



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

«СОГЛАСОВАНО»

Руководитель ОП

 Заяц О.В.

(подпись)

«01» июля 2019 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Практикум по коммуникативным навыкам в социальной работе

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа
профиль «Социальная работа в системе социальной защиты»
Форма подготовки очная

курс 3 семестр 6
лекции не предусмотрено
практические занятия 36 час.
лабораторные работы не предусмотрено
в том числе с использованием МАО лек. /пр. 36/лаб. час.
всего часов аудиторной нагрузки 36 час.
в том числе с использованием МАО 36 час.
самостоятельная работа 72 час.
в том числе на подготовку к экзамену не предусмотрено
контрольные работы (количество) не предусмотрено
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрено
зачет 6 семестр
экзамен не предусмотрено

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Министерства образования и науки от 5.02.2018 № 76.

Рабочая программа обсуждена на заседании департамента социальных наук, протокол № 13 от «01» июля 2019 г.

И. о. директора департамента: канд. социол. наук, доцент Е.Ю. Костина
Составитель: канд. социол. наук, доцент С. В. Гончарова

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании департамента:

Протокол от « _____ » _____ 20__ г. № _____

Директор департамента _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании департамента:

Протокол от « _____ » _____ 20__ г. № _____

Директор департамента _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

АННОТАЦИЯ

Дисциплина «Практикум по коммуникативным навыкам в социальной работе» предназначена для обучающихся 3 курса по направлению 39.03.02 Социальная работа, профиль «Социальная работа в системе социальной защиты». Трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 ч.

Дисциплина «Практикум по коммуникативным навыкам в социальной работе» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений (Б1.В.ДВ.08.02 дисциплины выбора).

Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с такими дисциплинами как «Социальные проблемы современного общества», «Технология социальной работы», «Социология», «Межкультурные коммуникации в социальной работе», «Профессиональная этика и коммуникативная культура в социальной работе».

Учебным планом не предусмотрены лекционные занятия, предусмотрены практические занятия (36 час. с использованием методов активного обучения) и самостоятельная работа студента в объеме 72 час. Дисциплина реализуется на 3 курсе в 6 семестре при очной форме обучения. В качестве формы промежуточного контроля по дисциплине предусмотрен зачет.

Содержание дисциплины охватывает следующий круг вопросов: основные коммуникативные навыки социального работника; подходы к пониманию коммуникации в профессиональной деятельности; представления о роли эффективных приемов и способов коммуникации в обеспечении функционирования общества и организации социальной работы, значение коммуникаций в современном обществе, компетентности личности в области коммуникаций для профессиональной деятельности.

Целью курса является ориентация студентов в проблемном поле коммуникаций в социальной работе, имеющих теоретическую и

практическую значимость для деятельности бакалавров в области социальной работы.

Задачи освоения дисциплины:

- дать студентам систематические знания об основных коммуникативных навыках социального работника;
- рассмотреть основные подходы к пониманию коммуникации в профессиональной деятельности;
- дать студентам представление о роли эффективных приемов и способов коммуникации в обеспечении функционирования общества и организации социальной работы,
- раскрыть значение коммуникаций в современном обществе, значение компетентности личности в области коммуникаций для профессиональной деятельности.

Для успешного изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни (УК-6);
- способность осуществлять мониторинг социокультурного окружения и условий жизни социальных групп населения, различных типов семей, отдельных граждан, прогнозирование и проектирование мер социальной поддержки, различных видов социальной помощи, социального обслуживания (ПК-6).

В результате изучения данной дисциплины у студентов формируются следующие универсальные и профессиональные компетенции (элементы компетенций):

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
УК-3 способен осуществлять социальное взаимодействие и	Знает	объектно-предметную область теории коммуникации; социального взаимодействия и правила реализации своей роли в команде; значение культуры в формировании и развитии

реализовывать свою роль в команде		коллектива
	Умеет	определять варианты социального взаимодействия и правила реализации своей роли в команде; использовать полученные знания, учитывая особенности социального контекста; использовать ресурсы культуры для формирования и развития командной работы
	Владеет	методами и приемами социального взаимодействия и правилами реализации своей роли в команде; навыками использования полученных знаний, учитывая особенности социального контекста; ресурсов культуры для формирования и развития командной работы
ПК-2 способен организовывать деятельность подразделения (группы специалистов) по реализации различных видов социального обеспечения, социальной помощи, мер социальной поддержки, социального обслуживания;	Знает	теоретические основы коммуникации и общения, возможности применения социально-психологических знаний в процессе организации деятельности подразделения (группы специалистов) в социальной работе
	Умеет	применять основы коммуникации и общения, социально-психологические знания в процессе организации деятельности подразделения (группы специалистов) в социальной работе; разрабатывать программы и проекты по реализации различных видов социальной помощи, мер социальной поддержки
	Владеет	способностью к общению, навыками применения социально-психологических знаний в процессе организации деятельности подразделения (группы специалистов) в социальной работе; разработки программ и проектов по реализации различных видов социальной помощи, мер социальной поддержки
ПК-6 способен осуществлять мониторинг социокультурного окружения и условий жизни социальных групп населения, различных типов семей, отдельных граждан, прогнозирование и проектирование мер социальной поддержки, различных видов социальной помощи, социального обслуживания	Знает	основные требования и принципы выявления и оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, представителей разных культур, определения индивидуальных потребностей граждан с целью разработки индивидуальных программ предоставления социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению с учетом особенностей разных культур
	Умеет	выявлять и оценивать обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, представителей разных культур, определять индивидуальные потребности граждан с целью разработки индивидуальных программ социальной поддержки, различных видов социальной помощи, социального обслуживания с учетом особенностей разных культур

	Владеет	способами выявления оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, представителей разных культур, и разработки индивидуальных программ социальной поддержки, различных видов социальной помощи, социального обслуживания с учетом особенностей разных культур
--	---------	---

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Практикум по коммуникативным навыкам в социальной работе» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: семинар - «круглый стол», деловая игра, метод кейс-стади.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Лекции не предусмотрены

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Практические занятия

(36 ч. с использованием методов активного обучения)

Занятие 1. Основы концепции коммуникации в обществе (4 часа с использованием методов активного обучения – круглый стол)

1. Проблема определения понятия «коммуникация», социальная коммуникация.
2. Методы исследования коммуникаций в социальной работе.
3. Междисциплинарные связи теории коммуникации.
4. Содержание коммуникативного процесса в социальной работе.
5. Информация как основной элемент коммуникации.
6. Базовые системы коммуникации.

Занятие 2. Коммуникации в социальной работе (4 часа с использованием методов активного обучения – круглый стол)

1. Значение коммуникации в современном мире. Место коммуникации в социальной работе.
2. Общение – понятие, содержание, функции. Структура общения.
3. Формы, стратегии общения. Виды общения.
4. Типы коммуникативных ролей в межличностной коммуникации в социальной работе.

Занятие 3. Стереотипы, восприятие в коммуникациях (2 часа с использованием методов активного обучения – круглый стол)

1. Менталитет и сенсотип в коммуникации.
2. Межличностное восприятие и коммуникация.
3. Стереотипы и предрассудки в коммуникации.

Занятие 4. Эффективная коммуникация в профессиональной деятельности (4 часа с использованием методов активного обучения – круглый стол, деловая игра)

1. Средства общения. Вербальное общение. Культура речи в социальной работе. Невербальные средства общения.
2. Обратная связь в деловом общении. Рефлексивное, нереплексивное слушание. Способы и правила продуктивного, рефлексивного слушания.
3. Условия эффективного общения в профессиональной деятельности.

Занятие 5. Личность в коммуникации (4 часа с использованием методов активного обучения – круглый стол)

1. Стереотипы и их влияние на процесс развития взаимодействия (стереотипы, новые глобальные стереотипы потребления) в социальной работе.
2. Субъекты общения. Типологическая характеристика личности.

Занятие 6. Коммуникации в конфликте (4 часа с использованием методов активного обучения – деловая игра)

1. Конфликты – понятие, структура, причины возникновения.

2. Стадии протекания конфликтов.
3. Типологии конфликтов.
4. Стили разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности.

Занятие 7. Коммуникации и стиль управления в организациях, осуществляющих социальную работу (4 часа с использованием методов активного обучения – круглый стол)

1. Этика – предмет, содержание и структура. Мораль ее основные принципы и структура.
2. Функции и тенденции развития морали в современном обществе.
3. Деловая этика в теории и практике управления. Модели деловой этики.
4. Основные этические нормы и принципы в деловом общении. Этический кодекс социального работника.

Занятие 8. Коммуникация и организационная культура (6 часов с использованием методов активного обучения – круглый стол)

1. Этикет: понятие, происхождение. Деловой этикет и его основные правила.
2. Деловой протокол: правила знакомства и представления, правила обращения. Формы делового сотрудничества.
3. Телефонный этикет. Деловая встреча: этапы подготовки и организация.
4. Этапы подготовки и этика переговоров. Тактические приемы ведения переговоров.
5. Презентация: цель и искусство организации. Визитная карточка. Типы визитных карточек, их назначение, правила пользования.
6. Имидж в деловом общении: структура и функции. Программа формирования имиджа. Имидж делового человека.

Занятие 9. Методы изучения коммуникаций в социальной работе (4 часа с использованием методов активного обучения – круглый стол)

1. Методы исследования особенностей коммуникаций в социальной работе.
2. Проект научного исследования по изучению коммуникации в социальной работе.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине «Практикум по коммуникативным навыкам в социальной работе» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы студентов и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

III. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства - наименование		
			текущий контроль	промежуточная аттестация	
1	Занятия 1-9 практической части	УК-3	знает	собеседование (УО-1)	вопросы к зачету №№ 11-18
			умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол» (УО-4)	вопросы к зачету №№ 11-18 вопросы к круглому столу
			владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол»	вопросы к зачету №№ 11-18 вопросы к

				(УО-4) «деловая игра» (ПР-10)	круглому столу задание для деловой игры
2	Занятия 1-9 практической части	ПК-2	знает	собеседование (УО-1),	вопросы к зачету №№ 1-10, 26-30
			умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол» (УО-4)	вопросы к зачету №№ 1-10, 26-30 вопросы к круглому столу
			владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол» (УО-4)	вопросы к зачету №№ 1-10, 26-30 вопросы к круглому столу
3	Занятия 1-9 практической части	ПК-6	знает	собеседование (УО-1), «круглый стол» (УО-4),	вопросы к зачету №№ 15-25, вопросы к круглому столу
			умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол» (УО-4) «кейс-задача» (ПР-11)	вопросы к зачету №№ 15-25, вопросы к круглому столу кейс-задачи
			владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол» (УО-4), «деловая игра» (ПР-10)	вопросы к зачету №№ 15-25, вопросы к круглому столу задание для деловой игры

Контрольные и методические материалы, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы представлены в Приложении 2.

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Алексеев, О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: учебное пособие / Алексеев О.А.— Электрон. текстовые данные.—

Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 238 с.— Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/33853>.

2. Гафиатулина, Н.Х. Социальная коммуникация в профилактике конфликтов [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Н.Х. Гафиатулина, С.И. Самыгин. - Электрон. текстовые данные. - М.: Русайнс, 2016. - 162 с. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/61659.html>

3. Козловская, С.Н. Теория и практика социальных коммуникаций / С.Н. Козловская, - 2-е изд., сокр. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 98 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=548840>

4. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие / Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62947.html>.

5. Садохин, А.П. Введение в теорию межкультурной коммуникации: учебное пособие для вузов / А. П. Садохин. – М.: КноРус, 2017. – 254с. (7 экз.) – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:837879&theme=FEFU>

Дополнительная литература

(электронные и печатные издания)

1. Козлов, А.С. Конфликтология социальных групп и организаций / А. С. Козлов, Е. В. Левина, П. А. Эстрова.- М.: URSS, - 2015. – 263 с. (10 экз.) — URL: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:779428&theme=FEFU>

2. Шарков Ф.И. Коммуникология. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков. -Электрон. текстовые данные. - М.: Дашков и К, 2014. - 488 с. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/4438.html>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Информационно-аналитический портал Социальная политика
Режим доступа: http://www.socpolitika.ru/rus/social_policy_research/magazine/document6285.shtml
2. Министерство труда и социальной защиты населения.
Официальный сайт: Режим доступа: <http://www.rosmintrud.ru/social>
3. Социальная защита. Режим доступа: <http://i-podmoskovie.ru/php/socialnaja-zaschita.html>
4. Социальная сфера. Социальная защита населения. Проблемы инвалидов. Благотворительность. Социальное страхование. Социально-коммуникативные науки. Режим доступа: <http://www.library.ru/2/catalogs/periodical/?sec=47>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

Для преподавания дисциплины необходим доступ к электронному каталогу библиотеки университета.

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 ч. Учебным планом не предусмотрены практические занятия (36 час., в том числе 36 час. с использованием методов активного обучения) и самостоятельная работа студента в объеме 72 час.

Описание последовательности действий обучающихся, или алгоритм изучения дисциплины

Для понимания материала и качественного его усвоения рекомендуется такая последовательность действий:

1. В течение недели выбрать время (1-1,5 часа) для работы с рекомендованной литературой в библиотеке или ресурсами Интернет.

2. При подготовке к практическим занятиям следующего дня, необходимо сначала повторить пройденный теоретический материал предыдущего занятия по теме домашнего задания. При выполнении нужно сначала понять, что требуется, какой теоретический материал нужно использовать.

Рекомендации по работе с литературой.

Основным методом самостоятельного овладения знаниями является работа с литературой. Это сложный процесс, требующий выработки определенных навыков, поэтому студенту нужно обязательно научиться работать с книгой.

Осмысление литературы требует системного подхода к освоению материала. В работе с литературой системный подход предусматривает не только внимательное чтение текста и изучение специальной литературы, но и обращение к дополнительным источникам – справочникам, энциклопедиям, словарям, которые являются основными помощниками в самостоятельной работе студента, так как глубокое изучение именно их материалов позволит студенту освоить новую научную терминологию, а затем самостоятельно оперировать теоретическими категориями и понятиями. Такого рода работа с литературой обеспечивает решение студентом поставленной перед ним задачи (подготовка к семинарскому занятию, выполнение практических заданий и т.д.).

Литература для изучения обычно выбирается из списка литературы, выданного преподавателем, либо путем самостоятельного отбора материалов. После этого непосредственно начинается изучение материала, изложенного в источнике.

При изучении материала источника необходимо обращать особое внимание на комментарии и примечания, которыми сопровождается текст. Они разъясняют отдельные места текста, дополняют изложенный материал,

указывают ссылки на цитируемые источники, исторические сведения о лицах, фактах, объясняют малоизвестные или иностранные слова.

Во время изучения литературы следует конспектировать и составлять рабочие записи прочитанного, которые могут быть сделаны и в виде простого и развернутого плана, цитирования, тезисов, резюме, аннотации, конспекта. Такие записи удлиняют процесс проработки, изучения книги, но способствуют ее лучшему осмыслению и усвоению, выработке навыков кратко и точно излагать материал.

Наиболее надежный способ собрать нужный материал - составить конспект - краткое изложение своими словами содержания книги. Конспекты позволяют восстановить в памяти ранее прочитанное без дополнительного обращения к самой книге. При их составлении следует пользоваться различными приемами выделения отдельных частей текста, ключевых выражений, терминов, основных понятий (выделение абзацев, подчеркивание, написание жирным шрифтом, курсивом, использование цветных чернил и т.п.). Желательно оставлять поля для внесения дополнений, поправок или фиксации собственных мыслей по данной записи, возможно несовпадающих с авторской точкой зрения.

При изучении литературы особое внимание следует обращать на новые термины и понятия. Понимание сущности и значения терминов способствует формированию способности логического мышления, приучает мыслить абстракциями, что важно при усвоении дисциплины. Поэтому при изучении темы курса студенту следует активно использовать универсальные и специализированные энциклопедии, словари, иную справочную литературу.

Вся рекомендуемая для изучения курса литература подразделяется на основную и дополнительную. К основной литературе относятся источники, необходимые для полного и твердого усвоения учебного материала. Необходимость изучения дополнительной литературы диктуется, прежде всего тем, что в учебной литературе нередко остаются неосвещенными

современные проблемы, а также не находят отражение новые документы, события, явления, научные открытия последних лет. Поэтому дополнительная литература рекомендуется для более углубленного изучения программного материала.

Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям

Практическое занятие – одна из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности

В системе подготовки студентов практические занятия, являясь дополнением к лекционным курсам, позволяют приобретать и совершенствовать профессиональные компетенции. Содержание практических занятий и методика их проведения должны обеспечивать развитие творческой, научно-исследовательской активности студента. В ходе их проведения создаются условия для развития научного мышления и аналитических умений и навыков обучающихся. Практические занятия позволяют проверить знания студентов, в связи с чем они выступают важным средством достаточно оперативной обратной связи.

Цели практических занятий:

- помочь обучающимся систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера;
- обучение студентов практическим приемам и методам анализа теоретических положений и концепций учебной дисциплины;
- способствовать овладению навыками и умениями решения практических задач в поле гендерных конфликтов на всех уровнях функционирования социальной реальности.

При подготовке к практическим занятиям необходимо придерживаться следующих рекомендаций:

Практические занятия проводятся с группой и строятся как беседа-дискуссия по каждому вопросу плана.

Планы семинарских занятий определяют круг важных проблем, теоретическое понимание которых важно для их практического решения. Семинарские занятия предназначены для самостоятельной проработки студентами ключевых проблем на основе активного привлечения как классической, так и современной научной литературы.

Контрольные вопросы позволяют определить степень соответствия знаний имеющимся требованиям. Использование контрольных вопросов и тестов облегчает усвоение теории, позволяет воспринимать учебную дисциплину как конкретную, практическую, рациональную науку, дает возможность эффективнее использовать время на занятиях.

На практических занятиях по дисциплине применяются такие методы активного обучения, как семинар - круглый стол.

Семинар - Круглый стол, дискуссия

Круглый стол – это особая форма проведения семинара, цель которого – приводить к конкретным решениям проблем и вопросов функционирования социальной реальности, требующих общего согласия. Это инструмент, позволяющий принять совместное решение, произрастающее из различных (в ряде случаев противоположных) мнений и воззрений, и осуществить практические шаги.

Круглый стол – это мероприятие проблемного характера, на котором в ходе модерлируемой дискуссии обсуждается та или иная тема в одном из следующих ракурсов:

- постановка проблемы и обмен мнениями;
- обобщение идей и мнений, касающихся заявленной проблематики;
- поиск путей развития и решения обозначенной проблемы.

Возможные содержательные итоги мероприятия:

Обмен информацией по отдельным аспектам проблемы с выработкой возможных вариантов решения.

Обозначение ключевых вопросов и проблемных областей.

Выявление точек бифуркации по представленным позициям участников.

Выработка единой обобщённой позиции (соглашения, консенсуса).

Выработка компромиссного решения.

Перечни путей развития обозначенной проблемы или вариантов её решения

Чтобы заседание «круглого стола» проходило активно и заинтересованно, необходимо настроить слушателей на обмен мнениями и поддерживать атмосферу свободного обсуждения.

Для повышения активности студентов можно также предложить для обсуждения две разные точки зрения по одной проблеме.

Для иллюстрации мнений, положений и фактов возможно использование аудио- видеофрагментов, фотодокументы, материалы из газет и журналов, схемы, графики, диаграммы.

Преподавателю необходимо следить, чтобы обсуждение не уходило в сторону от обсуждаемой проблемы.

Использование данной формы проведения занятия предполагает, что студенты получают реальную практику формулирования своей точки зрения, осмысления системы аргументации, т.е. превращения информации в знание, а знаний в убеждения и взгляды.

Кейс-задачи

Метод кейсов – это способ организации практических занятий, который способствует развитию умения анализировать ситуации, оценивать альтернативы, выбирать оптимальный вариант и составлять план его осуществления, а также вырабатывать у студентов устойчивый навык решения практических задач.

Основной целью использования этого метода в учебном процессе является максимальная активизация каждого студента и вовлечение его в процесс анализа ситуации и принятия решений, а также для формирования

навыка работать в одной команде и быстро принимать решения в условиях ограниченной информации и недостатка времени.

Помимо этого у метода кейсов выделяют семь основных образовательных целей, направленных на формирование практических навыков:

1. принимать нужное решение исходя из поставленной задачи;
2. мыслить последовательно и логически;
3. проводить анализ и представлять его результаты в убедительной и обоснованной форме;
4. выделять и оценивать основные вопросы, относящиеся к решению задачи;
5. применять инструментарий аналитического и количественного анализа для решения поставленной задачи.
6. перспективно решать поставленную задачу и демонстрировать свою компетентность в данном вопросе;
7. эффективно использовать имеющиеся данные для разработки подробного и обоснованного плана действий или проведения тщательного анализа ситуации.

Организация данной работы осуществляется в следующей последовательности:

1. обсуждение полученной вводной информации, содержащейся в кейсе;
2. выделение релевантной информации по отношению к данному вопросу, над которой работает подгруппа;
3. обмен мнениями и составление плана работы над проблемой;
4. работа над проблемой (дискуссия);
5. выработка решений проблемы;
6. дискуссия для принятия окончательных решений;
7. подготовка доклада;
8. аргументированный краткий доклад.

При принятии решения можно использовать следующие методы группового обсуждения:

- мозговой штурм ; - морфологический анализ,- синектический анализ.

Для представления результатов рекомендуется подготовить на одной странице резюме в виде выводов (текст, графики, таблицы).

Выступление модератора должно быть в пределах 10 минут, а предварительно на доске записываются основные результаты работы.

Остальные подгруппы выступают слушателями и оппонентами докладчика, а затем оценивают доклад модератора.

Обсуждение темы заканчивается подведением итогов преподавателем

Деловая игра

Основными целями деловой игры являются:

– получение студентами целостного опыта выполнения будущей профессиональной деятельности, развернутой во времени и пространстве;

– интеграция уже усвоенных студентом с помощью других педагогических технологий теоретических знаний и частных компетенций в целостную систему;

– получение опыта социальных отношений, усвоение морально-нравственных норм, принятых в обществе, стране, производственном коллективе, в данном вузе;

– формирование коммуникативных компетенций, опыта взаимодействия будущих специалистов, совместного принятия решений;

– формирование творческого профессионального мышления, познавательной и профессиональной мотивации.

В числе конкретных предметно-профессиональных компетенций, формируемых в ДИ, можно назвать следующие:

– воспринимать профессиональную, как правило, вероятностную, проблемную ситуацию как целое, уметь анализировать целостный объект деятельности и его составные звенья, условия их функционирования;

- выделять в этой ситуации предмет действий, цель, средства и ожидаемые результаты преобразования ситуации;
- на основе анализа условий проблемной ситуации самостоятельно вычленять проблему, превращать ее в задачу или задачи выбирать систему действий по их индивидуальному и совместному решению;
- составлять и осуществлять на практике проект деятельности по достижению целей в заданных условиях;
- учитывать в своей деятельности взаимосвязь системы факторов, влияющих на принятие решений и конечный результат профессиональной деятельности (социальных, экономических, правовых, нормативных, материально-технических, организационных, социально-психологических, морально-нравственных и др.);
- проводить контроль, оценку и обобщение полученных результатов, доказывать правильность принятых решений.

В процессе работы происходит усвоение студентами знаний, формирование умений, навыков, межпредметных компетенций, «как бы наложенных на канву профессионального труда» в его предметном и социальном аспектах. Знания усваиваются не про запас, не для будущего применения, не абстрактно, а в реальном для участника процессе информационного обеспечения его игровых действий, в динамике развития сюжета деловой игры, в формировании целостного образа профессиональной ситуации. Кроме того, в условиях совместной работы в деловой игре каждый студент приобретает навыки социального взаимодействия, коллективистскую направленность, ценностные ориентации и установки, присущие специалисту.

Рекомендации по подготовке к промежуточному контролю

Зачет - это заключительный этап изучения дисциплины, имеющий целью проверить теоретические знания студента, его навыки и умение применять полученные знания при решении практических задач. Зачет проводится в устной форме.

Подготовка начинается с первого занятия по дисциплине, на котором студенты получают общую установку преподавателя и перечень основных требований к текущей и промежуточной аттестации. При этом важно с самого начала планомерно осваивать материал, руководствуясь, прежде всего, перечнем вопросов, конспектировать важные для решения учебных задач источники. В течение семестра происходят пополнение, систематизация и корректировка студенческих наработок, освоение нового и закрепление уже изученного материала.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

При осуществлении образовательного процесса используется следующее программное обеспечение:

1. Microsoft Office (Access, Excel, PowerPoint, Word и т.д).
2. Программное обеспечение электронного ресурса сайта ДВФУ, включая ЭБС ДВФУ.

На занятиях требуется наличие ноутбука и мультимедийного проектора для демонстрации в виде презентаций основных идей, положений, схем, определений, что позволяет значительно повысить информативность и эффективность лекционных и практических занятий, способствует увеличению динамизма и выразительности излагаемого материала.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной поддержки.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ
по дисциплине «Практикум по коммуникативным навыкам в
социальной работе»**

**Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа
профиль «Социальная работа в системе социальной защиты»
Форма подготовки очная**

**Владивосток
2018**

Самостоятельная работа студентов по курсу «Практикум по коммуникативным навыкам в социальной работе» (72 час.)

Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом, способствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки исследовательской работы и ориентирует на умение применять теоретические знания на практике.

Содержание самостоятельной работы студентов включает: подготовку к практическому занятию, подготовку сообщения по выбранному аспекту темы семинара, круглого стола или подбор практического материала для участия в дискуссии. Материалом для подготовки могут стать профессиональная литература, учебно-методическое обеспечение дисциплины.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1.	1-ая неделя	Подготовка сообщения по выбранному аспекту темы дискуссии к практическому занятию № 1: (подготовка к круглому столу)	4 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение научной и учебной литературы)
2.	2-ая неделя	Подготовка сообщения по выбранному аспекту темы дискуссии к практическому занятию № 1, (подготовка к круглому столу)	4 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение научной и учебной литературы)
3.	3-я неделя	Подготовка сообщения по выбранному аспекту темы дискуссии к практическому занятию № 2: (подготовка к круглому столу)	4 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение научной и учебной литературы)
4.	4-ая неделя	Подготовка сообщения по выбранному аспекту темы дискуссии к практическому	4 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение научной и учебной

		занятию № 2 (подготовка к круглому столу)		литературы)
5.	5-ая неделя	Подготовка сообщения по выбранному аспекту темы дискуссии к практическому занятию № 3 (подготовка к круглому столу)	4 ч.	Участие в дискуссии (анализ и обсуждение научной и учебной литературы)
6.	6-ая неделя	Подготовка сообщения по выбранному аспекту темы дискуссии к практическому занятию № 3: (подготовка к круглому столу)	4ч.	Участие в дискуссии (анализ и обсуждение научной и учебной литературы)
7.	7-ая неделя	Подготовка сообщения по выбранному аспекту темы дискуссии к практическому занятию № 4: (подготовка к круглому столу, деловая игра)	4 ч.	Участие в дискуссии (анализ и обсуждение научной и учебной литературы), задание для деловой игры
8.	8-ая неделя	Подготовка сообщения по выбранному аспекту темы дискуссии к практическому занятию № 4, (подготовка к круглому столу)	4 ч.	Участие в дискуссии (анализ и обсуждение научной и учебной литературы), фонд тестовых заданий
9.	9-ая неделя	Подготовка сообщения по выбранному аспекту темы дискуссии к практическому занятию № 5 (подготовка к круглому столу)	4 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение научной и учебной литературы)
10.	10 неделя	Подготовка сообщения по выбранному аспекту темы дискуссии к практическому занятию № 5 (подготовка к круглому столу, решению кейс-задач)	4 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение научной и учебной литературы), кейс-задачи
11.	11 неделя	Подготовка сообщения по выбранному аспекту темы дискуссии к практическому занятию № 6 (подготовка к деловой игре)	4 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение научной и учебной литературы), задание для деловой игры

12.	12 неделя	Подготовка сообщения по выбранному аспекту темы дискуссии к практическому занятию № 6 (подготовка к деловой игре)	4 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение научной и учебной литературы), задание для деловой игры
13.	13 неделя	Подготовка сообщения по выбранному аспекту темы дискуссии к практическому занятию № 7 (подготовка к круглому столу)	4 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение научной и учебной литературы)
14.	14 неделя	Подготовка сообщения по выбранному аспекту темы дискуссии к практическому занятию № 7 (подготовка к круглому столу, решению кейс-задач)	4 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение научной и учебной литературы), кейс-задачи
15.	15 неделя	Подготовка сообщения по выбранному аспекту темы дискуссии к практическому занятию № 8 (подготовка к круглому столу)	4 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение научной и учебной литературы)
16.	16 неделя	Подготовка сообщения по выбранному аспекту темы дискуссии к практическому занятию № 8 (подготовка к круглому столу, деловая игра)	4 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение научной и учебной литературы), задание для деловой игры
17.	17 неделя	Подготовка сообщения по выбранному аспекту темы дискуссии к практическому занятию № 9 (подготовка к круглому столу) подготовка к зачету	4 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение научной и учебной литературы) Список вопросов для контроля
18.	18 неделя	Подготовка сообщения по выбранному аспекту темы дискуссии к практическому занятию № 9 (подготовка к круглому столу), подготовка к зачету	4 ч.	Устный опрос (анализ и обсуждение научной и учебной литературы) Список вопросов для контроля

		всего	72	
--	--	-------	----	--

Методические указания для самостоятельной работы с научной литературой по курсу

Учебно - методическое обеспечение самостоятельной работы студента предусматривает:

- определение круга учебных вопросов, которые студенты должны изучить самостоятельно;
- подбор необходимой учебной литературы, обязательной для проработки и изучения;
- поиск дополнительной научной литературы, к которой студенты могут прибегать при возникновении особой заинтересованности в конкретной теме;
- определение перечня контрольных вопросов, позволяющих студентам самостоятельно проверить качество полученных знаний;
- организацию консультаций преподавателя со студентами для разъяснения вопросов, вызывающих у студентов затруднения при самостоятельном освоении учебного материала.

При изучении курса, связанного с социальной сферой, нельзя ограничиваться только работой с учебной литературой. Для получения адекватного представления о проблематике курса необходимо обратиться к научной литературе.

При работе со статьями и монографиями важно сосредоточить внимание на ключевых идеях и понятиях.

Методические указания к подготовке к практическому занятию - круглый стол

Круглый стол – это особая форма проведения семинара, цель которого – приводить к конкретным решениям проблем и вопросов функционирования социальной реальности, требующих общего согласия.

Это инструмент, позволяющий принять совместное решение, произрастающее из различных (в ряде случаев противоположных) мнений и воззрений, и осуществить практические шаги.

Круглый стол – это мероприятие проблемного характера, на котором в ходе модерлируемой дискуссии обсуждается та или иная тема в одном из следующих ракурсов:

- постановка проблемы и обмен мнениями;
- обобщение идей и мнений, касающихся заявленной проблематики;
- поиск путей развития и решения обозначенной проблемы.

Возможные содержательные итоги мероприятия:

Обмен информацией по отдельным аспектам проблемы с выработкой возможных вариантов решения.

Обозначение ключевых вопросов и проблемных областей.

Выявление точек бифуркации по представленным позициям участников.

Выработка единой обобщённой позиции (соглашения, консенсуса).

Выработка компромиссного решения.

Перечни путей развития обозначенной проблемы или вариантов её решения

Чтобы заседание «круглого стола» проходило активно и заинтересованно, необходимо настроить слушателей на обмен мнениями и поддерживать атмосферу свободного обсуждения.

Для повышения активности студентов можно также предложить для обсуждения две разные точки зрения по одной проблеме.

Для иллюстрации мнений, положений и фактов возможно использование аудио-видеофрагментов, фотодокументы, материалы из газет и журналов, схемы, графики, диаграммы.

Преподавателю необходимо следить, чтобы обсуждение не уходило в сторону от обсуждаемой проблемы.

Использование данной формы проведения занятия предполагает, что студенты получают реальную практику формулирования своей точки зрения, осмысления системы аргументации, т.е. превращения информации в знание, а знаний в убеждения и взгляды.

Перечень дискуссионных тем для семинаров в форме - круглого стола по дисциплине

Круглый стол 1. Основы концепции коммуникации в обществе.

Круглый стол 2. Коммуникации в социальной работе.

Круглый стол 3. Стереотипы, восприятие в коммуникациях.

Круглый стол 4. Эффективная коммуникация в профессиональной деятельности.

Круглый стол 5. Личность в коммуникации.

Круглый стол 6. Коммуникации и стиль управления в организациях, осуществляющих социальную работу.

Круглый стол 7. Коммуникация и организационная культура.

Круглый стол 8. Методы изучения коммуникаций в социальной работе.

Критерии оценки участия в круглом столе

Критерии оценки (устный ответ)

5 баллов - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

4 - балла - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры;

свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

3 - балла – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

1-2 балла – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Организация практических занятий в форме деловой игры:

Деловая игра 1. Коммуникации в конфликте.

Ксения 26л. Работает в отделении приема граждан около 3х лет. Недавно вышла с декретного отпуска. Отделение состоит из 3х человек: Ксения, Наталья (50л.) и Антонина (41г.). Обе женщины занимают свои должности уже продолжительное время.

Ксения приходит с просьбой к руководителю своего отдела с просьбой отпустить ее, т.к. ее маленький ребенок (2,5г.) заболел и его срочно нужно забрать с детского садика. Рабочий день заканчивается в 18:00, а Ксения подошла в 16:00. Но руководитель не согласилась отпускать Ксению, т.к. ее коллега Наталья отмечает день рождения и в связи с этим тоже отпросилась

за неделю до события. Отпустить 2х работников руководитель не может, потому что одна Антонина не справится. Муж Ксении так же не может забрать ребенка, потому что находится в командировке. Ксения, находясь в отчаянии из-за безвыходной ситуации, грубо ответила: «Ребенок, намного важнее дня рождения и подготовке к нему!» На что руководитель ответила: «Ты и так слишком часто отпрашиваешься или сидишь на больничном из-за ребенка, а Наталья впервые за несколько лет позволила себе такое.»

Проиграйте возможные сценарии беседы Ксении с руководителем:

1. Как в дальнейшем могут развиваться события?
2. Как должна была себя вести руководитель в данной ситуации (возможные сценарии)?
3. Как вы думаете какой будет исход в зависимости от разных сценариев?

Деловая игра 2. Условия эффективного общения в профессиональной деятельности.

К социальному работнику Анастасии на прием приходит женщина, объяснившая ситуацию в которой находится ребенок из соседней квартиры. Женщина рассказала, что ребенок плохо одет, голодный и с утра до вечера находится на улице. Родители ребенка постоянно находятся в алкогольном опьянении и совсем не следят за своим ребенком. Ребенок уже 3 месяца не ходит в школу, ему нечего одеть. Женщина попросила, что бы Анастасия взяла в работу эту семью и помогла ребенку. Социальный работник первым делом решила посетить эту семью и понаблюдать со стороны за ребенком. К сожалению, все рассказы соседки оказались правдой, но посетив семью, Анастасия увидела, что ребенок очень любит, своих родителей не смотря, на их отношение и очень привязан, к матери. Решением такой проблемы было, немедленно забрать ребенка хотя бы на временное пребывание в детский дом пока родители не начнут исправляться и вести нормальный образ жизни. Так как ребенок совсем не адаптирован к жизни, его

физическое состояние было ужасным. Но понимая, что ребенок не хочет уезжать от своих родителей, что отсутствие матери и отца только возможно усугубит ситуацию и ребенок впадет в депрессию. Так же предполагая, что мать не будет навещать своего ребенка, это повлечет за собой замкнутость и душевное переживание.

Проиграйте возможные сценарии беседы:

1. Как в дальнейшем могут развиваться события?
2. Как должна была себя вести специалист в данной ситуации (возможные сценарии)?
3. Как вы думаете какой будет исход в зависимости от разных сценариев?

Деловая игра 3. Этапы подготовки и этика переговоров.

Дарья после окончания университета, получив диплом бакалавра по направлению «Социальная работа» вышла на работу в Отдел социальной поддержки населения Администрации города. В отделе коллектив был довольно молодой, все оперативно выполняли свою работу. Дарья уже около 6 месяцев трудилась в данной организации. Отношения в коллективе были довольно дружескими, не конфликтными, рабочая атмосфера была благоприятной. В общем работе ничего не мешало. Но вот уже как несколько месяцев, руководитель замечает то, что Дарья в полной мере не справляется со своими обязанностями, которые необходимо выполнять в полный рабочий день и делает ей периодически замечания. При очередном разговоре, руководитель обращается к Дарье с вопросом: «По какой причине вы периодически не успеваете выполнить тот объем работы, который следует успевать за целый рабочий день?» На что Дарья отвечает, что специфика работы в последнее время немного изменилась, она чувствует себя неуверенно с данным видом работы и поэтому не успевает. Руководитель строгим голосом произнес то, что специалист в данной сфере работы должен уметь быстро и оперативно решать вопросы данного типа.

Теперь, если Дарья не успевает, то ей следует оставаться на работе и доделывать свою работу, иначе она будет лишена премии. Дарья хотела возразить тем, что дополнительные часы работы ей не доплачивают и ей просто требуется еще немного времени для того, что бы привыкнуть к работе, но увидев грозный взгляд руководителя, промолчала.

Проиграйте возможные сценарии переговоров:

1. Как в дальнейшем могут развиваться события?
2. Как должна была себя вести специалист в данной ситуации (возможные сценарии)?
3. Как вы думаете какой будет исход в зависимости от разных сценариев?

Критерии оценки участия в деловой игре

Критерии оценивания	Баллы
Содержательная оценка деловой игры: Оценка актуальности темы игры Соответствие хода игры заданным целям Соответствие выработанных в ходе игры решений профессиональным реалиям	1-5
Оценка работы ведущего деловой игры: Умение организовать групповой процесс Умение мотивировать студентов на активное участие в игре Четкость инструкций участникам игры Владение информацией по теме деловой игры	1-5
итого	10

Критерии оценивания	Баллы
<i>1. Уровень умений и навыков:</i> Умение конструктивно вести беседу Умение убеждать Умение формулировать собственную позицию Умение разрешать конфликт Умение слушать Умение видеть причинно-следственные связи Умение вставить на позицию другого человека Навыки бесконфликтного общения Навыки работы в группе Навык принятия обратной связи	1-10
<i>2. Способности:</i> Чувство юмора Творческий подход к решению проблем Эмпатия Чувство меры	1-4
<i>3. Личностные качества:</i>	1-6

Толерантность Эмоциональная устойчивость Доброжелательность Тактичность Лабильность/Мобильность Терпимость	
итого	20

Организация практических занятий в форме решения кейс-задач:

1. Субъекты общения. Типологическая характеристика личности.
2. Основные этические нормы и принципы в деловом общении.

Этический кодекс социального работника

Примерный вариант кейса:

«Конфликтная ситуация. Первый рабочий день»

Алина К. после окончания Университета, получив диплом бакалавра по направлению «Социальная работа», вышла на работу в Отдел социальной поддержки населения Администрации Города N. В отделе работали 5 человек (женщины от 35 до 55 лет, стаж работы от 5 до 30 лет), молодым специалистом она была одна. Первый рабочий день Алины оказался днем приема граждан. Руководитель отдела Елена Николаевна В. провела с молодым специалистом инструктаж и сразу предложила работать самостоятельно, принимать граждан, обращающихся за социальной поддержкой. Перед кабинетом очередь не уменьшалась весь день и к 17.00 осталось еще 4 человека. Руководитель отдела поручила Алине принять всех оставшихся клиентов, а остальные коллеги начали собираться домой. Алина сказала: «Если все уходят домой, я тоже задерживаться не буду, пусть граждане идут домой и подойдут на прием в следующий день приема». Руководитель отдела потребовала, чтобы молодой специалист приняла всех оставшихся сегодня.

Вопросы:

1. Опишите конфликтную ситуацию (объект, предмет, причины, динамика, тип конфликта...)
2. Какие варианты поведения Алины в этой ситуации возможны?

3. Возможно ли не допустить такой конфликт? Как это сделать?
4. Предложите возможные способы развития конфликтной ситуации.
5. Предложите возможные стили разрешения конфликта.

Задание:

• напишите ответы на вопросы, используя теоретические знания о конфликтах и свои наблюдения за развитием конфликтов в профессиональной деятельности.

Критерии оценивания решения кейса.

	Критерии оценивания решения кейса.
Отлично	Ответ логически выстроен и излагается на хорошем русском языке. Студент свободно владеет понятийным аппаратом дисциплины, ссылается на необходимые источники, свободно ориентируется в проблеме, аргументирует свою позицию, подкрепляет дополнительной информацией, демонстрирует свою эрудицию, тем самым дает исчерпывающие ответы на все вопросы, а также правильно решает задачу.
Хорошо	В ответе не прослеживается явная логика, он излагается на приемлемом русском языке. Студент не в полной мере может аргументировать и обосновать свою позицию, использует при ответе отдельную специализированную лексику, дает удовлетворительные ответы на вопросы, поставленные в кейсе
Удовлетворительно	В ответе полностью отсутствует явная логика, он излагается на приемлемом русском языке. Студент владеет лишь основными источниками и литературой, ориентируется в некоторых из них, использует при ответе отдельную специализированную лексику, дает удовлетворительные ответы
Неудовлетворительно	Ответ излагается бессистемно, речь несвязанная. Студент не ориентируется в них, при ответе не использует специализированную лексику, дает неудовлетворительные ответы



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине «Практикум по коммуникативным навыкам в
социальной работе»
Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа
профиль «Социальная работа в системе социальной защиты»
Форма подготовки очная

Владивосток
2018

**Паспорт
фонда оценочных средств
по дисциплине «Практикум по коммуникативным навыкам в
социальной работе»**

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
УК-3 способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает	объектно-предметную область теории коммуникации; социального взаимодействия и правила реализации своей роли в команде; значение культуры в формировании и развитии коллектива
	Умеет	определять варианты социального взаимодействия и правила реализации своей роли в команде; использовать полученные знания, учитывая особенности социального контекста; использовать ресурсы культуры для формирования и развития командной работы
	Владеет	методами и приемами социального взаимодействия и правилами реализации своей роли в команде; навыками использования полученных знаний, учитывая особенности социального контекста; ресурсов культуры для формирования и развития командной работы
ПК-2 способен организовывать деятельность подразделения (группы специалистов) по реализации различных видов социального обеспечения, социальной помощи, мер социальной поддержки, социального обслуживания;	Знает	теоретические основы коммуникации и общения, возможности применения социально-психологических знаний в процессе организации деятельности подразделения (группы специалистов) в социальной работе
	Умеет	применять основы коммуникации и общения, социально-психологические знания в процессе организации деятельности подразделения (группы специалистов) в социальной работе; разрабатывать программы и проекты по реализации различных видов социальной помощи, мер социальной поддержки
	Владеет	способностью к общению, навыками применения социально-психологических знаний в процессе организации деятельности подразделения (группы специалистов) в социальной работе; разработки программ и проектов по реализации различных видов социальной помощи, мер социальной поддержки
ПК-6 способен осуществлять мониторинг социокультурного окружения и условий	Знает	основные требования и принципы выявления и оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, представителей разных культур, определения индивидуальных потребностей

жизни социальных групп населения, различных типов семей, отдельных граждан, прогнозирование и проектирование мер социальной поддержки, различных видов социальной помощи, социального обслуживания		граждан с целью разработки индивидуальных программ предоставления социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению с учетом особенностей разных культур
	Умеет	выявлять и оценивать обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, представителей разных культур, определять индивидуальные потребности граждан с целью разработки индивидуальных программ социальной поддержки, различных видов социальной помощи, социального обслуживания с учетом особенностей разных культур
	Владеет	способами выявления оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, представителей разных культур, и разработки индивидуальных программ социальной поддержки, различных видов социальной помощи, социального обслуживания с учетом особенностей разных культур

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства - наименование		
			текущий контроль	промежуточная аттестация	
1	Занятия 1-9 практической части	УК-3	знает	собеседование (УО-1)	вопросы к зачету №№ 11-18
			умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол» (УО-4)	вопросы к зачету №№ 11-18 вопросы к круглому столу
			владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол» (УО-4) «деловая игра» (ПР-10)	вопросы к зачету №№ 11-18 вопросы к круглому столу задание для деловой игры
2	Занятия 1-9 практической части	ПК-2	знает	собеседование (УО-1),	вопросы к зачету №№ 1-10, 26-30
			умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол» (УО-4)	вопросы к зачету №№ 1-10, 26-30 вопросы к круглому столу
			владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол» (УО-4)	вопросы к зачету №№ 1-10, 26-30 вопросы к круглому столу
3	Занятия 1-9 практической части	ПК-6	знает	собеседование (УО-1),	вопросы к зачету №№ 15-25,

				«круглый стол» (УО-4),	вопросы к круглому столу
			умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол» (УО-4) «кейс-задача» (ПР-11)	вопросы к зачету №№ 15-25, вопросы к круглому столу кейс-задачи
			владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол» (УО-4), «деловая игра» (ПР-10)	вопросы к зачету №№ 15-25, вопросы к круглому столу задание для деловой игры

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		критерии	показатели
УК-3, способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;	знает (пороговый уровень)	объектно-предметную область теории коммуникации; социального взаимодействия и правила реализации своей роли в команде; значение культуры в формировании и развитии коллектива	Знание объектно-предметной области теории коммуникации; социального взаимодействия и правила реализации своей роли в команде; значения культуры в формировании и развитии коллектива	<ul style="list-style-type: none"> Знание объектно-предметной области теории коммуникации; социального взаимодействия и правила реализации своей роли в команде; значение культуры в формировании и развитии коллектива
	умеет (продвинутый)	определять варианты социального взаимодействия и правила реализации своей роли в команде; использовать полученные знания, учитывая особенности социального контекста; использовать ресурсы культуры для формирования и развития командной работы	Умение определять варианты социального взаимодействия и правила реализации своей роли в команде; использовать полученные знания, учитывая особенности социального контекста; использовать ресурсы культуры для формирования и развития командной работы	<ul style="list-style-type: none"> Умение определять варианты социального взаимодействия и правила реализации своей роли в команде; умение использовать полученные знания, учитывая особенности социального контекста; использовать ресурсы культуры для формирования и развития командной работы

	владеет (высокий)	методами и приемами социального взаимодействия и правилами реализации своей роли в команде; навыками использования полученных знаний, учитывая особенности социального контекста; ресурсов культуры для формирования и развития командной работы	Владение методами и приемами социального взаимодействия и правилами реализации своей роли в команде; навыками использования полученных знаний, учитывая особенности социального контекста; ресурсов культуры для формирования и развития командной работы	<ul style="list-style-type: none"> Владение методами и приемами социального взаимодействия и правилами реализации своей роли в команде; владение навыками использования полученных знаний, учитывая особенности социального контекста; ресурсов культуры для формирования и развития командной работы
ПК-2, Способен организовывать деятельность подразделения (группы специалистов) по реализации различных видов социального обеспечения, социальной помощи, мер социальной поддержки, социального обслуживания;	знает (пороговый уровень)	теоретические основы коммуникации и общения, возможности применения социально-психологических знаний в процессе организации деятельности подразделения (группы специалистов) в социальной работе	Знание теоретических основ коммуникации и общения, возможностей применения социально-психологических знаний в процессе организации деятельности подразделения (группы специалистов) в социальной работе	<ul style="list-style-type: none"> Знание теоретических основ коммуникации и общения, возможностей применения социально-психологических знаний в процессе организации деятельности подразделения (группы специалистов) в социальной работе
	умеет (продвинутый)	применять основы коммуникации и общения, социально-психологические знания в процессе организации деятельности подразделения (группы специалистов) в социальной работе; разрабатывать программы и проекты по реализации различных видов социальной помощи, мер социальной поддержки	Умение применять основы коммуникации и общения, социально-психологические знания в процессе организации деятельности подразделения (группы специалистов) в социальной работе; разрабатывать программы и проекты по реализации различных видов социальной помощи, мер социальной поддержки	<ul style="list-style-type: none"> Умение применять основы коммуникации и общения, социально-психологические знания в процессе организации деятельности подразделения (группы специалистов) в социальной работе; умение разрабатывать программы и проекты по реализации различных видов социальной помощи, мер социальной поддержки
	владеет (высокий)	способностью к общению, навыками	Владение способностью к общению,	<ul style="list-style-type: none"> Владение способностью к общению, навыками применения

		применения социально-психологических знаний в процессе организации деятельности подразделения (группы специалистов) в социальной работе; разработки программ и проектов по реализации различных видов социальной помощи, мер социальной поддержки	навыками применения социально-психологических знаний в процессе организации деятельности подразделения (группы специалистов) в социальной работе; разработки программ и проектов по реализации различных видов социальной помощи, мер социальной поддержки	социально-психологических знаний в процессе организации деятельности подразделения (группы специалистов) в социальной работе; разработки программ и проектов по реализации различных видов социальной помощи, мер социальной поддержки
ПК-6, способен осуществлять мониторинг социокультурного окружения и условий жизни социальных групп населения, различных типов семей, отдельных граждан, прогнозирование и проектирование мер социальной поддержки, различных видов социальной помощи, социального обслуживания	знает (пороговый уровень)	основные требования и принципы выявления и оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности и граждан, представителей разных культур, определения индивидуальных потребностей граждан с целью разработки индивидуальных программ предоставления социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению с учетом особенностей разных культур	Знание основных требований и принципов выявления и оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности и граждан, представителей разных культур, определения индивидуальных потребностей граждан с целью разработки индивидуальных программ предоставления социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению с учетом особенностей разных культур	<ul style="list-style-type: none"> Знание основных требований и принципов выявления и оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, представителей разных культур, знание определения индивидуальных потребностей граждан с целью разработки индивидуальных программ предоставления социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению с учетом особенностей разных культур
	умеет (продвинутый)	выявлять и оценивать обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности и граждан, представителей разных культур, определять индивидуальные	Умение выявлять и оценивать обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности и граждан, представителей разных культур, определять индивидуальные	<ul style="list-style-type: none"> Умение выявлять и оценивать обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, представителей разных культур, умение определять индивидуальные потребности граждан с целью разработки индивидуальных программ социальной поддержки, различных видов социальной

		потребности граждан с целью разработки индивидуальных программ социальной поддержки, различных видов социальной помощи, социального обслуживания с учетом особенностей разных культур	потребности граждан с целью разработки индивидуальных программ социальной поддержки, различных видов социальной помощи, социального обслуживания с учетом особенностей разных культур	помощи, социального обслуживания с учетом особенностей разных культур
	владеет (высокий)	способами выявления оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности и граждан, представителей разных культур, и разработки индивидуальных программ социальной поддержки, различных видов социальной помощи, социального обслуживания с учетом особенностей разных культур	Владение способами выявления оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности и граждан, представителей разных культур, и разработки индивидуальных программ социальной поддержки, различных видов социальной помощи, социального обслуживания с учетом особенностей разных культур	<ul style="list-style-type: none"> • Владение способами выявления оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, представителей разных культур, и разработки индивидуальных программ социальной поддержки, различных видов социальной помощи, социального обслуживания с учетом особенностей разных культур

Методические рекомендации,

определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины «Практикум по коммуникативным навыкам в социальной работе»

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Практикум по коммуникативным навыкам в социальной работе» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине проводится в форме контрольных мероприятий (*устных ответов на практических занятиях, в том числе дискуссионного типа с использованием методов активного обучения*

(круглый стол), подготовки к участию в деловой игре, разбору кейс-задач по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

(УО-1) Собеседование - средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

(УО-4) Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты - оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

(ПР-10) Деловая и/или ролевая игра. Совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

(ПР-11) Кейс-задача. Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

- степень усвоения теоретических знаний;

- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;

- результаты самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Практикум по коммуникативным навыкам в

социальной работе» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. По данной дисциплине учебным планом предусмотрен зачет.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы для зачета по дисциплине

1. Значение коммуникации в современном мире. Место коммуникации в социальной работе.
2. Проблема определения понятия «коммуникация», социальная коммуникация.
3. Общение – понятие, содержание, функции. Структура общения.
4. Формы, стратегии общения. Виды общения.
5. Типы коммуникативных ролей в межличностной коммуникации в социальной работе.
6. Средства общения. Вербальное общение. Культура речи в социальной работе. Невербальные средства общения.
7. Обратная связь в деловом общении. Рефлексивное, нерефлексивное слушание. Способы и правила продуктивного, рефлексивного слушания.
8. Условия эффективного общения в профессиональной деятельности.
9. Стереотипы и их влияние на процесс развития взаимодействия (стереотипы, новые глобальные стереотипы потребления) в социальной работе.
10. Субъекты общения. Типологическая характеристика личности.
11. Конфликты – понятие, структура, причины возникновения.
12. Стадии протекания конфликтов.
13. Типологии конфликтов.
14. Стили разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности.

15. Этика – предмет, содержание и структура. Мораль ее основные принципы и структура.
16. Функции и тенденции развития морали в современном обществе.
17. Деловая этика в теории и практике управления. Модели деловой этики.
18. Основные этические нормы и принципы в деловом общении. Этический кодекс социального работника.
19. Коммуникация и организационная культура.
20. Этикет: понятие, происхождение. Деловой этикет и его основные правила.
21. Деловой протокол: правила знакомства и представления, правила обращения. Формы делового сотрудничества.
22. Телефонный этикет. Деловая встреча: этапы подготовки и организация.
23. Этапы подготовки и этика переговоров. Тактические приемы ведения переговоров.
24. Презентация: цель и искусство организации. Визитная карточка. Типы визитных карточек, их назначение, правила пользования.
25. Имидж в деловом общении: структура и функции. Программа формирования имиджа. Имидж делового человека.
26. Деловая этика стран Западной Европы (общая характеристика).
27. Американский стиль делового общения.
28. Особенности деловой этики и этикета стран АТР.
29. Особенности делового общения стран Ближнего Востока.
30. Российская деловая культура.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ:

1.Перечень дискуссионных тем для круглых столов по дисциплине:

Круглый стол 1. Основы концепции коммуникации в обществе.

Круглый стол 2. Коммуникации в социальной работе.

Круглый стол 3. Стереотипы, восприятие в коммуникациях.

Круглый стол 4. Эффективная коммуникация в профессиональной деятельности.

Круглый стол 5. Личность в коммуникации.

Круглый стол 6. Коммуникации и стиль управления в организациях, осуществляющих социальную работу.

Круглый стол 7. Коммуникация и организационная культура.

Круглый стол 8. Методы изучения коммуникаций в социальной работе.

2. Перечень тем для организации практических занятий в форме деловой игры по дисциплине:

1. Коммуникации в конфликте.
2. Условия эффективного общения в профессиональной деятельности.
3. Этапы подготовки и этика переговоров.

3. Перечень тем для организации практических занятий в форме решения кейс-задач по дисциплине:

3. Субъекты общения. Типологическая характеристика личности.
4. Основные этические нормы и принципы в деловом общении.

Этический кодекс социального работника

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Критерии выставления оценки студенту на зачете по дисциплине «Практикум по коммуникативным навыкам в социальной работе»:

Оценка зачета (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
<i>«зачтено»</i>	Оценка «зачтено» выставляется студенту, 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.

«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.
--------------	---

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ:

Критерии оценки (устного сообщения, выступления на круглом столе):

5 баллов¹ выставляется студенту, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно

4 - баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы

3 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы

2 баллов - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было

¹ Значение может быть изменено при условии сохранения пропорций.

комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Критерии оценки (устный ответ)

5 баллов - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

4 - балла - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

3 - балла – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

1-2 балла – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы;

незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Решение кейса. Критерии оценивания решения кейса.

	Критерии оценивания решения кейса.
Отлично	Ответ логически выстроен и излагается на хорошем русском языке. Студент свободно владеет понятийным аппаратом дисциплины, ссылается на необходимые источники, свободно ориентируется в проблеме, аргументирует свою позицию, подкрепляет дополнительной информацией, демонстрирует свою эрудицию, тем самым дает исчерпывающие ответы на все вопросы, а также правильно решает задачу.
Хорошо	В ответе не прослеживается явная логика, он излагается на приемлемом русском языке. Студент не в полной мере может аргументировать и обосновать свою позицию, использует при ответе отдельную специализированную лексику, дает удовлетворительные ответы на вопросы, поставленные в кейсе
Удовлетворительно	В ответе полностью отсутствует явная логика, он излагается на приемлемом русском языке. Студент владеет лишь основными источниками и литературой, ориентируется в некоторых из них, использует при ответе отдельную специализированную лексику, дает удовлетворительные ответы
Неудовлетворительно	Ответ излагается бессистемно, речь несвязанная. Студент не ориентируется в них, при ответе не использует специализированную лексику, дает неудовлетворительные ответы

Деловая игра. Критерии оценки участия в деловой игре

Критерии оценивания	Баллы
Содержательная оценка деловой игры: Оценка актуальности темы игры Соответствие хода игры заданным целям Соответствие выработанных в ходе игры решений профессиональным реалиям	1-5
Оценка работы ведущего деловой игры: Умение организовать групповой процесс Умение мотивировать студентов на активное участие в игре Четкость инструкций участникам игры Владение информацией по теме деловой игры	1-5
итого	10

Критерии оценивания	Баллы
1. Уровень умений и навыков: Умение конструктивно вести беседу	1-10

Умение убеждать Умение формулировать собственную позицию Умение разрешать конфликт Умение слушать Умение видеть причинно-следственные связи Умение вставать на позицию другого человека Навыки бесконфликтного общения Навыки работы в группе Навык принятия обратной связи	
<i>2. Способности:</i> Чувство юмора Творческий подход к решению проблем Эмпатия Чувство меры	1-4
<i>3. Личностные качества:</i> Толерантность Эмоциональная устойчивость Доброжелательность Тактичность Лабильность/Мобильность Терпимость	1-6
итого	20