

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущей и промежуточной аттестации

по учебной дисциплине

**Б1.О.02.03 Профессионально-педагогическая коммуникация в
специальном образовании**

для направления подготовки/специальности 44.04.03 Специальное
(дефектологическое) образование

Магистерская программа - Психолого-педагогическое сопровождение лиц с
ограниченными возможностями здоровья (для набора 2019)

1. Описание показателей (дескрипторов) и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Компетенции	Показатели (дескрипторы)	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП			Оценочное средство (промежуточная аттестация)
		пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов	стандартный (хорошо) 70-84 балла	эталонный (отлично) 85-100 баллов	
УК-4	Знать	правила профессиональной коммуникации в устной форме на русском и иностранном (-ых) языках в условиях межкультурной коммуникации	правила межкультурной профессиональной коммуникации в устной и письменной форме, задачи профессиональной деятельности на русском и иностранном (-ых) языках в условиях межкультурной коммуникации	коммуникативно приемлемые стили делового общения в устной и письменной форме, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в рамках межкультурной профессионально-педагогической коммуникации; информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач.	Теоретические вопросы и практические задания
	Уметь	применять правила межкультурной профессиональной коммуникации в устной форме на русском и иностранном (-ых) языках в условиях межкультурной коммуникации.	применять правила межкультурной профессиональной коммуникации в письменной форме, ставить задачи профессиональной деятельности на русском и иностранном (-ых) языках в условиях межкультурной коммуникации	применять коммуникативно приемлемые стили делового общения в устной и письменной форме, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в рамках профессионально-педагогической коммуникации использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач в рамках профессионально-педагогической коммуникации	

	Владеть	<p>навыками осуществления межкультурной профессиональной коммуникации в устной форме на русском и иностранном (-ых) языках для решения задач профессиональной деятельности в условиях межкультурной коммуникации</p>	<p>навыками осуществления межкультурной профессиональной коммуникации в письменной форме на русском и иностранном (-ых) языках для решения задач профессиональной деятельности в условиях межкультурной коммуникации</p>	<p>информационно-коммуникационными технологиями при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач в условиях межкультурной коммуникации</p>	
УК-5	Знать	<p>о культурных особенностях и традициях различных сообществ в условиях межкультурной коммуникации</p>	<p>источники возникновения конфликтных ситуаций в условиях межкультурной коммуникации;</p>	<p>ценности и представления, присущие культурам различных стран; основные различия концептуальной и языковой картин мира носителей русского и английского и других иностранных языков</p>	Теоретические вопросы и практические задания
	Уметь	<p>использовать ценности и представления, присущие культурам различных стран в процессе межкультурной профессиональной коммуникации; описывать новые явления и процессы в общественной, политической и культурной жизни иноязычного социума</p>	<p>разрабатывать методики преодоления конфликтных ситуаций в межкультурной коммуникации;</p>	<p>находить и использовать необходимую информацию для саморазвития и взаимодействия с другими в рамках профессионально-педагогической коммуникации; толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции в рамках профессионально-педагогической коммуникации</p>	
	Владеть	<p>навыками осуществления межкультурного взаимодействия в соответствии с нормами и правилами, принятыми в культуре изучаемого языка</p>	<p>навыками выявления и устранения причин дискommunikации в конкретных ситуациях межкультурного взаимодействия</p>	<p>навыками применения техник эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером, методами формирования и поддержания этичного климата в организации, навыками этикета делового общения в ситуациях межкультурного взаимодействия</p>	

ОПК-7	Знать	содержание понятий «коммуникация», «коммуникативная технология», структуру коммуникативного процесса, коммуникативные средства, формы, методы и техники монологической, диалогической, полилогической коммуникации	содержание понятий «слушание направленное, критическое, эмпатическое, активное, нерефлексивное, рефлексивное» «обратная связь», «лекция», «беседа» «групповая дискуссия», «межгрупповая дискуссия», «коммуникативный тренинг», ситуации, цели их использования, способы и техники их организации	педагогические основы построения взаимодействия с субъектами образовательных отношений; методы выявления индивидуальных особенностей обучающихся; требования к субъектам образовательных отношений; особенности построения взаимодействия с различными участниками образовательных отношений с учетом особенностей образовательной среды учреждения в рамках профессионально-педагогической коммуникации.	Теоретические вопросы и практические задания
	Уметь	выстраивать взаимодействие и участников образовательных отношений посредством использования изучаемых коммуникативных методов	уметь - организовывать общение и совместную деятельность детей и взрослых, используя обратную связь, методы монологической, диалогической, полилогической коммуникации	взаимодействовать с разными участниками образовательных отношений (обучающимися, родителями, педагогами) в рамках профессионально-педагогической коммуникации; отбирать и использовать адекватные методы, формы, средства и технологии взаимодействия с родителями с учетом воспитательного потенциала семьи обучающегося с ОВЗ; планировать, отбирать методы и средства коммуникативного обеспечения коррекционно-образовательной работы с обучающимися с учетом возраста, глубины и структуры нарушения.	
	Владеть	основными коммуникативными средствами, методами монологической, диалогической, полилогической коммуникации	вербальными и невербальными средствами коммуникации, обратной связью, способами организации групповой дискуссии	технологией планирования и организации взаимодействия участников образовательных отношений с учетом их роли в образовательном и коррекционно-развивающем процессе) в рамках профессионально-педагогической коммуникации.	

2. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

2.1. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучаемых и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением семинаров, оцениванием контрольных заданий, проверкой конспектов лекций, выполнением индивидуальных и творческих заданий, периодическим опросом обучающихся на занятиях. Контролируемые разделы (темы) дисциплины, компетенции и оценочные средства представлены в таблице.

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Код контролируемой компетенции и/или индикаторы компетенции	Наименование оценочного средства
1	Теоретические аспекты коммуникации	УК-4,5 ОПК-7	составление терминологического словаря, дискуссия
2	Средства коммуникации	УК-4,5 ОПК-7	собеседование, тестирование
3	Практические аспекты коммуникации	УК-4,5 ОПК-7	коллоквиум, тестирование
4	Управление коммуникациями	УК-4,5 ОПК-7	дискуссия

Формы текущего контроля

Критерии и шкала оценивания составления терминологического словаря по теме

Оценка	Критерий оценки
«зачтено»	Количество терминов и объем их описаний соответствуют заданию; содержание подкреплено необходимыми комментариями, примерами и поясняющими цитатами
«не зачтено»	Количество терминов и объем их описаний не соответствуют заданию; содержание не подкреплено необходимыми комментариями, примерами и поясняющими цитатами

Критерии и шкала оценивания участия в коллоквиуме/собеседовании

Оценка	Критерий оценки
«зачтено»	Обучающимся формулируется собственная точка зрения на заявленные проблемы; демонстрирует владение понятиями, дает им определение, приводит примеры; речь грамотная; делает обобщения и выводы, демонстрирует знание содержания раздела дисциплины; ссылается на источники информации, отвечает на дополнительные или уточняющие вопросы
«не зачтено»	Обучающимся не формулируется собственная точка зрения на заявленные проблемы; не демонстрирует владение понятиями, не дает им определение, не приводит примеры; не делает обобщения и выводы, не демонстрирует знание содержания раздела дисциплины; не ссылается на источники информации, не отвечает на дополнительные или уточняющие вопросы,

Критерии и шкала оценивания тестирования

Оценка	Критерий оценки
«зачтено»	Выполнение более 60% тестовых заданий

«не зачтено»	Выполнение менее 60% тестовых заданий
--------------	---------------------------------------

Критерии и шкала оценивания дискуссионных тем для круглого стола

<i>Оценка</i>	<i>Критерий оценки</i>
«зачтено»	Обучающийся полно излагает изученный материал, даёт правильное определение понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка; умеет «слушать» другого, может бесконфликтно дискутировать; продумал вопросы для дискуссии в рамках заданной темы.
«не зачтено»	Обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке материала; не умеет «слушать» другого, не может бесконфликтно дискутировать; не продумал вопросы для дискуссии в рамках заданной темы.

2.2. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Основные виды систем оценивания

Европейская	100-балльная	4-балльная	2-балльная
A	94-100	отлично	зачтено
A-	90-94		
B+	85-89		
B	80-84	хорошо	
B-	75-79		
C+	70-74		
C	65-69	удовлетворительно	
C-	60-64		
D	55-59		
F	50-54	неудовлетворительно	не зачтено

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«зачтено»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Ответил на все дополнительные вопросы	Эталонный
	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Стандартный
	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	Пороговый
«не зачтено»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенции не сформированы

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

3.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости

Раздел 1. Теоретические аспекты коммуникации

1. Составление примерного терминологического словаря по изучаемым темам в рамках всей дисциплины: акт, аргументация, барьеры коммуникации, деловая, вербальная коммуникация, внешние деловые и внутренние деловые коммуникации, восходящие, нисходящие, горизонтальные коммуникации, деловое письмо, договор, докладная записка, документационное обеспечение управления, заявление, имидж, компромисс, конкуренция, конфликт, литературная речь, нерефлексивное и рефлексивное слушание, неформальная и формальная коммуникация, организационно-правовая документация, отчётная документация, план, переговоры, плановая документация, приказ, протокол, справка, совещание, сотрудничество, теория коммуникации, тип слушания, саммит, форум, интернет-сообщество, информационная безопасность.

2. Примерные дискуссионные темы для круглого стола «Объект, предмет и категории теории коммуникации»

Задание:

– Собрать материалы для доклада, обратив внимание на теоретико-методологические проблемы коммуникативистики.

– Продумать вопросы для дискуссии в рамках заданной темы.

Вопросы для обсуждения:

1. Теория коммуникации как интегральная научная дисциплина. Объект, предмет и методология теории коммуникации.

2. Язык, речь и их основные функции. Понятия «общение», «коммуникация», «речевая деятельность».
3. Формы и типы речевой коммуникации. Виды речевой деятельности. Модель речевой коммуникации. Условия эффективного речевого воздействия.
4. Информация как основной элемент коммуникации. Основные составляющие социальной коммуникации.
5. Современные тенденции развития деловых коммуникаций.
6. Способы передачи и приема информации.
7. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.

Раздел 2. Средства коммуникации

1. Примерные вопросы к собеседованию:

1. Вербальные средства деловой коммуникации.
2. Психотехника речи. Составляющие речевой культуры.
3. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное).
4. Приемы активного слушания.
5. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация и функции.

2. Тестовые задания к разделу:

1. Напишите термин, обозначающий:

- а) функцию общения, состоящую во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств, предложений по тому или иному вопросу –
- б) процесс передачи осмысленной информации, ее эмоционального и интеллектуального содержания от отправителя к получателю, т. е. от человека, группы или организации другому человеку, группе или организации –
- в) сведения, передаваемые людьми друг другу –
- г) совокупность методов, способов и средств общения между людьми, используемых для организации и осуществления информационного обмена –
- д) совокупность знаний, умений, навыков, личностных качеств, определяющих эффективное общение

2. Структура процесса коммуникации включает следующие компоненты:

- а) Отправитель или субъект коммуникации
- б) Получатель информации
- в) Цель коммуникации
- г) Сообщение
- д) Обратная связь

3. Соедините термин, обозначающий компонент процесса коммуникации, и его определение

1) Отправитель	А) осмысленная и закодированная соответствующим образом информация
2) Получатель информации	Б) субъект коммуникации, являющийся инициатором коммуникативного процесса, целенаправленно действующий, стремящийся использовать доступные ему средства для достижения своего намерения
3) Цель коммуникации	В) рационально обоснованное намерение
4) Обратная связь	Г) объект коммуникации, принимающий адресованное ему сообщение
5) Сообщение	Д) ответ получателя на сообщение,

	свидетельствующий о восприятии сообщения и его понимании
--	--

4. *Напишите название функции речевого высказывания:*

- а) передача информации -
- б) выражение жалобы, призыва, обращение -
- в) выражение чувств, эмоций –

5. *Напишите название знаков, используемых в невербальной коммуникации:*

- а) специально производимые для передачи информации –
- б) непреднамеренно выдающие ту или иную информацию –

6. *Обратная связь в коммуникационном процессе позволяет участникам коммуникационного процесса*

- а) корректировать свои цели,
- б) корректировать свое поведение по отношению друг к другу
- в) понять отправителю как воспринята и понята переданная получателю информация.

7. *Активным называется отражение сообщения, когда получатель*

- а) информирует отправителя каким-либо образом, что он получил сообщение и понял его, а также сообщил о чувствах, которые оно вызвало,
- б) воспринял информацию, но не дал об этом знать отправителю.

8. *Соедините название и содержание коммуникативной позиции участников общения*

1) Открытая	А) Участник общения демонстрирует отсутствие заинтересованности в обратной связи
2) Закрытая	Б) Участник общения демонстрирует свою готовность к общению или прямо стимулирует активную обратную связь партнера
3) Отстраненная	В) Участники общения передают друг другу констатирующую информацию, мало интересуясь тем, как их поведение будет воспринято другим

9. *Результаты коммуникативного процесса могут проявляться в*

- а) изменениях знаний,
- б) изменениях установок,
- в) изменениях умений
- г) развитии чувства уверенности в себе

10. *Напишите название вида коммуникации*

- а) осуществляется посредством речи и ее слушания –
- б) осуществляется посредством пространственно-временной организации общения, движений, прикосновений, запахов, средств речевой выразительности –

11. *Речевая деятельность -*

- а) совокупность слов и систем их использования, общих для людей одного и того же языкового сообщества
- б) комплекс фонетических, лексических, грамматических единиц, являющаяся средством общения людей и выражения ими своих мыслей, чувств, желаний и намерений
- в) это процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка
- г) специализированное употребление языка в речи, в процессе взаимодействия между людьми, частный случай деятельности и общения

12. *Напишите название невербальных средств общения*

- а) движения: зрительный контакт, выражение лица, жесты и изменение позы в процессе общения -
- б) взаиморасположения собеседников в пространстве -
- в) акустические невербальные аспекты речи: громкость, высота, темп, тембр и пауза -

- г) разнообразные прикосновения людей -
13. *Несоответствие речевых и невербальных сигналов говорящего называется*
 а) Неконгруэнтность б) Неосознанность в) Спонтанность
14. *Особенностями невербальных сообщений являются*
 а) Конгруэнтность
 б) Ситуативность
 в) Синтетичность
 г) Осознанность
 д) Непроизвольность
15. *Выберите верное утверждение*
 а) Коммуникативный тренинг направлен на развитие коммуникативных умений и навыков
 б) Коммуникативный тренинг направлен на развитие коммуникативных и интерактивных умений и навыков
 в) Коммуникативный тренинг направлен на развитие коммуникативных и интерактивных умений и навыков, а также включает в себя поведенческий тренинг

Раздел 3. Практические аспекты коммуникации

1. Примерные вопросы к коллоквиуму:

1. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения.
2. Особенности ведения деловой дискуссии.
3. Подготовка, организация и проведение совещаний.
4. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации публичного выступления. Презентация.
5. Искусство ведения деловых переговоров.
6. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
7. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
8. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
9. Основные проблемы письменной коммуникации.
10. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.

2. Примерные вопросы теста:

1. Напишите название процесса коммуникации

- а) физический процесс, определяемый воздействием звуковых волн на барабанную перепонку и протекающий без специальных умственных усилий
- б) сложный процесс восприятия, осмысления, понимания, структурирования и запоминания поступающей информации, в котором участвует вся личность человека
- в) точная расшифровка сообщения путем присвоения ему правильного значения

2. Напишите название процесса, лежащего в основе слушания: концентрация на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств -

3. Соедините вид слушания и его определение

1) Направленное критическое слушание	А) Участник общения уделяет большее внимание "считыванию" чувств, а пониманию того, какое у собеседника отношение к тому, что он говорит.
2) Эмпатическое слушание	Б) Рефлексивное слушание предполагает анализ получаемой информации в процессе слушания и мгновенный отклик на нее с помощью вопросов

	или реплик
3) Нереплексивное слушание	В) Участник общения сначала определяет, насколько правдивой, достоверной или вероятной может быть информация, и только после этого понимает, согласен ли он с ней и хочет ли воспринять и ответить
4) Активное рефлексивное слушание	Г) Минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней

4. *Внешними помехами слушания являются*

- а) звонки мобильных телефонов
- б) неприятные запахи
- в) отвлекающая внешность собеседника
- г) мысли слушающего о чем-либо
- д) эмоциональное состояние слушающего
- е) медленный или быстрый темп речи говорящего

5. *Для того, чтобы сознательно сосредоточиться на словах говорящего, необходимо*

- а) внутренне сфокусировать внимание, принять позу внимательного слушания
- б) переключиться с роли говорящего на роль слушающего
- в) дать человеку возможность высказаться до конца
- г) слушать объективно, не реагировать эмоционально, пытаться, прежде чем ответить, понять смысл сообщения

6. *Напишите название техники обратной связи*

- а) обращение к собеседнику с разнообразными вопросами – техника ...
- б) повторение сообщения собеседника своими словами – техника ...
- в) обращение к собеседнику с сообщением о понимании его чувств и сопереживании – техника ...
- г) обобщение содержания сказанного собеседником, синтез, связывание отдельных частей услышанной информации в единое целое – техника ...

7. *Отметьте функции вопросов в коммуникации –*

- а) побуждение собеседника к действию
- б) побуждение собеседника к высказыванию своей точки зрения
- в) привлечение внимания
- г) информирование
- д) наведение собеседника на ответ
- е) осуществление обратной связи

8. *Напишите вид вопросов по их цели*

Цель	Вид вопроса
1) собрать необходимую информацию	
2) получить или уточнить информацию; подтвердить понимание фактов, согласие или договоренности; принять решение в случае, когда существует альтернатива	
3) подвести говорящего к ответу, который ожидается от него услышать	

9. *Напишите содержание вопросов по их виду*

Название вида вопросов	Содержание
1) Получение информации общего характера,	

например: "Расскажите мне о..."	
2) Получение более подробной информации, например: "Что именно она сказала?"	
3) Получение информации об эмоциях, ощущениях: "Что вы почувствовали, когда это произошло?"	
4) Выяснение точки зрения человека относительно чего-либо, например: "Что вам меньше всего нравится в вашей настоящей работе?"	
5) Получение информации о способах поведения, например: "Что вы сделали, когда это случилось в прошлый раз?"	

10. *Напишите название формы коммуникации*

- а) преобладают высказывания личности как субъекта — организатора процесса слушания у других субъектов, участников общения -
- б) субъекты взаимодействуют, поочередно обмениваясь информацией, и взаимно активны — по очереди говорят и слушают -
- в) многостороннее общение, которое чаще всего носит характер своеобразной борьбы за овладение коммуникативным пространством и инициативой и связано со стремлением максимально эффективной их реализации -

11. *К монологическим коммуникативным технологиям относят*

- а) Групповую дискуссию б) Публичную речь в) Беседу г) Лекцию д) Презентацию

12. *Напишите название аспектов подготовки к лекции по их содержанию*

- а) разработка плана и композиции лекции, выбор методов изложения материала и наиболее целесообразных приемов доказательств -
- б) формирование эмоционального настроения на процесс общения и взаимодействия с учебной аудиторией -

13. *Допишите названия частей публичной речи: согласно правилу рамки, важными элементами публичной речи являются ее*

14. *Соедините название части публичной речи и используемые в ней приемы*

1) Введение	А) цитирование известной личности
	Б) подытожить основные пункты
	В) побудить слушателей достичь каких-то конкретных целей
	Г) адресное обращение к аудитории
2) Заключение	Д) обрисовать будущее в случаях, когда ваше предложение будет принято или не принято
	Е) использование уместного юмора
	Ж) описание ситуации
	З) предложить решение

15. *Укажите признаки эффективно представленной информации на презентации:*

- а) увлекательность
- б) содержательность
- в) запоминаемость
- г) активизация слушателей
- д) сбалансированность

Раздел 4. Управление коммуникациями

1. **Примерные дискуссионные темы для круглого стола:**

1. Значение организационных коммуникаций в функционировании организации. Направления коммуникаций.
2. Этика делового общения: сущность и специфика деловых отношений; этические нормы и принципы.
3. Этические проблемы деловых отношений.
4. Манипуляции в деловом общении: характеристика и правила нейтрализации
5. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
6. Мировые культуры (моноактивные, полиактивные, реактивные) и их влияние на деловую коммуникацию.
7. Сферы межкультурной коммуникации: макросфера и микросфера.
8. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
9. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
10. Национальный этикет делового общения.

3.2. Оценочные средства промежуточной аттестации

В данном разделе представляются теоретические вопросы (для оценки знаний), типовые контрольные задания (для оценки умений), типовые практические задания (для оценки навыков и (или) опыта деятельности).

Перечень теоретических вопросов (для оценки знаний):

Вопросы к зачету:

1. Коммуникация. Формы коммуникации.
2. Структура коммуникационного процесса. Эффективность коммуникации.
3. Коммуникативная компетентность. Знания, умения, навыки составляющие коммуникативную компетентность.
4. Коммуникативный тренинг как метод развития коммуникативной компетентности.
5. Вербальная коммуникация, средства вербальной коммуникации.
6. Психотехнические приемы речевой деятельности. Культура речи.
7. Невербальная коммуникация, невербальные средства коммуникации.
8. Слушание как процесс коммуникации. Причины трудностей эффективного слушания. Приемы эффективного слушания.
9. Виды слушания: направленное критическое, эмпатическое, неререфлексивное, активное рефлексивное; их функции ситуации и правила использования.
10. Понимание в коммуникации. Причины ограничения понимания.
11. Обратная связь в коммуникации, функции, виды.
12. Техники установления обратной связи: расспрашивание, перефразирование, отражение, резюмирование.
13. Виды вопросов, способы постановки вопросов и ответов на них.
14. Монологическая форма коммуникации: лекция, публичная речь, презентация.
15. Лекция. Этапы подготовки и чтения лекции.
16. Условия эффективного построения коммуникации в процессе чтения лекции.
17. Публичная речь. Этапы подготовки и произнесения публичной речи. Требования к публичной речи и публичному выступлению.
18. Презентация. Компоненты презентации. Этапы подготовки к презентации.
19. Факторы успешной презентации. Признаки эффективной презентации.
20. Аргументация и построение возражений на презентациях.
21. Беседа. Этапы проведения беседы. Факторы компетентности в области обсуждаемых вопросов.
22. Групповая дискуссия. Этапы проведения групповой дискуссии. Эффекты групповой дискуссии. Правила эффективной дискуссии.
23. Влияние на людей в процессе коммуникации. Техники психологического влияния

на людей.

24. Общие коммуникативные барьеры.
25. Специфические коммуникативные барьеры.
26. Психологические коммуникативные барьеры.
27. Условия эффективного речевого воздействия.
28. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
29. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
30. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры

Перечень типовых задач (для оценки умений):

1. Подберите фрагменты из произведений художественной литературы, кино, телепрограмм и пр. т.п., иллюстрирующие разные цели коммуникации.
2. Прочитайте басню И.А. Крылова «Ворона и лисица» и ответьте на вопросы: Какой цели достигла Лиса? Ее коммуникация результативная или эффективная?
3. Прочитайте диалоги. Можно ли коммуникацию назвать эффективной? Почему?
 - 1) Дочь смотрит телевизор, входит мама:
 - Лена, ты не сходишь в магазин, а то скоро ужин, а хлеба нет...
 - Ну вот... Вечно так, как по телевизору КВН, так мне то за хлебом надо идти, то ведро выносить, то с собакой гулять... И все надо, надо...
 - Конечно, надо, ведь в жизни у каждого есть свои обязанности, хотим мы этого или не хотим ... Я вот тоже после работы вместо того, чтобы ужин готовить, лучше бы полежала, посмотрела телевизор. Я КВН тоже очень люблю. Но ужинать – то надо.
 - Мам, а давай мы досмотрим вместе, а потом я быстренько сбегая за хлебом и мы вместе приготовим ужин! Как тебе мое предложение?
 - Принимается.
 - 2) Мальчик кричит из окна другу в доме напротив:
 - Сергея! Сергея!
 - А?
 - Что задано по ботанике?
 - А? Что? Не слышу! Громче!
 - Что, спрашиваю, по ботанике задано?
 - А? Что задано? По математике? Сейчас посмотрю. Пятьдесят шестое задание.
 - Шестьдесят шестое?
 - Нет, пятьдесят шестое.
 - Понял, шестьдесят шестое.
 - 3) В маршрутном такси:
 - Передайте водителю! (Передает деньги)
 - А почему Вы со мной так грубо разговариваете?
 - А что тут грубого? Вам что, трудно передать? Вы же рядом сидите!Первый пассажир молча передает деньги и отворачивается.
 - 4) В автобусе кондуктор:
 - Вошедшие, предъявляем проездные документы! Девушка у окна, что у Вас?
 - Вы уже спрашивали!
 - Я не могу всех помнить. Что у Вас?
 - Проездной.
 - Предъявляем!Девушка долго роется в сумочке, потом тихо говорит:
 - Я что, его забыла? Да, наверное, забыла.
 - Платите.
 - Я не буду платить.
 - Выходите из автобуса!

4. Какие из перечисленных ниже речевых формул отказа вы считаете наиболее вежливыми, не обижающими собеседника? Расположите перечисленные формулы по убыванию категоричности.

Я не могу...

Нет...

Нет, не могу...

Никак не могу...

К сожалению, я не могу...

К несчастью, я не могу...

Я не в силах это сделать.

Ни в коем случае...

Я бы с удовольствием, но не могу...

Мне бы хотелось..., но не могу...

На это я пойти не могу.

Извините, я этого сделать не могу...

Ни при каких обстоятельствах...

Об этом не может быть и речи.

Даже не заикайся об этом...

Нет, не получится.

5. Произнесите фразы с разными интонациями

1. Здравствуйте! (Официальность, радость, угроза, упрек, доброжелательность, равнодушие, гнев, восторг)

2. Умница! Молодец! (благодарность, восторг, ирония, огорчение, гнев)

3. Я этого никогда не забуду! (признательность, обида, восхищение, гнев)

4. Спасибо, как это вы догадались (искренность, восхищение, гнев).

5. Ничем не могу вам помочь! (Искренность, сочувствие, демонстрация бестактности просьбы)

6. Вы поняли меня? (Доброжелательность, учтивость, официальность, угроза)

7. До встречи! (Теплота, нежность, холодность, решительность, резкость, безразличие)

8. Это я! (радость, торжество, виноватость, угроза, задумчивость, таинственность)

Перечень типовых практических заданий (для оценки навыков и (или) опыта деятельности):

1. Охарактеризуйте «языковой паспорт» говорящих. Какую информацию он сообщает?

А. – Салют, Ленка! – Привет, Старушка.

Б. Приветствую Вас, уважаемый! – Низжайший Вам поклон, Иван Иванович.

В. Здравствуйте, Николай Иванович! – Здравствуйте!

2. **Что такое языковая компетенция? Определите, какие критерии речевой культуры (правильность, точность, логичность, уместность, выразительность) нарушены в высказываниях политиков.**

«Выкручивать друг другу руки – занятие бесперспективное потому, что выкрутили уже душу и руки всей стране» (Г.Зюганов).

«Я очень люблю футбол, хоккей и играю чаще всего один» (А. Лукашенко).

«В харизме нужно родиться» (В. Черномырдин).

«За дипломатом всегда должен стоять такой подходящий жлоб, тогда у дипломата с языком все в порядке» (А. Лебедь).

«Надо думать головой, а не эмоциями» (К. Титов)

3. **Что такое речевой этикет? Зачем необходимо знать и соблюдать речевой этикет? Вспомните и перечислите все возможные этикетно-речевые формулы обращения, приветствия, просьбы, приказа, благодарности, извинения, прощания.**

4. Соблюдайте основные принципы коммуникации в игровых ситуациях.

1) Вы официант, который обращается к случайному посетителю, севшему за столик вашего постоянного клиента. Вы знаете, что ваш клиент скоро придет. Ваша цель – убедить посетителя пересесть за другой столик.

2) Вы парикмахер, пользующийся большой популярностью. Ваш клиент просит вас сделать супермодную стрижку, которая ему совершенно не подходит. Вам дорога ваша репутация, и вы предлагаете клиенту свой вариант. Ваша цель

– убедить клиента сделать стрижку попроще, но к лицу.

3) Вы политический деятель, лидер одной из оппозиционных партий. Вы знаете, что пользуетесь большой популярностью в народе, однако чувствуете, что журналист, который берет у вас интервью, предубежден против вас. Ваша цель – не дать вашим сторонникам повода в вас усомниться (разговор в прямом эфире).

5. Определите, к какому виду и уровню относятся следующие формы коммуникации:

1. Собеседование при приеме на работу
2. Совет директоров
3. Совет факультета
4. Самодержавие как форма государственного правления
5. Просьба родителей показать школьный дневник
6. Новичок в студенческой группе
7. «Круглый стол»
8. Дипломатические переговоры
9. Армейский приказ
10. Программа «Новости» на TV
11. Индивидуальное чтение художественного текста
12. Репетиция пьесы в театре
13. Просмотр кинофильма в кинотеатре.

4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1. Описание процедур проведения текущего контроля успеваемости студентов

В таблице представлено описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов, в соответствии с рабочей программой дисциплины, и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Проведение терминологической работы по теме	Терминологическая работа выполняется студентом по результатам освоения конкретной темы дисциплины во внеаудиторное время. Преподаватель на занятии предлагает перечень основных терминов по конкретной теме, знакомит студентов с критериями оценивания. В назначенный срок студенты сдают выполненные задания на проверку
Промежуточное тестирование	Промежуточное тестирование проводится по результатам освоения разделов дисциплины во время практических

	занятий. Во время проведения тестирования пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения теста, доводит до обучающихся название тем, количество заданий в тесте, время выполнения.
Коллоквиум/Собеседование по теме	Коллоквиум/собеседование, предусмотренный рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Во время проведения коллоквиума/собеседования пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения коллоквиума/собеседования, доводит до обучающихся вопросы и критерии оценивания.
Дискуссия	Дискуссии проводятся во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения круглого стола, доводит до обучающихся тему круглого стола, задания и вопросы для проведения круглого стола

4.2. Описание процедур проведения промежуточной аттестации

Зачет

При определении уровня достижений обучающихся на зачете учитывается:

- знание программного материала и структуры дисциплины;
- знания, необходимые для решения типовых задач, умение выполнять предусмотренные программой задания;
- владение методологией дисциплины, умение применять теоретические знания при решении задач, обосновывать свои действия.

Проведение промежуточной аттестации в форме зачета позволяет сформировать среднюю оценку по дисциплине по результатам текущего контроля. Так как оценочные средства, используемые при текущем контроле, позволяют оценить знания, умения и владения навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины. Для чего преподаватель находит среднюю оценку уровня сформированности компетенций у обучающегося, как сумму всех полученных оценок деленную на число этих оценок.

Средняя оценка уровня сформированности компетенций по результатам текущего контроля	Оценка
Оценка не менее 3,0 и нет ни одной неудовлетворительной оценки по текущему контролю	«зачтено»
Оценка менее 3,0 или получена хотя бы одна неудовлетворительная оценка по текущему контролю	«не зачтено»

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета, то обучающийся сдает зачет. Зачет проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов и решения типовых контрольных заданий. Перечень теоретических вопросов и типовых контрольных заданий обучающиеся получают в начале семестра.