

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Смоленский государственный университет»

Кафедра социальной работы

*«Утверждаю»*  
И.о. проректора по учебной работе  
\_\_\_\_\_ Ю.А. Устименко  
«21» сентября 2017 г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**Б1.В.ОД.10 «Коммуникативная техника в социальной работе»**

Направление подготовки: 39.03.02 Социальная работа  
Профиль: Социальная работа в государственных и негосударственных организациях  
Форма обучения – заочная  
Курс – 3  
Семестр – 5  
Всего зачетных единиц – 3, часов – 108  
Лекции – 6 час.  
Практические занятия – 8 час.  
Самостоятельная работа – 94 час.  
Форма отчетности: зачет – 5 семестр

Программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки  
39.03.02 «Социальная работа»

Программу разработал:  
кандидат педагогических наук, доцент Милько Любовь Владимировна

Одобрена на заседании кафедры социальной работы  
«14» сентября 2017 г., протокол № 1

Смоленск  
2017

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Б1.В.ОД.10 «Коммуникативная техника в социальной работе» относится к вариативной части обязательных дисциплин ОП по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа».

Целью освоения дисциплины будет являться формирование у студентов представлений об основах коммуникативной компетентности специалиста социальной работы; содействие развитию у них коммуникативных навыков и умений. Предлагаемая учебная дисциплина имеет устойчивые связи с дисциплинами гуманитарного, социального цикла: по содержанию – с «Теорией социальной работы», «Профессионально-этическими основами социальной работы», как методический инструмент – с «Технологией социальной работы». Курс является практикоориентированным и тесно связан с социальными реалиями.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение курса направлено на формирование и развитие у обучающихся следующих компетенций:

ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОПК-7 способностью обеспечивать высокий уровень социальной культуры профессиональной деятельности и соблюдать профессионально-этические требования в процессе ее осуществления;

ПК-2 способностью к выбору, разработке и эффективной реализации социальных технологий и технологий социальной работы, направленных на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты.

### В результате освоения дисциплины студент должен

**Знать:** факторы, причины и механизмы, ухудшающие условия жизнедеятельности, создающие трудную жизненную ситуацию клиента; формы и методы деятельности по преодолению трудных жизненных ситуаций и решению социальных проблем; технологии социального обслуживания населения, применяемые в России и за рубежом; основы деятельности общественных объединений, организаций социальной направленности и взаимодействия с ними; основы взаимодействия со средствами массовой информации.

**Уметь:** обеспечивать интеграцию деятельности различных государственных и общественных организаций в реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и оказания мер социальной поддержки; содействовать созданию клубов, объединений, групп взаимопомощи, способствующих объединению семей и отдельных граждан с целью оказания помощи в решении их социальных проблем; осуществлять диагностическую деятельность для выявления проблем различных категорий населения, обстоятельств, ухудшающих условия их жизнедеятельности; проводить оценку отдельных признаков трудной жизненной ситуации клиента.

**Владеть:** навыками социальной диагностики и разработки индивидуальных программ предоставления социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи различным категориям граждан, на основе выделенных у них социальных проблем и потребностей.

### 3. Содержание дисциплины

#### **Тема 1. Коммуникативная техника – основа профессиональной деятельности специалиста социальной работы.**

Стиль профессиональной деятельности специалиста социальной работы. Функции вербальной коммуникации. Структура текста делового письма. Функции невербальной коммуникации. Характеристика приемов «зеркало отношений», «терпеливый слушатель», «золотые слова» и др.

#### **Тема 2. Техника невербальной коммуникации.**

Роль жестов и пантомимики в речевом взаимодействии. Национальные особенности жестов. Значения жестов, поз, мимических выражений. Способы организации пространства и времени взаимодействия участников общения.

#### **Тема 3. Коммуникативная компетентность специалиста социальной работы.**

Понятие коммуникативной компетентности. Коммуникативные знания. Коммуникативные умения. Умения воспринимать коммуникативные сигналы. Умения воспроизводить коммуникативные сигналы.

#### **Тема 4. Техники регуляции эмоционального напряжения.**

Понятие эмоционального интеллекта. Причины возникновения эмоционального напряжения. Методы снятия эмоционального напряжения. Техники преодоления барьера отрицательных эмоций.

#### **Тема 5. Преодоление коммуникативных драм с помощью коммуникативных умений.**

Понятие коммуникативной драмы. Приемы активного слушания. Характеристика пассивного слушания. Структура техник активного слушания. Техники преодоления логического барьера.

#### **Тема 6. Техники постановки вопросов.**

Открытые вопросы. Закрытые и альтернативные вопросы. Типичные ошибки в формулировании вопросов. Способы преодоления. Техники преодоления фонетического и эстетического барьеров в общении с клиентом.

### 4. Тематический план

№ п/п	Разделы и темы	Всего часов	Формы занятий		
			лекции	практические занятия	самостоятельная работа
1	Коммуникативная техника – основа профессиональной деятельности специалиста социальной работы.	12	1	1	16
2	Техника невербальной коммуникации.	12	1	1	16
3	Коммуникативная компетентность специалиста социальной работы.	14	1	2	14
4	Техники регуляции эмоционального напряжения.	16	1	2	14
5	Преодоление коммуникативных драм с помощью коммуникативных умений.	14	1	1	16
6	Техники постановки вопросов.	14	1	1	14
	Подготовка к зачету	4			4

	<b>Итого</b>	<b>108</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>94</b>
--	--------------	------------	----------	----------	-----------

## 5. Виды учебной деятельности

### *Лекции.*

#### *Лекция № 1*

**ТЕМА: Коммуникативная техника – основа профессиональной деятельности специалиста социальной работы.**

**Вопросы для изучения:**

1. Стиль профессиональной деятельности специалиста социальной работы.
2. Функции вербальной коммуникации.
3. Структура текста делового письма.
4. Функции невербальной коммуникации.
5. Характеристика приемов «зеркало отношений», «терпеливый слушатель», «золотые слова» и др.

**ТЕМА: Техника невербальной коммуникации.**

**Вопросы для изучения:**

1. Роль жестов и пантомимики в речевом взаимодействии.
2. Национальные особенности жестов.
3. Значения жестов, поз, мимических выражений.
4. Способы организации пространства и времени взаимодействия участников общения.

#### *Лекция № 2.*

**ТЕМА: Коммуникативная компетентность специалиста социальной работы.**

**Вопросы для изучения:**

1. Понятие коммуникативной компетентности.
2. Коммуникативные знания.
3. Коммуникативные умения.
4. Умения воспринимать коммуникативные сигналы.
5. Умения воспроизводить коммуникативные сигналы.

**ТЕМА: Техники регуляции эмоционального напряжения.**

**Вопросы для изучения:**

1. Понятие эмоционального интеллекта.
2. Причины возникновения эмоционального напряжения.
3. Методы снятия эмоционального напряжения.
4. Техники преодоления барьера отрицательных эмоций.

#### *Лекция № 3.*

**ТЕМА: Преодоление коммуникативных драм с помощью коммуникативных умений.**

**Вопросы для изучения:**

1. Понятие коммуникативной драмы.
2. Приемы активного слушания.
3. Характеристика пассивного слушания.
4. Структура техник активного слушания.
5. Техники преодоления логического барьера.

**ТЕМА: Техники постановки вопросов.**

**Вопросы для изучения:**

1. Открытые вопросы. Закрытые и альтернативные вопросы.
2. Типичные ошибки в формулировании вопросов. Способы преодоления.
3. Техники преодоления фонетического и эстетического барьеров в общении с клиентом.

**Практические занятия.**

## **Занятие № 1**

**ТЕМА: Коммуникативная техника – основа профессиональной деятельности специалиста социальной работы.**

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Каковы причины, затрудняющие передачу информации клиенту?
2. Назовите приемы вербальной коммуникации.
3. Назовите приемы невербальной коммуникации.
4. Что влияет на установление отношений сотрудничества между специалистом по социальной работе и клиентом?
5. Какова роль жестов и пантомимики в речевом взаимодействии специалиста и клиента?
6. Какие жесты указывают на расположенность к Вам собеседника, а какие – на его критическое или даже враждебное отношение к Вашим высказываниям?
7. Охарактеризуйте способы организации пространства встречи участников речевого взаимодействия.

### **Практическое задание:**

#### **1. Слушание докладов.**

##### **ТЕМЫ ДОКЛАДОВ**

1. «Коммуникация как основа всех видов человеческой деятельности».
2. «Деловые коммуникации как приоритетная социально-психологическая проблема».

#### **2. УПРАЖНЕНИЯ**

**1.** Отработка интонации. Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл:

- Рад вас видеть!
- Спасибо за работу.
- Приходите завтра.
- Я в восторге.
- Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.
- Приятно было с вами поговорить.
- Спасибо за комплимент.
- Очень вам признателен.
- Ценю вашу настойчивость.
- Мне это очень нравится.

#### **2.** Перефразирование.

*Цель:* отработка умения передавать суть сказанного своими словами. Тренер объединяет участников в команды. Каждая команда должна вспомнить какое-нибудь четверостишие из известного стихотворения. Нужно перефразировать строфу таким образом, чтобы каждое слово в нем передавалось иным словом или словосочетанием. Например, «я» можно превратить в «автора», «дорогу» – «в путь» и т.д. Важно, чтобы остальные смогли догадаться, что за стихотворение было перефразировано. *Обсуждение упражнения.* Каким должно быть перефразирование, чтобы оно наиболее точно отражало суть первоначального текста?

### **ТЕМА: Техника невербальной коммуникации.**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Что включает в себя понятие «невербальная коммуникация» и какова ее роль в деловом общении?
2. Какое значение имеет зрительный контакт в общении людей и какой взгляд наиболее приемлем в деловой коммуникации?
3. Что такое проксемические средства общения?
4. Что такое пространственные зоны человека?

5. Что такое кинесические средства общения?
6. Какие мимические характеристики важны для диагностик эмоционального состояния деловых партнеров?
7. Что такое коммуникативные барьеры в общении?
8. Какие из них труднее всего преодолеть?
9. Каковы причины возникновения барьеров? Какие способы их преодоления существуют?

**Практическое задание: работа в группе (упражнение «Контакт масок»).**

#### 1. ТРЕНИНГ.

Задание для тренинга. Рассмотрите фотографии. Что вы можете рассказать об эмоциональном состоянии людей, изображенных на картинках, по невербальным коммуникативным средствам? Используйте термины данного занятия (например, «поза агрессивности», «открытый жест» и др.).

#### 2. УПРАЖНЕНИЯ

##### «Автобус».

*Цель* упражнения: отработка гибкости невербального поведения. Участники разбиваются по парам. *Инструкция:* «Сейчас каждый из вас – пассажир автобуса. По сигналу «Красный» автобус останавливается на светофоре. Вдруг вы видите во встречном автобусе человека, которого вы давно не видели. Вы хотите договориться о встрече с ним в каком-то определенном месте и в определенное время. В вашем распоряжении одна минута, пока автобусы стоят у светофора. По сигналу «Зеленый» загорается зеленый свет и автобусы разъезжаются». После невербального проигрывания участники тренинга делятся информацией о том, как они поняли друг друга.

##### «Побег из тюрьмы».

*Цель* упражнения: развитие способностей к эмпатии, пониманию мимики, языка телодвижений. Участники группы становятся в две шеренги лицом друг к другу. Ведущий предлагает задание: «Первая шеренга будет играть преступников, вторая – их сообщников, которые пришли в тюрьму, для того чтобы устроить побег. Между вами звуконепроницаемая стеклянная перегородка. За короткое время свидания (5 мин) сообщники с помощью жестов и мимики должны «рассказать» преступникам, как они будут спасать их из тюрьмы (каждый «сообщник» спасает одного «преступника»)). После окончания игры «преступники» рассказывают о том, правильно ли они поняли план побега.

##### «Маска».

Все участники рисуют себе маску. После изготовления масок все садятся в круг. Ведущий становится в центр круга, вращается и указывает на одну из масок. Каждый должен высказать свое мнение о маске на обсуждаемом человеке: интересна ли маска и чем; подходит ли она этому человеку; какие особенности характера обсуждаемого человека в этой маске; какие особенности характера человек хотел бы скрыть с помощью этой маски; какая маска больше подошла бы к этому человеку. Ведущий должен следить, чтобы высказались все. Затем переходят по часовой стрелке к следующей маске.

Затем ведущий говорит: «В повседневном общении мы тоже иногда носим маски, только маски эти не из бумаги, а из мускульного грима – из особого выражения лица, позы, тона. Сейчас мы посмотрим, что это такое. Участники усаживаются в круг, в центре круга выкладываются текстом вниз 7 карточек (если участников больше, то карточки дублируются) : 1 – маска безучастности, 2 – маска прохладной вежливости; 3 – высокомерной неприступности; 4 – агрессивности; 5 – маска послушания и угодливости; 6 – маска деланной доброжелательности или сочувствия; 7 – маска простодушно-чудаковатой веселости.

Все наугад выбирают себе по карточке. По порядку следования каждый должен продемонстрировать доставшуюся ему маску: надо придумать ситуацию, в которой

пришлось бы надеть эту маску, и разыграть сценку этой ситуации. Например, кому досталась маска безучастности, может изобразить сценку: Он оказался в купе с ссорящейся супружеской парой, по соображениям такта ему приходится делать вид, что он ничего не видит и не слышит. После чего группа оценивает, насколько человек сумел изобразить на лице необходимую маску. Затем переходят к следующей маске. В заключение обсуждают: кому дается маска в общении и почему некоторым трудно удержать эту маску? Какие переживания возникали во время задания?

## **Занятие № 2**

**ТЕМА: Коммуникативная компетентность специалиста социальной работы.**

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Что входит в структуру понятия коммуникативной компетентности?
2. Охарактеризуйте систему коммуникативных знаний и умений.
3. Что предполагает умение воспринимать коммуникативные сигналы? Воспроизводить коммуникативные сигналы?
4. Когда рекомендуется прибегать к письменным коммуникациям, какие функции они выполняют?
5. В чем заключаются преимущества письменных сообщений по сравнению с другими видами бизнес-коммуникаций? Каковы их основные недостатки?
6. Какую информацию обычно передают с помощью письменных сообщений?
7. Какие виды сообщений используются в практике письменных коммуникаций?
8. Каким образом деловое письмо помогает в организации и поддержании деловых контактов? Перечислите правила оформления деловых писем.
9. Какие каналы для передачи письменных сообщений используются в современной практике деловых коммуникаций? Какие каналы лучше всего использовать для передачи конфиденциальных сообщений?

### **Задания для работы в группе:**

1. Работа со скороговорками (преодоление фонетического барьера в общении).
2. Работа в группе. (*Упражнение «Комплимент»*).

Участники садятся по кругу. Ведущий берет мяч и бросает одному из участников, говоря комплимент. Получивший мяч выбирает любого в круге и говорит свой комплимент любому из круга. Игра продолжается до тех пор, пока мяч не побывает у каждого из участников. Комплимент должен быть коротким, лучше – в одно слово..

#### *Упражнение «Ролевое общение».*

Участники разбиваются на две группы, первая группа – журналисты, которые берут интервью, во второй группе каждый выбирает, кем он будет (спортсмен, космонавт, бизнесмен, актер, политик), исходя из своей роли, должен отвечать на вопросы журналистов в течение 3-5 минут. В заключение обсуждают: легко ли было общаться исходя из определенной роли? Какие переживания и мысли возникали во время выполнения упражнения? Что оно помогло понять?

3. Выполните упражнения для подготовки к выступлению.

*Цель задания – отработка универсальной фразеологии, которая часто используется в деловом общении.*

*Объясните ошибки, допущенные в примерах, и исправьте их:*

- Необходимо отметить о расходе средств.
- Он многое сделал для повышения природного дарования.
- Все интересовались о результатах переговоров.
- Это говорит за то, что вопрос злободневный.
- Важно отметить о росте доходов.
- Я не в курсе дел по этому вопросу.

- Форма в искусстве имеет большую роль.
- Эта фирма давно стремится получить первую скрипку в деловом мире.
- Сейчас это не играет никакого значения.
- Зал был переполнен до отказа.
- Подготовка кадров будет иметь особое значение в свете решений сегодняшнего дня.

*Прочитайте предложения. Обратите внимание на правильное произнесение числительных:*

1. Этот концерт объединяет около 54 фирм.
2. Банк продолжает подписку на акции по номинальной стоимости до: 1000 руб., 5000, 10 000, 100 000, 500 000, 1 млн. руб. Для валютных платежей - соответственно до: 100, 500, 1000, 10 000, 50 000 долларов США.
3. Ускоренную приватизацию поддерживают 43,7% опрошенных, не поддерживают - около 34,2%, затрудняются ответить - около 22,1%. Либерализацию цен поддерживают около 25,8%, не поддерживают - около 56,1%, затрудняются ответить - около 16,1%.
4. В 1993 г. на Нижневартонской бирже было продано до 18 - 20 млн. т нефти, около 300—350 тыс. кубических метров леса. Стоимость брокерского места оценивается до 1200 тыс. рублей.
5. По заключенному договору СП обязалось заплатить более 436 тыс. руб. Ремонт помещения обошелся СП около 1639 тыс. руб.
6. Участок земли размером 10 215 квадратных метров был продан за 52 800 тыс. рублей.
7. Бой продолжается с 867 бойцами.

*Составьте прилагательные из цифровых значений:*

250, 250 000, 350, 156 млрд. 1 сотня, 40 рублей, 104%, 42 градуса, 12 баллов, 656 км, 1,5 лет, 90 лет, 1,5%, 1 830 000.

### ***Занятие № 3***

**ТЕМА: Техники регуляции эмоционального напряжения**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Дайте классификацию личностных качеств специалиста социальной работы.
2. Какие личностные качества социального работника, на ваш взгляд, являются более важными в его профессиональной деятельности? Почему?
3. Охарактеризуйте приемы преодоления барьера отрицательных эмоций. Приведите примеры из практики общения.
4. Что, на ваш взгляд, означает умение слушать? Что дает людям умение слушать?
5. Каковы трудности эффективного слушания? Каковы внешние помехи слушания?
6. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?
7. В чем особенности направленного, критического слушания?
8. Какова специфика эмпатического слушания?
9. В чем особенность нерелексивного слушания?
10. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы релексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.
11. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
12. Каковы ее виды и способы осуществления «Обратной связи»?

**Задание для работы в группе**

**1.** Русская поэтесса Марина Цветаева (1892–1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое – слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?

**2. Упражнение «Личные ценности».**



Цель: осмысление студентами возможных эффектов влияния их личностных особенностей на процесс помощи и понимания клиента.

Задание: ознакомившись с описанием клиентов, обсудите следующие вопросы:

1. Ваши установки и убеждения о клиенте.
2. Основаны ли они на актуальной информации о клиенте или на основе вашего предшествующего опыта?
3. Какие ценности отражает ваше поведение?
4. Можете ли вы работать с этим клиентом продуктивно?

Примеры:

Клиент 1. Молодая женщина с финансовыми проблемами, единственная поддержка трех маленьких детей, вынуждена, чтобы прокормить их, заниматься проституцией. Но это не позволяет ей улучшить свое материальное положение или найти более «подходящую» работу.

Клиент 2. Испытывает общее чувство подавленности и депрессии. В ходе работы находится в плохом физическом состоянии и постоянно курит.

Рефлексия: Как мои личностные особенности и ценности влияют на степень и характер понимания мною клиента?

#### **Занятие № 4**

**ТЕМА: Преодоление коммуникативных драм с помощью коммуникативных умений.**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Что входит в понятие коммуникативной драмы?
2. Перечислите и охарактеризуйте приемы активного слушания.
3. Перечислите и охарактеризуйте приемы пассивного слушания.
4. Когда возникает логический барьер в общении? Каковы способы его преодоления?

#### Задание для работы в группе

Участие в обсуждении проблемного вопроса.

Цель: формирование у студентов навыков аргументировать свое мнение.

Инструкция. Прочитайте предложение-утверждение. Согласны ли вы с этим мнением? Свой ответ обоснуйте.

«Социальные работники, являясь представителями государственных институтов, общественных неправительственных организаций и объединений, действуют в интересах человека, обратившегося к ним за помощью, делая зачастую для него существенно большее, нежели это предписывается должностной инструкцией!».

2.

1. Инструкция. Оцените степень своего согласия со следующими утверждениями по шкале от 1 до 4, где:

1 – совершенно не согласен;

2 – скорее не согласен;

3 – скорее согласен;

4 – совершенно согласен.

1. Обычно я остаюсь невозмутимым, позитивным и хладнокровным даже в моменты испытаний.
2. Я способен признавать свои ошибки.
3. Я считаю себя ответственным за то, достигаю ли я своих целей.
4. Я систематически ищу новые идеи, обращаясь к разным источникам.
5. Я успешен в генерировании новых идей.
6. Я легко справляюсь с разнообразными требованиями.
7. Я преследую цели, выходящие за рамки того, что требуется или ожидается от меня на моей нынешней работе.

8. Препятствия и неудачи могут немного задержать, но никак не остановить меня.
9. Мои импульсы или негативные эмоции не могут совершенно отвлечь меня от работы.
10. В своих действиях я ориентируюсь скорее на достижение успеха, чем на избежание неудачи.

II. Отметьте ситуации, вызывающие у вас неудовлетворение, досаду или раздражение при беседе с любым человеком, будь то ваш товарищ, сослуживец, начальник или случайный собеседник.

1. Собеседник не дает мне высказаться, постоянно прерывает меня во время беседы.
2. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова.
3. Собеседник никогда не улыбается.
4. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.
5. Собеседник никогда не смотрит на меня во время разговора.
6. Собеседник старается опровергнуть меня.
7. Собеседник вкладывает в мои слова другое содержание.
8. На мои вопросы собеседник выставляет контрвопросы.
9. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
10. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.
11. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет сигаретой, протирает стекла очков, и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.
12. Собеседник делает выводы за меня.
13. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
14. Собеседник смотрит на меня внимательно, не мигая.
15. Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит.
16. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.
17. Собеседник переигрывает. Показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.
18. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет смешные истории, анекдоты.
19. Собеседник часто смотрит на часы во время разговора.
20. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?»

Количество ситуаций, вызывающих у вас раздражение:

14-20 – вы плохой собеседник, и вам необходимо кропотливо работать над собой и учиться слушать;

8-13 – вам присущи некоторые недостатки. Вы критически относитесь к высказываниям, вам недостает некоторых достоинств хорошего собеседника. Избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимания на манере говорить, не притворяйтесь, не монополизируйте разговор;

3-7 – вы хороший собеседник. Но иногда отказываете партнеру в полном внимании. Повторяйте вежливо его высказывания, дайте время высказать свою мысль полностью, приспособляйте свой темп мышления к его речи;

0-2 – вы отличный собеседник. Вы умеете слушать. Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

**ТЕМА: Техники постановки вопросов.**

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Перечислите типичные ошибки в формулировании вопросов.
2. Назовите способы преодоления ошибок при формулировании вопросов.
3. Когда возникают фонетический и эстетический барьеры в общении с клиентом? Как их преодолеть?

### **Задания для работы в группе:**

1. Инсценируйте ситуации возникновения эстетического, логического, фонетического барьеров в общении между специалистом и клиентом, предложите пути преодоления барьеров.
2. Разработайте рекомендации для специалистов социальной работы по преодолению барьеров в общении с клиентом.

### **3. УПРАЖНЕНИЯ**

1. Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.
2. Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу Вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.). Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.
3. Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

### **4. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ**

1. Определите вид речевого барьера (уровень непонимания).
  - Генацвале, где ты хранишь свои деньги?
  - В банке.
  - В каком банке?
  - В трехлитровом...
  - 1) фонетический
  - 2) семантический
  - 3) логический
  - 4) стилистический
2. «Студенту нельзя жениться: если будет заниматься женой, появятся хвосты, если учебой – рога. А если займется и тем и другим – отбросит копыта». Возникновение какого речевого барьера здесь возможно?
  - 1) фонетический
  - 2) семантический
  - 3) логический
  - 4) стилистический
3. Определите уровень непонимания.
  - У вас есть однотонное пальто?
  - Нет, только на 40, 50 и 60 кг.
  - 1) фонетический
  - 2) семантический
  - 3) логический
  - 4) стилистический

**ТЕМА: Коммуникативная техника – основа профессиональной деятельности специалиста социальной работы.**

**Задания для самостоятельной работы:**

1. Прослушайте какое-либо публичное выступление и ответьте на следующие вопросы:

- 1) Какова главная цель оратора - информирование, убеждение или развлечение?
- 2) Можете ли вы определить структуру речи?
- 3) Какова главная тема речи? Определил ли оратор ее особо или развертывал ее в процессе высказывания?
- 4) Сколько проблем затронул оратор в речи? Адекватно ли они подтверждали главную тему?
- 5) Сделал ли оратор детальное резюме в заключении?
- 6) Какой тип заключения использовал оратор?

2. Составьте развернутый текст письма в деканат вашего вуза, в котором вы объясняете причины выбора своей будущей специальности.

**ТЕМА: Техника невербальной коммуникации.**

**Задания для самостоятельной работы:**

1. Посмотрите какое-либо публичное выступление и охарактеризуйте манеру невербального общения оратора.
2. Подготовьте реферативное сообщение на тему: «Национальные особенности языка жестов».

**ТЕМА: Коммуникативная компетентность специалиста социальной работы.**

**Задания для самостоятельной работы:**

1. Разработайте коммуникативную профиограмму специалиста социальной работы.
2. Подготовьте скороговорки, воспроизведите их.
3. Заполните таблицу «*Определение эффективности ведения переговоров*», ответив на вопрос: осуществляете ли Вы следующие действия при подготовке и ведении переговоров?

		Часто	Редко
1	Имеете ли Вы под рукой все необходимые документы?		
2	Всегда ли Вы спокойны перед переговорами и в ходе их проведения?		
3	Согласуете ли Вы предлагаемое мероприятие с партнером?		
4	Используете ли Вы примеры и цифры для подкрепления своей позиции?		
5	Часто ли Вы обращаетесь к партнеру по имени?		
6	Пользуетесь ли короткими предложениями для изложения своей позиции?		
7	Позволяете ли Вы партнеру полностью изложить свою позицию?		
8	Показываете ли Вы выгоды, которые партнер может получить?		
9	Предлагаете ли Вы конкретные действия?		
10	Умеете ли Вы внимательно слушать?		
11	Ставите ли Вы вопросы применительно к сложившейся ситуации?		
12	Записываете ли наиболее важные пункты переговоров?		
13	Умеете ли при необходимости хранить молчание в ходе		

	переговоров?		
14	Можете ли Вы дать понять партнеру, что его мнение воспринимается как важное?		
15	Поддерживаете ли Вы визуальный контакт с партнером по время переговоров?		
16	Конструктивно ли Вы подходите к мнению, отличному от Вашего?		
17	Умеете ли Вы постепенно продвигаться к цели?		

**Интерпретация результатов:** Если больше половины Ваших ответов попадут в графу «часто», Вы имеете неплохие шансы на успешное ведение переговоров. Положительные оценки в этой графе свидетельствует о внимании к собеседнику, умении учитывать не только свои, но и его интересы при подготовке к переговорам и непосредственно в переговорном процессе. Эти оценки свидетельствуют также о конструктивном рациональном подходе к переговорам, о наличии у Вас здравого смысла.

Наличие более половины ответов в графе «редко» должно заставить Вас пересмотреть подход к переговорам и стиль своего поведения в них.

**ТЕМА: Техники регуляции эмоционального напряжения.**

**Вопросы для изучения:**

**Задания для самостоятельной работы:**

1. Подготовить рефераты по теме исследования.
2. Подготовить аннотацию на статьи (см. литературу к теме).

**ТЕМА: Преодоление коммуникативных драм с помощью коммуникативных умений.**

**Задания для самостоятельной работы:**

1. Подготовить рефераты по теме исследования.
2. Написать эссе, опираясь на материал статьи (см. литературу к теме).
3. Подготовьте тему для публичного выступления. Оцените выступления своих товарищей по следующим критериям:

1	Первое впечатление благоприятное	5 4 3 2 1	впечатление неблагоприятное
2	Начало привлекает внимание	5 4 3 2 1	внимания не привлекает
3	Соответствие речи особенностям аудитории (собеседника): ясна, понятна, доходчива	5 4 3 2 1	речь не соответствует особенностям аудитории
4	Выразительность выступления	5 4 3 2 1	выступление невыразительно
5	Убедительность высказываний	5 4 3 2 1	высказывания неубедительны
6	Логичность, аргументированность	5 4 3 2 1	отсутствие логики
7	Правильность речи	5 4 3 2 1	речь неправильная, с ошибками
8	Владение материалом	5 4 3 2 1	материалом не владеет
9	Контакт с аудиторией	5 4 3 2 1	контакт отсутствует
10	Личная убежденность	5 4 3 2 1	отсутствие убежденности
11	Правильность реагирования на вопросы и реплики	5 4 3 2 1	реагирует неправильно
12	Проявление индивидуальности в выступлении	5 4 3 2 1	индивидуальности не проявляет
13	Непринужденность, свобода, естественность поведения	5 4 3 2 1	скованность, напряженность
14	Лаконичность выступления	5 4 3 2 1	выступление затянуто

15	Тактичность, внимание к аудитории (собеседнику)	5 4 3 2 1	отсутствие такта и внимания
16	Доброжелательность	5 4 3 2 1	сухость, официальность
17	Проявление качеств лидера	5 4 3 2 1	качеств лидера не проявляет
18	Яркое заключение	5 4 3 2 1	заключение слабое
19	Выступление запоминается	5 4 3 2 1	выступление не запоминается

**Интерпретация результатов:**

**95-77 баллов** - отличный результат. Ваше выступление выше всяких похвал.

**76-58 баллов** - хорошо. У Вас высокий уровень подачи материала.

**57-39 баллов** - удовлетворительно. Вам необходимо работать над собой.

**38-19 баллов** - Ваше выступление - это провал.

**ТЕМА: Техники малого разговора.**

**Вопросы для изучения:** 1. Понятие «малый разговор».

2. Приемы «малого разговора»: цитирование партнера, позитивные констатации, информирование, интересный рассказ.

3. Типичные ошибки малого разговора, способы преодоления.

**Задание для самостоятельной работы:**

1. Попробуйте выявить свои жизненные проблемы и трудности, ответив на данные вопросы в письменном виде:

- 1) Моя главная проблема заключается в том, что...
- 2) Я обеспокоен тем, что...
- 3) Еще одна моя проблема заключается в том, что...
- 4) Вечно у меня вызывает трудность, когда я делаю...
- 5) То, что у меня не получается...
- 6) Самое трудное для меня в общественной жизни...
- 7) Наиболее часто я испытываю следующие негативные чувства...
- 8) Эти негативные чувства и эмоции возникают тогда, когда...
- 9) Человек, постоянно создающий мне проблемы...
- 10) Наиболее неприятное для меня в этих взаимоотношениях...
- 11) Моя жизнь была бы гораздо лучше, если бы...
- 12) У меня не всегда все гладко с...
- 13) Я всегда пытаюсь уступить, когда...
- 14) Что меня выводит из себя, так это...
- 15) Я всегда нервничаю, когда...
- 16) Мне не удастся следовать принципу...
- 17) Я боюсь...
- 18) Жаль, что...
- 19) Жаль, что я не...
- 20) Окружающим больше всего не нравится во мне...
- 21) Похоже, у меня не очень удастся...
- 22) Похоже, у меня нет навыков для того, чтобы...
- 23) Постоянно волнующая меня проблема...

**ТЕМА: Техники вербализации.**

**Вопросы для изучения:**

1. Типичные ошибки вербализации и способы их преодоления.

2. Подчеркивание общности с партнером. Подчеркивание значимости партнера.

3. Формулы вербализации чувств.

**Задания для самостоятельной работы:**

1. Подготовить сообщения по теме.

2. Составить глоссарий по курсу «Коммуникативная техника социальной работы».



		по организации межличностного и межкультурного взаимодействия в профессиональной деятельности.
<b>ОПК-7</b> способность обеспечивать высокий уровень социальной культуры профессиональной деятельности и соблюдать профессионально-этические требования в процессе ее осуществления.	<b>Знаниевый</b>	<b>Зачтено:</b> знает профессионально-этические и деонтологические принципы осуществления процесса межличностного и межкультурного взаимодействия, составляющие ситуации общения, философские и методологические основы социальной культуры профессиональной деятельности социального работника. <b>Не зачтено:</b> не знает профессионально-этические и деонтологические принципы осуществления процесса межличностного и межкультурного взаимодействия, составляющие ситуации общения, философские и методологические основы социальной культуры профессиональной деятельности социального работника.
	<b>Деятельностный</b>	<b>Зачтено</b> <b>Умеет</b> формулировать цели и задачи организации процесса межкультурного и межличностного взаимодействия, анализировать ситуацию общения и выделять отдельные ее составляющие. <b>Владеет</b> способностью обеспечивать высокий уровень социальной культуры профессиональной деятельности и соблюдать профессионально-этические требования в процессе ее осуществления; преодолевать возникающие барьеры в общении. <b>Не зачтено</b> <b>Не умеет</b> формулировать цели и задачи организации процесса межкультурного и межличностного взаимодействия, анализировать ситуацию общения и выделять отдельные ее составляющие <b>Не владеет</b> способностью обеспечивать высокий уровень социальной культуры профессиональной деятельности и соблюдать профессионально-этические требования в процессе ее осуществления; преодолевать возникающие барьеры в общении.
<b>ПК-2</b> способностью к выбору, разработке и эффективной реализации социальных технологий и технологий	<b>Знаниевый</b>	<b>Зачтено:</b> знает составляющие социальных технологий и технологий социальной работы, направленных на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты, содержание технологий социальной работы по организации процесса межличностного и межкультурного взаимодействия.



социальной работы, направленных на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты.		<b>Не зачтено:</b> не знает составляющие социальных технологий и технологий социальной работы, направленных на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты, содержание технологий социальной работы по организации процесса межличностного и межкультурного взаимодействия.
	<b>Деятельностный</b>	<p><b>Зачтено</b>  <b>Умеет</b> использовать алгоритмы организации социального пространства межличностного и межкультурного взаимодействия в профессиональной деятельности, направленные на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты.</p> <p><b>Владеет</b> способностью к выбору, разработке и эффективной реализации социальных технологий и технологий социальной работы, направленных на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты.</p> <p><b>Не зачтено</b>  <b>Не умеет</b> использовать алгоритмы организации социального пространства межличностного и межкультурного взаимодействия в профессиональной деятельности, направленные на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты.</p> <p><b>Не владеет</b>  способностью к выбору, разработке и эффективной реализации социальных технологий и технологий социальной работы, направленных на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты.</p>

### Оценочные средства (примеры)

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (модуля):

А) *Устный опрос.* Во время опроса планируется проверить знания студентов после прочтения рекомендованной тематической литературы.

Примерные вопросы: 1. Стиль профессиональной деятельности специалиста социальной работы. 2. Функции вербальной коммуникации. 3. Структура текста делового письма. 4. Функции невербальной коммуникации. 5. Характеристика приемов «зеркало отношений», «терпеливый слушатель», «золотые слова» и др. 6. Роль жестов и пантомимики в речевом взаимодействии. 7. Национальные особенности жестов. 8. Способы организации пространства и времени взаимодействия участников общения. 9. Понятие коммуникативной компетентности. 10. Понятие эмоционального интеллекта. 11. Причины возникновения эмоционального напряжения. 12. Методы снятия эмоционального напряжения. 13. Техники преодоления барьера отрицательных эмоций. 14. Понятие коммуникативной драмы. 15. Приемы активного слушания. 16. Характеристика пассивного слушания.

### Критерии оценки устных ответов:

Отметка «зачтено» (1 балл за один устный ответ) ставится, если:

- знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы, так и на дополнительные;
- студент свободно владеет научной терминологией;
- ответ студента структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов;
- логично и доказательно раскрывает проблему;
- ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок;
- ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики;
- студент демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию.

Отметка «не зачтено» (0 баллов) ставится, если:

- обнаружено незнание или непонимание студентом сущностной части социальной работы;
- содержание вопросов не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые студент не может исправить самостоятельно;
- на большую часть дополнительных вопросов по содержанию темы студент затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.

### *Б) Подготовка сообщений по темам.*

#### Примерные темы рефератов:

1. Формирование стиля профессиональной деятельности специалиста социальной сферы.
2. Национальные особенности невербального общения.
3. Роль эмпатического и активно-рефлексивного слушания в деятельности специалиста социальной работы.
4. Сохранение профессионального долголетия и социально-психологической устойчивости социальных работников.

### Критерии оценки сообщений :

Отметка «отлично» (3 балла) ставится, если изложенный в задании материал:

- отличается глубиной и содержательностью, соответствует заявленной теме;
- четко структурирован, с выделением основных моментов;
- адекватно иллюстрирован;
- доклад сделан кратко, четко, с выделением основных данных;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы.

Отметка «хорошо» (2 балла) ставится, если изложенный в докладе материал:

- характеризуется достаточным содержательным уровнем, но отличается недостаточной структурированностью;
- иллюстрирован не полностью или не совсем правильно;
- на вопросы по теме задания получены полные исчерпывающие ответы только после наводящих вопросов, или не на все вопросы.

Отметка «удовлетворительно» (1 балл) ставится, если изложенный в докладе материал:

- не достаточно раскрыт, носит фрагментарный характер, слабо структурирован;
- иллюстраций нет;
- докладчик слабо ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по теме доклада не были получены ответы или они не были правильными.

Отметка «неудовлетворительно» (0 баллов) ставится, если:

- задание не сделано;
- докладчик не ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по выполненной работе не были получены ответы или они не были правильными.

Оценочные средства промежуточной аттестации: контрольные вопросы по темам.

Вариант 1.

1. Формирование стиля профессиональной деятельности специалиста социальной работы невозможно без таких индивидуальных компонентов общения, как...
2. Причины, затрудняющие передачу информации клиенту – это...
3. Барьер отрицательных эмоций может возникнуть в общении...? Назовите причины.
4. Во время беседы специалист преодолевает возникающее напряжение с помощью следующих приемов.
5. Развитие отношений сотрудничества достигается с помощью... Перечислите и охарактеризуйте методы.

Вариант 2.

1. Функциями вербальной коммуникации в социальной работе являются...
2. Невербальная коммуникация включает в себя...
3. К приемам убеждающей речи относятся.
4. Эмпатическое слушание реализуется с помощью приемов... Перечислить и охарактеризовать.
5. Прием «оформление письменной речи» предполагает...

Критерии оценки контрольных вопросов по темам.

Отметка «зачтено» (1 балл) ставится, если:

- знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ;

- студент свободно владеет научной терминологией;
- ответ студента структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов;
- логично и доказательно раскрывает проблему;
- ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок;
- ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики;

Отметка «не зачтено» (0 баллов) ставится, если:

- обнаружено незнание или непонимание студентом существенной части социальной работы;
- содержание вопросов не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые студент не может исправить самостоятельно;

Форма контроля.

Учебный курс «Коммуникативная техника в социальной работе» завершается зачетом, который контролирует процесс формирования компетенций ОК – 5, ОПК-7.

**Вопросы к зачету**

1. Причины, затрудняющие передачу информации клиенту.
2. Приемы преодоления фонетического барьера в общении.
3. Приемы преодоления логического барьера.
4. Развитие отношений сотрудничества.
5. Функции вербальной коммуникации.
6. Функции невербальной коммуникации.
7. Прием «оформление письменной речи».
8. Приемы «убеждающей речи».
9. Понятие коммуникативной компетентности.
10. Коммуникативное знание, умение.

11. Коммуникативные драмы. Преодоление коммуникативных драм с помощью коммуникативных умений.
12. Техники регуляции эмоционального напряжения.
13. Приемы активного слушания. Структура техник активного слушания.
14. Техники постановки вопросов. Ошибки в формулировании вопросов.
15. Техники малого разговора. Типичные ошибки малого разговора.
16. Техники вербализации. Типичные ошибки вербализации и способы их преодоления.
17. Техника вербализации своих чувств и чувств партнера.
18. Коммуникативная профиограмма специалиста социальной работы.
19. Пассивное слушание. Техники пассивного слушания.
20. Организация речевого взаимодействия специалист-клиент.

#### Критерии оценки вопросов к зачету.

Отметка «зачтено» (3 балла) ставится, если:

- знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы, так и на дополнительные;
- студент свободно владеет научной терминологией;
- ответ студента структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов;
- логично и доказательно раскрывает проблему;
- ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок;
- ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики;
- студент демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию.

Отметка «не зачтено» (0 баллов) ставится, если:

- обнаружено незнание или непонимание студентом сущностной части социальной работы;
- содержание вопросов не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые студент не может исправить самостоятельно;
- на большую часть дополнительных вопросов по содержанию темы студент затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.

### **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

#### **Основная литература:**

1. Золотарева Т.Ф. Практика в системе подготовки специалистов социальной работы в вузе: Учебно-методическое пособие. 2-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. 128 с.
2. Тетерский С.В. Введение в социальную работу: Учебное пособие. М., 2012. 493 с.
3. Коммуникативная эффективность делового общения: Монография/Л.Г.Павлова, Е.Ю.Кашаева, 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 169 с.: 60x88 1/16. - (Научная мысль) (Обложка) ISBN 978-5-369-01461-5, 100 экз. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=519225>

#### **Дополнительная литература:**

1. Бондаренко И. Сотрудничество России и Австрии в социальной сфере// Социальная работа. 2006. №1. С.46-49.
2. Васильева А.Ю. Подготовка социальных работников в США// Мир образования – образование в мире. 2006. №1. С.68-78.
3. Волченко Л.Б. Культура поведения, этикет, мораль. М., 1982.
4. Волынкин В. Практика в подготовке социального работника: содержательный аспект// Социальная педагогика. 2005. №4. С.91-93.

5. Грабчук К.М. Профессиональная компетентность специалиста социальной работы // Вопросы гуманитарных наук. 2005. №6. С.406-409.
6. Данакин Н.С. Смысл и профессиональные особенности социальной работы // Российский журнал социальной работы. 1995. № 1.
7. Козлов А.А. Практикум социального работника: Учебное пособие для вузов. Ростов н/Д., 2011. 317 с.
8. Кремнева Т. Перспективы использования опыта подготовки зарубежных специалистов социальной работы в отечественной практике // Альма матер. 2006. №4. С.50-54.
9. Кремнева Т.Л. Практическая подготовка социальных работников за рубежом // Педагогическое образование и наука. 2006. №1. С.52-55.
10. Кремнева Т.Л. Подготовка социальных работников в странах Британского содружества // Альма матер. 2006. №2. С.54-56.
11. Курочкина И.Э. Современный этикет. Калуга, 1993.
12. Платонова Н. Профессионализм социальных работников – основа успешной социальной политики // Социальная педагогика. 2005. №1. С.97-100.
13. Репина Г.А. Социальная педагогика: Учебно-методический комплекс. Смоленск: СГПУ, 2002. 60 с.
14. Таутиева И. Сохранение профессионального долголетия и социально-психологической устойчивости социальных работников // Социальная работа. 2006. № 2. С.46-48.
15. Технология социальной работы: Учебник для вузов. Под ред. Е.И.Холостовой. М., 2003. 398 с.
16. Технология социальной работы: Учебник для вузов. Под ред. И.Г.Зайнышева. М., 2002. 240 с.
17. Холостова Е.И. Профессионализм в социальной работе: Учебное пособие. М., 2007. 233 с.

#### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Электронная библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ»: <http://biblio-online.ru/>. Договор № 3074 от 15.11.2017, ежегодное обновление
2. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM: <http://znanium.com/>. Договор №2651 эбс от 06.12.2017, ежегодное обновление
3. Портал о социальной работе - <http://soc-work.ru/>

#### **Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

1. Золотарева Т.Ф. Практика в системе подготовки специалистов социальной работы в вузе: Учебно-методическое пособие. 2-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2006. 128 с.
2. Козлов А.А. Практикум социального работника: Учебное пособие для вузов. Ростов н/Д., 2001. 317 с.
3. Тимакова А.Ю. Теория и практика социальной работы: рабочая программа и методические рекомендации нормативного курса. Смоленск: СГПУ, 2003. 76 с.
4. Добрина, Н. А. Резюме, характеристика, рекомендация: как подготовить правильно и быстро / Н. А. Добрина, И. В. Мустафина. – М. : Инфра-М, 2013.
5. Журавлева, И. В. Оформляем документы на персональном компьютере грамотно и красиво: ГОСТ Р.6.30-2003 / И. В. Журавлева, М. В. Журавлева. – М. : Инфра-М, 2008.

#### **8. Перечень информационных технологий**

Microsoft Open License (WindowsXP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016),  
Лицензия66920993 от 24.05.2016, до 31.05.2018

Microsoft Open License (Windows XP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016),  
Лицензия66975477 от 03.06.2016, до 30.06.2018

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный, Лицензия1FB6151216081242, ежегодное обновление

### **9. Материально-техническая база**

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: стандартная учебная мебель (30 учебных посадочных мест), стол и стул для преподавателя – по 1 шт., кафедра для лектора – 1 шт., доска настенная трехэлементная – 1 шт.

Помещение для самостоятельной работы (библиотека СмолГУ): читальный зал библиотеки, учебная мебель (100 посадочных мест), компьютеры – 2 шт.; отдел электронных ресурсов библиотеки: учебная мебель (15 посадочных мест), компьютерный класс с выходом в сеть Интернет (12 компьютеров).

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 03B6A3C600B7ADA9B742A1E041DE7D81B0

Владелец: Артеменков Михаил Николаевич

Действителен: с 04.10.2021 до 07.10.2022