

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»  
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель ОПОП

В.В. Палаткин  
«19» мая 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой педагогических  
практик и сервисных индустрий  
А.С. Джангазиева  
протокол заседания кафедры № 9

«19» мая 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**«Культура общения»**

Составитель(и)

**В.В. Палаткин доцент кафедры ППСИ;**

Согласовано с работодателями:

**М.Ю.Палагина ассистент кафедры ППСИ  
Ситкова В.Н., генеральный директор AZIMUT  
Отель Астрахань;**

**Корнейченко Н.В. заведующий отделением  
сервисных технологий и дизайна ГБПОУ АО  
«Астраханский государственный  
политехнический колледж»  
43.03.03 Гостиничное дело**

Направление подготовки /  
специальность

Направленность (профиль) /  
специализация ОПОП

Квалификация (степень)

Форма обучения

Год приёма

Курс

Семестр

**Гостеприимство и ресторанный сервис**

**бакалавр**

**очная**

**2025**

**2 (по очной форме)**

**3 (по очной форме)**

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**1.1. Целями освоения дисциплины (модуля) «Культура общения»** являются Формирование у студентов профессионально ориентированных коммуникативных компетенций, необходимых для эффективного взаимодействия с клиентами, партнерами и коллегами в сфере гостеприимства

### **1.2. Задачи освоения дисциплины (модуля):**

-Изучение основ культуры профессионального общения, в том числе принципов деловой этики, регламентов взаимодействия и норм речевого этикета в сфере гостиничного сервиса.

-Развитие навыков устной и письменной деловой коммуникации, включая телефонное и электронное взаимодействие, подготовку профессиональной документации.

-Формирование способности учитывать социокультурные, этнические, религиозные и национальные различия клиента для создания комфортной атмосферы при предоставлении услуг.

-Ознакомление студентов с ключевыми особенностями управления конфликтными ситуациями в профессиональной среде, разработка алгоритмов их предотвращения и разрешения.

-Обучение навыкам межличностного взаимодействия и работы в команде, учитывая культурное и профессиональное разнообразие сотрудников.

-Развитие навыков активного слушания, убеждения и корректной презентации услуг с учетом потребностей клиента.

-Воспитание уважительного отношения к языковым нормам, грамотности и профессиональной речи в гостиничной сфере.

-Содействие формирования у студентов представлений об имидже работника гостиничного бизнеса, включая владение речевым и невербальным этикетом.

- Обучение взаимодействию в цифровых коммуникациях (виртуальные переговоры, работа с онлайн-отзывами, чаты и социальные сети) с соблюдением норм профессионального общения.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП**

**2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Культура общения»** относится к части, формируемой участниками образовательного процесса и осваивается в 3 семестре.

**2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами (модулями):**

– *Введение в профессию*

Знания: основы взаимодействия с клиентами / потребителями и заинтересованными лицами, понимание их потребностей и ожиданий.

Умения: эффективно общаться, решать проблемы, находить компромиссы и поддерживать конструктивные отношения с указанными группами

Навыки: методами и инструментами коммуникации, техниками ведения переговоров, управления конфликтами и т.п., чтобы успешно взаимодействовать с разными типами потребителей.

**2.3. Последующие учебные дисциплины (модули) и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной (модулем):**

– *Культурология, Технология и организация питания в гостиничных и санитарио-курортных комплексах, Производственные практики*

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

*а) универсальной(ых) (УК ): Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5)*

**Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения**

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-5	УК-5.1. Анализирует социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений	– основные этапы истории России в мировом контексте, взаимное влияние социокультурных традиций, ключевые идеи философских, религиозных и этических учений.	– анализировать и сопоставлять социокультурные различия социальных групп, извлекая аргументы из исторических фактов и мировоззренческих систем; формулировать выводы о причинах и последствиях культурных взаимодействий.	– приёмами историко-культурного и сравнительно-социологического анализа, навыками критической оценки источников и толерантного диалога в межкультурной среде.
	УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям Отечества	– ключевые эпохи и культурные традиции России, значение историко-культурного наследия для национальной идентичности.	– аргументированно обосновывать ценность отечественного наследия, корректно применять и популяризовать его в профессиональной и общественной деятельности.	– методами анализа и презентации историко-культурных объектов, коммуникативными навыками, основанными на уважении к традициям Отечества.
	УК-5.3. Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных	– базовые модели межкультурного взаимодействия, ценностно-нормативные особенности	– определять социокультурные особенности собеседников, подбирать адекватную	– технологиями межкультурного диалога, приемами эмпатического слушания и

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
	х особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции	основных культурных групп, правовые и этические нормы недискриминационного общения.	стратегию коммуникации, предупреждать и конструктивно разрешать конфликты в профессиональной среде.	обратной связи, инструментами адаптации деловых сообщений под культурный контекст аудитории.

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

Трудоемкость отдельных видов учебной работы студентов очной формы обучения приведена в таблице 2.1.

**Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения**

Вид учебной и внеучебной работы	для очной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	2
Объем дисциплины в академических часах	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	36
- занятия лекционного типа, в том числе:	18
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	18
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- консультация (предэкзаменационная)	-
- промежуточная аттестация по дисциплине	-
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	36
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	зачет – 3 семестр;

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и самостоятельной работы, для каждой формы обучения представлено в таблице 2.2.

**Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины (модуля)**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	для очной формы обучения				СР, час.	Итого часов	Форма текущего
	Контактная работа, час.						
	Л	ПЗ	ЛР	КР			

	Л	В т.ч. ПП	ПЗ	В т.ч. ПП	ЛР	В т.ч. ПП	/ КП			контроля успеваемости и, форма промежуточ ной аттестации [по семестрам]
<b>Семестр 3.</b>										
Тема 1. Теоретические основы и эволюция культуры общения	6		6					12	24	Собеседование Эссе
Тема 2. Вербальные и невербальные средства эффективного взаимодействия	6		6					12	24	Собеседование Доклад/презентация
Тема 3. Межкультурная и профессиональная коммуникация: этика, толерантность, конфликтология	6		6					12	24	Собеседование Творческое задание: Игровое моделирование
<b>Консультации</b>										
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>										<b>Зачёт</b>
<b>ИТОГО за семестр:</b>	<b>18</b>		<b>18</b>					<b>36</b>	<b>72</b>	

**Таблица 3. Матрица соотношения разделов, тем учебной дисциплины (модуля) и формируемых компетенций**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
		УК-5	...	...	...	
Тема 1. Теоретические основы и эволюция культуры общения	24	+				1
Тема 2. Вербальные и невербальные средства эффективного взаимодействия	24	+				1
Тема 3. Межкультурная и профессиональная коммуникация: этика, толерантность, конфликтология	24	+				1
<b>Итого</b>	<b>72</b>					

**Краткое содержание каждой темы дисциплины (модуля)**

**Тема 1. Теоретические основы и эволюция культуры общения**

Рассматриваются ключевые понятия, функции и исторические этапы формирования культуры общения; анализируются труды отечественных и зарубежных исследователей, выделяются нормативные модели речевого поведения в разных социокультурных контекстах.

### **Тема 2. Вербальные и невербальные средства эффективного взаимодействия**

Изучаются языковые нормы, стилистические приемы, риторические стратегии, а также кинесика, просодика и проксемика; внимание уделяется связи формы и содержания сообщения, управлению впечатлением, выявлению и преодолению коммуникативных барьеров.

### **Тема 3. Межкультурная и профессиональная коммуникация: этика, толерантность, конфликтология**

Анализируются ценностно-нормативные различия основных культурных групп, правовые и этические аспекты недискриминационного общения, методы предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов в деловой и образовательной среде; отрабатываются навыки эмпатического слушания, адаптации сообщений, медиативных практик.

## **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине (модулю)**

Профессиональное развитие человека неотделимо от его личностного развития. Такой подход к организации и проведению занятий по курсу «Инклюзивная культура» позволяет обучающимся осваивать дисциплину на более высоком уровне и самостоятельно выстраивать свою образовательную траекторию. В связи с этим:

1. Лекции и практические занятия должны носить проблемный характер. Целесообразно использовать приемы современных образовательных технологий, в том числе проектирование и дискуссии.
2. Лекционные занятия рекомендуется проводить в интерактивном формате.
3. Ведущую роль отводить практическим занятиям, на которых следует использовать разнообразные приемы, стимулирующие творческую активность обучающихся: «мозговой штурм», круглые столы, викторины, дискуссии, дебаты и др.
4. Активизировать самостоятельную работу обучающихся, включая различные виды практико-ориентированных заданий.
5. Применять рейтинговую систему оценивания.

Контроль по дисциплине предполагает проведение различных видов работ в течение семестра. По результатам данных работ, качеству выполненных заданий обучающийся аттестуется.

Педагогическая подготовка должна обеспечить готовность студента к профессионально-педагогической деятельности. Основными видами учебной деятельности студентов являются лекции и семинарские занятия. На лекциях раскрываются основные положения и понятия курса, отмечаются современные подходы к решаемым проблемам. На практических занятиях студенты овладевают общепедагогическими и частно-методическими умениями, связанными с решением профессиональных задач. С точки зрения методов обучения предпочтение отдается проблемно-поисковым, повышающим степень познавательной активности студентов. Возможно применение методов контекстного обучения (анализ конкретных ситуаций).

При подготовке к занятиям преподаватель руководствуется рабочей программой, в которой представлены тематика и содержание дисциплины «Инклюзивная компетентность педагога». При проведении занятий преподаватель имеет право самостоятельно выбирать формы и методы организации лекций и практик, которые будут способствовать качественному усвоению учебного материала. При этом преподаватель в установленном порядке может использовать технические средства обучения, имеющиеся в Астраханском

государственном университете им. В. Н. Татищева.

Содержание каждого занятия как важнейшего элемента учебного процесса должно выполнять следующие функции:

- информационную – изложение системы знаний, какого-либо объема научной информации;
- мотивационную – формирование познавательного интереса к содержанию учебной дисциплины и профессиональной мотивации будущего специалиста, содействие активизации мышления студентов;
- установочную – обеспечение основы для дальнейшего усвоения учебного материала;
- воспитательную – формирование сознательного отношения к процессу обучения, стремления к самостоятельной работе и всестороннему овладению определенными компетенциями.

Содержание и форма проведения каждого занятия должны соответствовать указаниям, определяющим качественный уровень образовательного процесса. К ним относятся:

- научная обоснованность, информативность и современный научный уровень дидактических материалов, излагаемых в лекции;
- методически отработанная и удобная для восприятия последовательность изложения и анализа, четкая структура и логика раскрытия излагаемых вопросов;
- глубокая методическая проработка проблемных вопросов лекции, доказательность и аргументированность, наличие достаточного количества ярких, убедительных примеров, фактов, обоснований, документов и научных доказательств; яркость изложения, эмоциональность, использование эффективных ораторских приемов – выведение главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, изложение доступным и ясным языком, разъяснение вновь вводимых терминов и названий;
- вовлечение в познавательный процесс аудитории, активизация мышления слушателей, постановка вопросов для творческой деятельности;
- использование возможностей информационно-коммуникационных технологий, средств мультимедиа, усиливающих эффективность образовательного процесса.

## **5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю)**

Курс «**Культура общения**» является важнейшей в профессиональной подготовке будущих педагогов. Главной целью изучения курса является ориентация студентов на непрерывное педагогическое образование и воспитание у них потребности к самопознанию и самоопределению в этой деятельности.

Основными видами учебной работы являются интерактивные лекции и практико-ориентированные семинарские занятия. На лекциях раскрываются основные положения и понятия курса, отмечаются современные подходы к педагогическим проблемам. На семинарских занятиях необходимо овладеть связанными с решением квази-профессиональных задач умениями:

- применять знания, полученные на лекционных занятиях;
- выделять главную мысль содержания темы, оперировать терминами, использовать различные источники как основной так и дополнительной литературы;

При подготовке к семинарским занятиям можно использовать следующие рекомендации:

1. Прочитайте внимательно вопросы к данному занятию, найдите те источники из списка рекомендованной литературы, которые Вам необходимы для подготовки ответа.

2. Изучите материал, а также проанализируйте учебные пособия, монографии, периодические издания, интернет-ресурсы.

3. Выполните практические задания по указанию преподавателя.

4. Проверьте себя по перечню вопросов к занятию.

Подготовка к каждому занятию позволяет успешно подготовиться к зачету и овладеть заявленными в данной программе компетенциями.

Самостоятельная работа является одним из основных видов учебной работы и наряду с подготовкой к практическим занятиям предполагает изучение вопросов, не вошедших в основной план лекционных и семинарских занятий, а также выполнение и анализ творческих заданий. Важными критериями освоения дисциплины являются: овладение студентом основных компетенций дисциплины, полнота и осознанность знаний, степень владения различными видами умений аналитическим, проектировочным, коммуникативным др., способность использовать освоенные способы деятельности в решении профессиональных задач. Для изучения дисциплины предлагается список основной и дополнительной литературы. Основная литература предназначена для обязательного изучения, дополнительная – поможет более глубоко освоить отдельные вопросы, подготовить исследовательские задания и выполнить задания для самостоятельной работы. Для самоконтроля можно использовать вопросы, предлагаемые к практическим занятиям.

Для освоения дисциплины необходимо:

1. В ходе лекционных занятий фиксировать основные смысловые единицы темы, а также ключевые термины и понятия. Выполнять домашнюю работу по лекциям, составляя схемы и ментальные карты с помощью индивидуально разработанных средств кодирования информации. Изучение лекционных тем дополнять работой с литературой, источниками из Интернета. Проработанные таким образом лекции позволят получить необходимый объем теоретических знаний по изучаемой теме. Уделять особое внимание работе на практических занятиях: участвовать в дискуссиях, деловых играх, тренингах, добросовестно выполнять предлагаемые преподавателем упражнения и кейсы, проявлять творчество и инициативу.

2. Выполнять самостоятельную работу по курсу. Анализировать нормативные документы, выполнять самодиагностику и пр. Осуществление данных видов деятельности возможно при наличии:

- навыка работы со справочной и специальной литературой;
- умения применять способы самоорганизации и эффективного распределения своего времени;
- знаний по смежным дисциплинам.

**Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся**

*для очной формы обучения*

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема 1. Теоретические основы и эволюция культуры общения	12	Собеседование Эссе
Тема 2. Вербальные и невербальные средства эффективного взаимодействия	12	Собеседование Доклад/презентация
Тема 3. Межкультурная и профессиональная коммуникация: этика, толерантность, конфликтология	12	Собеседование Творческое задание: Игровое моделирование

**5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины (модуля), выполняемые обучающимися самостоятельно**

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### Эссе

Структура эссе определяется предъявляемыми к нему требованиями:

- мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов; мысль должна быть подкреплена доказательствами, поэтому за тезисом следуют аргументы. Лучше приводить два аргумента в пользу каждого тезиса: один аргумент кажется неубедительным, три аргумента могут "перегрузить" изложение, выполненное в жанре, ориентированном на краткость и образность.

Эссе имеет кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли). Структура эссе выглядит следующим образом:

Вступление  
тезис,  
аргументы  
тезис,  
аргументы  
тезис,  
аргументы  
заключение.

При написании эссе важно также учитывать следующие моменты:

Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении - резюмируется мнение автора).

Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.

Стиль изложения: эссе присущи эмоциональность, экспрессивность, художественность. Внутренняя структура эссе может быть произвольной. Поскольку это малая форма письменной работы, то не требуется обязательное повторение выводов в конце, они могут быть включены в основной текст или в заголовок.

Аргументация может предшествовать формулировке проблемы. Формулировка проблемы может совпадать с окончательным выводом.

*Тезисы публичной презентации с использованием инфографики*

Оформление результатов работы в виде доклада с презентацией включает:

- титульный слайд (краткое запоминающееся название, авторы, год написания работы);
- основную часть (основной массив информации полученные выводы, внутренняя проблема);
- заключение (на данном этапе может быть обозначен вопрос(ы), требующий(е) дополнительного решения);
- приложения (литература, документы, ксерокопии законов РФ и т.д.).

Рекомендации: Обсуждайте и корректируйте результаты своей работы с преподавателем.

Учебные занятия по дисциплине могут проводиться с применением информационно- телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах on-line и/или off-line в формах: видеолекций, лекций-презентаций, видеоконференции, собеседования в режиме чат, форума, чата, выполнения виртуальных практических и/или лабораторных работ и др.

## 6.1. Образовательные технологии

**Таблица 5. Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Понятие и сущность инклюзивной культуры.	Интерактивная лекция	Собеседование Эссе	Не предусмотрено
Тема 2. Профессиональной деятельности сфере индустрии гостеприимства и ресторанного сервиса в условиях инклюзивной среды	Интерактивная лекция	Собеседование Доклад/презентация	Не предусмотрено
Тема 3. Культура общения и коммуникации в сфере индустрии гостеприимства и ресторанного сервиса в инклюзивной среде	Интерактивная лекция	Собеседование Творческое задание: Игровое моделирование	Не предусмотрено

Учебные занятия по дисциплине (модулю) могут проводиться с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах online и (или) offline в формах видеолекций, лекций-презентаций, видеоконференции, собеседования в режиме форума, чата, выполнения виртуальных практических и (или) лабораторных работ и др.

## 6.2. Информационные технологии

Указываются информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной и внеучебной работы:

- использование возможностей интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление обучающихся с оценками и т. д.));
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов и т. д.) как источников информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т. д.);
- использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т. е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров]

### 6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

#### 6.3.1. Программное обеспечение

##### Перечень программного обеспечения

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 10 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Наименование программного обеспечения	Назначение
Google Chrome	Браузер
Notepad++	Текстовый редактор
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер

#### 6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

##### Перечень современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
<u>Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС»</u> <a href="http://dlib.eastview.com">http://dlib.eastview.com</a> <i>Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU</i> Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов <a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» <a href="https://library.asu.edu.ru/catalog/">https://library.asu.edu.ru/catalog/</a>
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» <a href="https://journal.asu.edu.ru/">https://journal.asu.edu.ru/</a>
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. <a href="http://mars.arbicon.ru">http://mars.arbicon.ru</a>

Справочная правовая система КонсультантПлюс.  
Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила.  
<http://www.consultant.ru>

## **7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **7.1. Паспорт фонда оценочных средств**

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины (модуля) – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

**Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины (модуля), результатов обучения по дисциплине (модулю) и оценочных средств**

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1. Теоретические основы и эволюция культуры общения	УК-5	Собеседование Эссе
Тема 2. Вербальные и невербальные средства эффективного взаимодействия	УК-5	Собеседование Доклад/презентация
Тема 3. Межкультурная и профессиональная коммуникация: этика, толерантность, конфликтология	УК-5	Собеседование Творческое задание: Игровое моделирование

### **7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

**Таблица 7. Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетво»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	преподавателя, не может привести примеры

**Таблица 8. Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

### 7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

#### Тема 1. Теоретические основы и эволюция культуры общения

Ролевая адаптация сообщения

Цель: проверить умение подстраивать содержание и форму речи под аудиторию.

Сценарий: «Вы – руководитель проекта. За три минуты объясните один и тот же технический риск сначала генеральному директору, затем команде разработчиков, затем внешнему заказчику».

Оцениваем: скорость перестройки аргументов, соответствие языка уровню собеседника, способность держать структуру.

#### Тема 2. Вербальные и невербальные средства эффективного взаимодействия

##### Примерный перечень тем рефератов

- Античная риторика как фундамент европейской культуры общения: от Аристотеля до Цицерона
- Средневековые богословские трактаты о слове и молчании: становление этических норм коммуникации
- Просвещение и публичная сфера: как салоны и газеты сформировали новые модели дискуссии
- Теория социального конструктивизма П. Бергера и Т. Лукмана в объяснении того, «как общение строит реальность»
- Символический интеракционизм Дж. Мида и Г. Блумера: эволюция «я» во взаимодействии
- Прагматика речи Дж. Остина и Дж. Сёрля: переход от «что сказано» к «что сделано»

словами»

- Эволюция невербальной коммуникации: от ритуалов первобытных обществ до цифровых эмодзи
- Печать, радио, телевидение, интернет: как каждая медиареволюция меняла нормы общения
- Культура диалога в русской философской традиции: Вл. Соловьёв, М. Бахтин, В. Библер

### **Тема 3. Межкультурная и профессиональная коммуникация: этика, толерантность, конфликтология**

#### **1. Темы докладов / презентаций**

- Этические дилеммы межкультурного менеджмента: баланс корпоративных норм и локальных ценностей
- Толерантность как профессиональная компетенция: инструменты развития в мультинациональных командах
- Межкультурные конфликты в гибридных рабочих средах: стратегии предупреждения и медиации
- Цифровой этикет в глобальных проектах: сетевой протокол уважения и доверия
- Роль языка инклюзии в корпоративных коммуникациях: от политики diversity к практике
- «Высокий» и «низкий» контекст: как различия в коммуникативных стилях порождают рабочие недоразумения

1.

#### **Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачёт**

- Понятие, структура и уровни культуры общения
- Вербальные и невербальные коды: их роль и взаимосвязь в коммуникации
- Этикет делового общения в российской и международной практике
- Коммуникативная компетентность личности: критерии оценки и пути формирования
- Межкультурная коммуникация: барьеры, стереотипы и стратегии их преодоления
- Имидж и репутация как коммуникативные ресурсы современного профессионала
- Конфликт в процессе общения: причины, типология, методы конструктивного разрешения
- Манипуляции в общении: приёмы, этические границы и способы противодействия
- Публичное выступление: подготовка, структура речи и работа с аудиторией
- Цифровая коммуникация: специфика онлайн-общения и нетикет
- Роль эмоций и эмоционального интеллекта в межличностном взаимодействии
- Социальные сети как площадка формирования коммуникативной культуры
- Гендерные особенности общения и их влияние на построение диалога
- Профессиональная коммуникация в мультидисциплинарных командах
- Коммуникативные стратегии лидерства и мотивации персонала
- Культура письменного делового общения: письма, отчёты, электронная переписка

**Таблица 9. Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов**

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5)		

1.	Задание закрытого типа	<p>Инклюзия представляет собой:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. форму сотрудничества</li> <li>2. частный случай интеграции</li> <li>3. стиль поведения</li> <li>4. включение всех людей в активной, полноценной общественной жизни, независимо от их особенностей</li> </ol>	4	2
2.		<p>Инклюзивное образование, согласно ФЗ «Об образовании В РФ» (от 29.12.2012 г. №273-ФЗ), это:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. создание оптимальных условий для социализации для детей с ОВЗ и инвалидностью</li> <li>2. обеспечение равного доступа к образованию для всех обучающихся с учетом разнообразия особых образовательных потребностей и индивидуальных возможностей</li> <li>3. создание оптимальных условий для нравственного развития нормально развивающихся детей</li> </ol>	2	2
3.		<p>Основной установкой педагога реализующего инклюзивную практику, является:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. каждый обучающийся способен учиться при создании специальных условий</li> <li>2. обучающиеся с ОВЗ должны учиться в специализированных школах</li> <li>3. некоторые обучающиеся не способны к обучению</li> </ol>	1	2
4.		<p>Какой из следующих принципов не относится к принципам отечественного инклюзивного обучения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. инклюзия через раннюю коррекцию</li> <li>2. инклюзия через обязательную коррекционную помощь каждому интегрированному ребёнку</li> <li>3. инклюзия через обоснованный отбор детей для инклюзивного обучения</li> </ol> <p>диагностическая информация должна быть представлена наглядно, в виде графиков, рисунков</p>	4	1

5	<p>Задание комбинированного типа</p> <p><i>(с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)</i></p>	<p>Начальным уровнем инклюзивной вертикали становится период:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. юности</li> <li>2. раннего детства</li> <li>3. младшего школьного возраста</li> </ol>	<p>2</p> <p>На этом уровне специалист инклюзивного образования должен выбрать образовательный маршрут для детей с ограниченными возможностями здоровья, определить форму и степень инклюзии в образовательную среду с учётом особенностей психического развития</p>	1
6	<p>Задание закрытого типа</p>	<p>Общемировая тенденция образования – развитие инклюзивного образования. Приведите аргументы, обосновывающие данный процесс.</p>	<p>Инклюзией называют процесс реального включения людей с особенностями в активную жизнь. Она предполагает особый тип устройства социальной среды, которая может быть обеспечена где угодно, в том числе в образовательной организации.</p> <p>Инклюзивное образование — основной канал для внедрения ценностей инклюзии в общество.</p> <p>В условиях инклюзии не обучающийся, а школа/колледж/вуз подстраивается под обучающегося вне зависимости от ООП.</p> <p>Равное отношение ко всем, отсутствие дискриминации по любым признакам.</p> <p>Самое главное достоинство инклюзивного образования заключается в том, что у всех участников образовательных отношений формируется безбарьерное мышление.</p> <p>Инклюзивная среда учит</p>	10

			находить сильные стороны в каждом	
7		<p>После родительского собрания бабушка шестиклассника в личной беседе с классным руководителем посоветовала больше внимания уделять её внуку: «Он же вундеркинд, все сериалы наизусть знает». Можно ли считать воспитанника одаренным, опираясь на данную характеристику?</p>	<p>Нет. С реализацией ФГОС ООО должна быть выстроена система поддержки и сопровождения талантливых детей в течение всего периода становления личности. Одаренный ребенок — это ребенок, который выделяется яркими, выдающимися достижениями в той или иной деятельности. Уровень, характер развития одаренности - результат взаимодействия наследственности и социальной среды. Одаренность - сложный итог наложения друг на друга 3-х факторов: способности выше средних, креативность, включенность в задачу</p>	10
8		<p>В беседе двух педагогов один из них заметил, что восьмиклассник И. сделал татуировки на обоих плечах. «С этим девиантом надо что-то делать». Прав ли педагог?</p>	<p>Не прав, если подросток И. не демонстрирует принятые в психолого-педагогической науке признаки девиантного поведения. 15-20 лет назад, это бы рассматривали это как аутоагрессию. Сейчас это рассматривается как привлечение внимания, принадлежность к определенной субкультуре. Социальные нормы меняются. Однако, когда мы говорим о подростках, важно помнить, что татуировки могут быть связаны и с самоповреждением. Необходимо</p>	10

			педагогическое наблюдение.	
9		Часто среди педагогов встречается затруднение в определении инклюзивной образовательной вертикали. Представьте, что Вам поручили доходчиво объяснить данный феномен на педагогическом совете.	Построение между образовательными организациями разных уровней, типов и вариантов взаимодействия, при котором создаются условия для выбора индивидуального образовательного маршрута обучающегося с особыми образовательными потребностями, строится система психолого-педагогического сопровождения образования обучающегося и его семьи, называется инклюзивная образовательная вертикаль	10
10		Ситуация. На очередном собрании педагогического коллектива средней общеобразовательной школы директор посетовал, что при создании инклюзивной среды главное - пандусы, специальные лифты, специально-оборудованные учебные места, специализированное учебное, реабилитационное, медицинское оборудование, а это ресурсоёмкое дело. Почему слова директора некорректны?	Главным специальным образовательным условием для всех категорий детей с особыми образовательными потребностями относится не только материально-техническое (включая архитектурное) обеспечение, но и кадровое, информационное, программно-методическое обеспечение образовательного и воспитательного процесса, психолого-педагогическое сопровождение	10

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины.

#### 7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

**Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю)**

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
<b>Основной блок</b>				
1.	Ответ на занятия	5/5	25	По расписанию
2.	Выполнение практического задания	5/5	25	По расписанию
3.	Итоговое тестирование	1/40	40	
<b>Всего</b>			<b>90</b>	-
<b>Блок бонусов</b>				
4.	Своевременное выполнение всех заданий	9/1	9	По расписанию
5.	Выступление на научной конференции по проблеме изучаемой дисциплины	1	1	По расписанию
<b>Всего</b>			<b>10</b>	-
<b>ИТОГО</b>			<b>100</b>	-

**Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)**

Показатель	Балл
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	-2

**Таблица 12. Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)**

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	Зачтено
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69	3 (удовлетворительно)	
60–64		
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено

При реализации дисциплины (модуля) в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 8.1. Основная литература

- Капилевич Л. В., Лукьянова Н. А., Давлетьярова К. В., Роготнева Е. Н. и др.

Инклюзивное профессиональное образование в России: социальные и физиологические барьеры. Томск: Издательский Дом Томского государственного университета, 2018. (ЭБС «Консультант студента»). URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785946217668.html>

2. Ковалева, А. С. Специальная педагогика и психология: аспекты воспитания толерантности в условиях инклюзии : учебное пособие / А. С. Ковалева. — Барнаул : АлтГПУ, 2018. — 107 с. — ISBN 978-5-88210-909-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112206>. — Режим доступа: для авториз. пользователей

### 8.2. Дополнительная литература

1. Бабкина Н. В. Саморегуляция в познавательной деятельности у детей с задержкой психического развития: учеб. пособие. Москва: ВЛАДОС, 2021. (ЭБС "Консультант студента"). URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785907013193.html>

2. Информационно-коммуникационные и ассистивные технологии в инклюзивном образовании: учебное пособие. Рязань: ООП УИТТиОП, 2020. (ЭБС "Консультант студента"). URL : [https://www.studentlibrary.ru/book/RZNGMU\\_036.html](https://www.studentlibrary.ru/book/RZNGMU_036.html)

3. Подольская, О. А., Яковлева И. В. Тьюторское сопровождение лиц с ограниченными возможностями здоровья в условиях инклюзивного образования: учебное пособие. Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. (ЭБС "Консультант студента"). URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785447599898.html>

4. Юматова И. И. Бакаева И. А., Дроздова И. И., Косикова Л. В. Психологическое сопровождение образования лиц с проблемами развития: монография. Ростов н/Д: ЮФУ, 2019.(ЭБС "Консультант студента").

URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927532827.html>

### 8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины (модуля)

<i>Наименование интернет-ресурса</i>	<i>Сведения о ресурсе</i>
Единое окно доступа к образовательным ресурсам <a href="http://window.edu.ru">http://window.edu.ru</a>	Федеральный портал (предоставляется свободный доступ)
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <a href="https://minobrnauki.gov.ru">https://minobrnauki.gov.ru</a>	
Министерство просвещения Российской Федерации <a href="https://edu.gov.ru">https://edu.gov.ru</a>	
Федеральное агентство по делам молодёжи (Росмолодёжь) <a href="https://fadm.gov.ru">https://fadm.gov.ru</a>	
Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) <a href="http://obrnadzor.gov.ru">http://obrnadzor.gov.ru</a>	
Информационно-аналитический портал государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» <a href="http://zhit-vmeste.ru">http://zhit-vmeste.ru</a>	
Российское движение школьников <a href="https://рдиш.рф">https://рдиш.рф</a>	

## 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Инклюзивная компетентность педагога» необходима следующая материально-техническая база:

1. Оборудованные аудитории – столы, стулья, доска с магнитной поверхностью и набором приспособлений для крепления демонстрационных материалов, экран (на штативе или навесной);

2. Компьютер;Мультимедиа-проектор;

3. Наглядные пособия: фотографии, таблицы; кейсы, видеофрагменты,

материалы для деловых игр и групповых дискуссий.

## **10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Рабочая программа дисциплины (модуля) при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).