
3	1.3	Психологические барьеры и установки в общении.			2	4	6	6 неделя Собеседование Реферат
3	1.4	Технологии эффективного установления контакта.			2	8	10	8 неделя Реферат собеседование
3	1.5	Технологии активного слушания.				8	8	10 неделя Собеседование реферат

3	1.6	Конструктивное преодоление конфликтов в общении.			2	6	8	11-12 неделя Собеседование реферат
3	1.7	Специфика делового общения. Особенности публичного выступления.				6	6	13-14 неделя Собеседование реферат
3		<i>Раздел дисциплины № 1</i>			10	40	50	
3	2	Виды и средства делового общения в сфере социальной работы						
3	2.1	Деловое общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.			2	4	6	14 неделя Собеседование реферат
3	2.2	Технологии делового взаимодействия в социальной сфере			2	6	8	
3	2.3	Стратегии устных и письменных коммуникаций в социальной сфере.			2	6	8	15 неделя Собеседование реферат
		<i>Раздел дисциплины № 2</i>			6	16	22	
		ИТОГО за семестр			16	56	72	
		ИТОГО			16	56	72	Зачет

2.3. Лабораторных работ не предусмотрено

2.4. Курсовых работ не предусмотрено

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА МАГИСТРАНТА

3.1. Виды СРС

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Виды СРС	Всего часов
3	1	Теоретические основы делового общения	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям. Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)	10 10

			Работа с нормативно-правовыми актами Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы Подготовка докладов, написание реферата	6 6 8
3	2	Виды и средства делового общения в сфере социальной работы	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям. Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) Работа с нормативно-правовыми актами Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы Подготовка докладов, написание реферата	2 2 4 4 4
ИТОГО в семестре				56

3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Деловое общение в социальной сфере»

Методические рекомендации по подготовке к семинару

Подготовка к семинарским занятиям включает: 1) прочтение конспекта лекции; 2) чтение соответствующих глав учебника; 3) чтение первоисточников, рекомендованных к семинару; 4) конспектирование литературы; 5) ознакомление с дополнительной литературой.

Для более полного уяснения содержания социально-психологических терминов следует обращаться к психологическим словарям, энциклопедиям, справочникам.

Методические рекомендации по подготовке реферата

К избранной или рекомендуемой теме реферата следует подобрать необходимую литературу. Рекомендуется выписывать (на карточки и в конспектах) данные об изучаемых источниках: фамилию, инициалы автора, название работы, место и год издания. Для статей, заметок, кроме того, указывается название журнала, сборника или собрания сочинений, том, выпуск, серия, а также место и год издания источника. Такая картотека поможет правильно составить список использованной литературы, помещаемый в конце реферата. Предлагаем также делать краткие записи (конспекты) основных идей, отмечая возможность использования отдельных положений в реферате. Во время проработки материала продумывается и составляется план реферата, включающий введение, основную часть, заключение (выводы) и список литературы. План и подготовленный первый вариант текста следует обсудить с преподавателем.

План (оглавление) приводится в начале работы, после титульного листа, с указанием страниц выделенных рубрик и разделов (параграфов). Введение может иметь различную форму. По объему оно может быть кратким, однако следует обосновать актуальность и выбор данной темы, определить ее место среди философских проблем, степень разработанности исследуемой проблемы (указать предшественников и по желанию дать краткий обзор их идей), сформулировать цель и задачи реферата.

Основное содержание выделяется несколькими (двумя или более) пунктами-параграфами плана, которые также приводятся на соответствующих страницах текста, указанных в оглавлении (плане). В выделенных разделах раскрывается философский смысл исследуемой проблемы, показываются различные подходы и точки зрения в попытках решения тех или иных ее аспектов, вопросов, высказывается собственное отношение к ним автора реферата. В зависимости от выбранной темы, цели и задач основная часть может носить характер обобщения или рецензирования — обзора актуальных философских работ.

В заключении (выводы) подводятся итоги в форме кратких положений или резюме и указывается на возможность использования материала реферата в

научной, педагогической и других видах деятельности.

Список использованной литературы (библиография) приводится в конце работы. Он может включать не только упомянутые в тексте источники цитат или заимствованных идей, но и те работы, которые использовались, но непосредственно в тексте не упоминались.

На первой странице (титульном листе) реферата указывают полное название университета, фамилию и инициалы автора, фамилию и инициалы руководителя работы (преподавателя), место и год написания реферата.

3.3.1. Контрольные работы/рефераты

Темы рефератов по дисциплине:

1. Сущность общения.
2. Функции общения.
3. Структура общения.
4. Средства общения.
5. Типы общения.
6. Уровни общения.
7. Правила эффективного общения.
8. Особенности процесса восприятия. Первое впечатление.
9. Барьеры, стереотипы и индивидуальные особенности человека, препятствующие эффективному общению.
10. Установки, препятствующие эффективному общению.
11. Типы собеседников в зависимости от психологических особенностей личности и способы общения с ними.
12. Типы собеседников в зависимости от стиля мышления и способы общения с ними.
13. Психологические механизмы, способствующие восприятию человека человеком.
14. Технология подлинного общения Э.Берна. Особенности структурного анализа.
15. Анализ транзакций, сценариев и игр.
16. Технология проблемного общения Т. Гордона.
17. Теория идеального общения Ч. Тойча.
18. Синтоническая модель общения. Основные умения.
19. НЛП. Ведущие репрезентативные системы.
20. Особенности педагогического общения.
21. Особенности проведения деловых совещаний.
22. Особенности публичного выступления.
23. Тактики и приемы манипулятивного общения.
24. Стиль общения как слагаемое стиля отношения и стиля работы.
25. Деловое общение, его виды. Структура деловой беседы.
26. Характеристика и причины конфликтов в общении.

27. Способы разрешения конфликтов в общении.
28. Технология эффективного установления контакта.
29. Рефлексивное слушание. Типичные ошибки при слушании.
30. Нерефлексивное слушание. Приемы правильного слушания.
31. Использование средств невербального общения в социальной практике

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (см. Фонд оценочных средств Приложение 1)

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Социальная психология [Электронный ресурс] : [учебное пособие для студентов вузов] / под ред. А. Н. Сухова; [А. Н. Сухов [и др.]. - 7-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 615 с. - Заглавие с титул. экрана. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118148 (14.10.2019). - Рек. Учебно-методическим центром. - Рек. Научно-исследовательским ин-том образования и науки. - ISBN 978-5-238-02192-8.	1,2	3	ЭБС	
2	Левкин, В.Е. Тренинг эффективного общения : учебное пособие / В.Е. Левкин. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 142 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 131-139. - ISBN 978-5-4475-8771-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204 (28.07.2019)	2	3	ЭБС	

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре

1	2	3	4	5	6
1	Ридецкая, О.Г. Психология общения : хрестоматия / О.Г. Ридецкая. - Москва : Директ-Медиа, 2012. - 681 с. - ISBN 978-5-4458-0348-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117869 (28.07.2019)	1,2	3	ЭБС	
2	Левкин, В.Е. Социально-психологический тренинг для психолога : учебное пособие / В.Е. Левкин. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 209 с. - Библиогр.: с. 195-203. - ISBN 978-5-4475-8755-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450202 (28.07.2019)	2	3	ЭБС	
3	Ростомашвили, И.Е. Психологический тренинг партнерского общения подростков с ограниченными возможностями здоровья при инклюзивном обучении : учебно-методическое пособие / И.Е. Ростомашвили, Т.А. Колосова. - Санкт-Петербург : КАРО, 2014. - 96 с. - (Психологический взгляд). - Библиогр.: с. 70-72. - ISBN 978-5-9925-0960-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462584 (28.07.2019).	2	3	ЭБС	
4	Социальная психология [Текст] : курс лекций: учебное пособие / В. Г. Крысько. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2011. - 256 с	1,2	3	5	-
5	Сухов, А.Н. Основы психосоциальной работы с населением [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.Н. Сухов. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 638 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/20269 . — Загл. с экрана.	1,2	3	ЭБС	
6	Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 169 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-06390-5. [Электронный ресурс] :	2	3	ЭБС	

	https://biblio-online.ru/book/1538F679-A452-4501-B380-A300B23947E2/osnovy-kommunikativnoy-kultury-psihologiya-obscheniya				
7	<i>Рамендик, Д. М.</i> Тренинг личностного роста : учебник и практикум для академического бакалавриата / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 136 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07294-5. [Электронный ресурс] : https://biblio-online.ru/book/7DED34C0-3D30-4AFA-9FCD-1EAA0F590552/trening-lichnostnogo-rosta	2	3	ЭБС	
8	<i>Тульчинский, Г. Л.</i> Логика и теория аргументации : учебник для академического бакалавриата / Г. Л. Тульчинский, С. С. Гусев, С. В. Герасимов ; под ред. Г. Л. Тульчинского. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 233 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01178-4. [Электронный ресурс] : https://biblio-online.ru/book/8967D344-6A11-4A3D-A5A7-D70846291F93/logika-i-teoriya-argumentacii	1	3	ЭБС	
9	<i>Павленок, П.Д.</i> Теория, история и методика социальной работы. Избранные работы [Электронный ресурс] : учебное пособие / П.Д. Павленок. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 592 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/93386 . — Загл. с экрана	1,2	3	ЭБС	ЭБС

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. BOOK.ru [Электронный ресурс] : электронная библиотека. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: <http://www.book.ru> (дата обращения: 15.04.2019)

2. East View [Электронный ресурс] : [база данных]. - Доступ к полным текстам статей научных журналов из сети РГУ имени С. А. Есенина. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com> (дата обращения: 15.04.2019).

3. Moodle [Электронный ресурс] : среда дистанционного обучения / Ряз. гос. ун-т. - Рязань, [Б.г.]. - Доступ, после регистрации из сети РГУ имени С. А. Есенина,

из любой точки, имеющей доступ к Интернету. - Режим доступа: <http://e-learn2.rsu.edu.ru/moodle2> (дата обращения: 25.06.2019).

4. Royal Society of Chemistry journals [Электронный ресурс] : [база данных]. - Доступ к полным текстам архива научных журналов 1841-2007 гг. из сети РГУ имени С.А. Есенина. – Режим доступа: <http://pubs.rsc.org/en/Journals?key=Title&value=Current> (дата обращения: 15.04.2019).

5. Znanium.com [Электронный ресурс] : электронная библиотека. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: <http://znanium.com> (дата обращения: 15.06.2019).

6. Труды преподавателей [Электронный ресурс]: коллекция // Электронная библиотека Научной библиотеки РГУ имени С. А. Есенина. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: <http://dspace.rsu.edu.ru/xmlui/handle/123456789/3> (дата обращения: 15.04.2019).

7. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 15.04.2019).

8. Электронная библиотека диссертаций [Электронный ресурс] : официальный сайт / Рос.гос.б-ка. - Москва : Рос. гос. б-ка, 2003 - . - Доступ к полным текстам из комплексного читального зала НБ РГУ имени С. А. Есенина. - Режим доступа: <http://diss.rsl.ru> (дата обращения: 15.04.2019).

9. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 20.04.2019).

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

1. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>, свободный (дата обращения: 15.04.2019).

2. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/?> свободный (дата обращения: 15.04.2019).

3. EqWorld. The World of Mathematical Equations [Электронный ресурс] : Международный научно-образовательный сайт. - Режим доступа: <http://eqworld.ipmnet.ru/indexr.htm>, свободный (дата обращения: 15.04.2019).

4. [Prezentacva.ru](http://prezentacva.ru) [Электронный ресурс] : образовательный портал. - Режим доступа: <http://prezentacva.ru>. свободный (дата обращения: 15.04.2019).
5. Библиотека методических материалов для учителя [Электронный ресурс] : образовательный портал // Инфоурок. - Режим доступа: <https://infourok.ru/biblioteka>. свободный (дата обращения: 15.04.2019).
6. Государственная Дума [Электронный ресурс] : официальный сайт. - Режим доступа: <http://duma.gov.ru>. свободный (дата обращения: 10.06.2019).
7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс] : федеральный портал. - Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный (дата обращения: 15.04.2019).
8. Информационно-коммуникационные технологии в образовании [Электронный ресурс] : система федеральных образовательных порталов. - Режим доступа: <http://www.ict.edu.ru>. свободный (дата обращения: 15. 04.2019).
9. Инфоурок [Электронный ресурс] : образовательный портал. - Режим доступа: <https://infourok.ru>. свободный (дата обращения: 15. 04.2019). 10. Качество и образование [Электронный ресурс] : сайт. - Режим доступа: <http://www.tqm.spb.ru>, свободный (дата обращения: 15. 04.2019).
11. Российский общеобразовательный портал [Электронный ресурс] : [образовательный портал]. - Режим доступа: <http://www.school.edu.ru>. свободный (дата обращения: 15. 04.2019).
12. Российская педагогическая энциклопедия [Электронный ресурс] : электронная энцикл. // Гумер — гуманитарные науки. - Режим доступа: http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Pedagog/russpenc/mdexphp, свободный (дата обращения: 15. 04.2019).
13. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [Электронный ресурс] // Единое окно доступа к образовательным ресурсам. - Режим доступа: <http://fcior.edu.ru>. свободный (дата обращения: 15. 04.2019).
14. Электронная библиотечная система «КнигаФонд»: [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/>(дата обращения: 16. 03.2019).
15. Мир энциклопедий. Энциклопедии On-line. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/archives/771>(дата обращения: 17. 04.2019).
16. Мегаэнциклопедия Кирилла и Мефодия [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/archives/771>(дата обращения: 15. 03.2019).

17. Электронная библиотека социологического факультета МГУ
[Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://.socio.msu.ru/1/lib/library> Полис
<http://www.politstudies.ru/>(дата обращения: 15. 03.2019).

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий: стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций: видеопроектор, экран настенный, др. оборудование или компьютерный класс.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: видеопроектор, ноутбук, переносной экран.

6.3. Требования к специализированному оборудованию: отсутствуют.

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ (*Заполняется только для стандарта ФГОС ВПО*)

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Пример указаний по видам учебных занятий приведен в виде таблицы

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой

	литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.), прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решений задач по алгоритму и др.
Контрольная работа/индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Реферат/курсовая работа	<i>Реферат:</i> Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.
Подготовка к зачету	При подготовке к экзамену (зачету) необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.
2. Использование слайд-презентаций при проведении практических занятий.

10. Требования к программному обеспечению учебного процесса

Стандартный набор ПО (в компьютерных классах):

Операционная система WindowsPro (договор №Tr000043844 от 22.09.15г.);

Антивирус Kaspersky Endpoint Security (договор №14/03/2018-0142от 30/03/2018г.);

Офисное приложение Libre Office (свободно распространяемое ПО);

Архиватор 7-zip (свободно распространяемое ПО);

Браузер изображений Fast Stone ImageViewer (свободно распространяемое ПО);

ПО);

PDF ридер Foxit Reader (свободно распространяемое ПО);

Медиа проигрыватель VLC media player (свободно распространяемое ПО);

Запись дисков Image Burn (свободно распространяемое ПО);

DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in (свободно распространяемое ПО);

Стандартный набор ПО (для кафедральных ноутбуков):

Антивирус Kaspersky Endpoint Security (договор №14/03/2018-0142 от 30/03/2018г.);

Офисное приложение Libre Office (свободно распространяемое ПО);

Архиватор 7-zip (свободно распространяемое ПО);

Браузер изображений Fast Stone Image Viewer (свободно распространяемое ПО);

PDF ридер Foxit Reader (свободно распространяемое ПО);

Медиа проигрыватель VLC media player (свободно распространяемое ПО);

Запись дисков Image Burn (свободно распространяемое ПО);

DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in (свободно распространяемое ПО)

11. Иные сведения

Приложение 1

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Деловое общение в социальной сфере»

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости

п /п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции) или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Теоретические основы делового общения.	ОК-5, ПК-12	Зачет
2.	Виды и средства делового общения в сфере социальной работы	ОК-5,ПК-12	

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОК 5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	знать	
		- проблемы и перспективы развития делового общения специалистов по социальной работе;	ОК5 31
		- методы и техники вербальной и невербальной коммуникации;	ОК5 32
		- коммуникативные процедуры и техники, используемые в социально-психологическом тренинге делового общения	ОК5 33
		уметь	
		применять в профессиональной деятельности (при проведении социально-психологического	ОК5 У1

		тренинга) знания о структуре, технологиях и формах коммуникаций в деловом общении;-	
		распознавать и анализировать социально-психологические проблемы клиентов	ОК5 У2
		- организовывать психокоррекционную работу в тренинге делового общения	ОК5 У3
		владеть	
		навыками решать профессиональные задачи с учетом особенностей делового общения в различных формах: вербальная и невербальная, на русском и иностранных языках	ОК5 В1
ПК 12	способностью конструировать и реализовывать технологии оказания социальных услуг	знать	
		категориальный аппарат дисциплины	ПК12 31
		- методы, основные достижения и тенденции развития социально-психологического тренинга,	ПК12 32
		- отечественные и зарубежные психологические теории и концепции организации делового общения	ПК12 33
		уметь	
		- оформлять, описывать данные, сведения, результаты в деловом общении на языке терминов, введенных в используемом курсе	ПК12 У1
		- в деловом взаимодействии использовать индивидуальный подход к различным категориям клиентов;	ПК12 У2
		- соблюдать этические принципы взаимодействия «клиент-консультант»	ПК12 У3
		владеть	
		1) навыками по использованию социально-психологических технологий в сфере общения для решения	ПК12 В1

		проблем социального благополучия личности и общества	
		2) навыками по разработке социально-психологических технологий в сфере общения для решения проблем социального благополучия личности и общества	ПК12-В2

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЗАЧЕТ 3 СЕМЕСТР)

Содержание оценочного средства- Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов

1. Сущность общения. ОК5-3132, ПК12-313132
2. Функции общения. ОК5-313233, ПК12-3132
3. Структура общения. ОК5-31, ПК12-31
4. Средства общения. ОК5-3132У1,32, ПК12-3132У1
5. Типы общения. ОК5-31, ПК12-31
6. Уровни общения. ОК5-31,32, ПК12-31,32
7. Правила эффективного общения. ОК5-32, У1, ПК12-31,32,У1,В1
8. Особенности процесса восприятия. Первое впечатление. ОК5-31,32,У1, ПК12-31,У1,В1
9. Барьеры, стереотипы и индивидуальные особенности человека, препятствующие эффективному общению. ОК5-32,У1,У2,В1, ПК12-31, У1,В1
10. Установки, препятствующие эффективному общению. ОК5-31,32, У2,В1,В2, ПК12-32,У1,В1
11. Типы собеседников в зависимости от психологических особенностей личности и способы общения с ними. ОК5-31,У1,В1, ПК12-31,У1,В1
12. Типы собеседников в зависимости от стиля мышления и способы общения с ними. ОК5-32,У2,В2, ПК-313233У2,В1
13. Психологические механизмы, способствующие восприятию человека человеком. ОК5-32,У2,В1, ПК12-31У1В1
14. Технология подлинного общения Э.Берна. Особенности структурного анализа. ОК5-31,32,У1,В2, ПК12-31,У2,В2
15. Анализ трансакций, сценариев и игр. ОК5-31,32У2, ПК12-3132У2В2
16. Технология беспроблемного общения Т. Гордона. ОК5-32,У2,В1, ПК12-32,У2,В1
17. Теория идеального общения Ч. Тойча. ОК5-31,32У2У3, ПК12-31,32У2В1
18. Синтоническая модель общения. Основные умения. ОК5-31,32, ПК12-31,32, У1,В1

19. НЛП. Ведущие репрезентативные системы. ОК5-31,32,У2,В2, ПК12-У1,У2,В1
20. Особенности педагогического общения. ОК5-32,У1, ПК-32,У2
21. Особенности проведения деловых совещаний. ОК5-32,У1,В1, ПК12-32У1,В1
22. Особенности публичного выступления. ОК5-32,У1,В1, ПК12-32,У2,В2
23. Тактики и приемы манипулятивного общения. ОК5-31,32,У2,В2, ПК6-В2,У2
24. Стиль общения как слагаемое стиля отношения и стиля работы. ОК5-32,У2,В1, ПК12-32,У2,В2
25. Деловое общение, его виды. Структура деловой беседы. ОК5-313233,У1,В1, ПК12-3133У1У2В2

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкалы оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено». В основе оценивания лежат критерии порогового и повышенного уровня характеристик компетенций или их составляющих частей, формируемых на учебных занятиях по дисциплине «Деловое общение в социальной сфере» (Таблица 2.5 рабочей программы дисциплины).

«зачтено» – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся:

- если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;

- если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«зачтено» - оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

«не зачтено» - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.