

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Институт образования ТГУ

УТВЕРЖДЕНО:
Директор института,
руководитель ОПОП

 Е.А. Суханова

«14» марта 2025 г.

Оценочные материалы по дисциплине

Эффективные коммуникации

по направлению подготовки

44.03.01 Педагогическое образование

Направленность (профиль) подготовки:

Образование в новой социокультурной и цифровой реальности

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2025

СОГЛАСОВАНО:
Председатель УМК
М.А. Отт



Томск – 2025

1. Компетенции и индикаторы их достижения, проверяемые данными оценочными материалами

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ОПК-7 Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.

ПК-6 Способен организовывать воспитательную деятельность во взаимодействии с детскими и молодежными общественными организациями.

УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

УК-4 Способен осуществлять коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.

УК-5 Способен учитывать разнообразие и мультикультурность общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах при межличностном и межгрупповом взаимодействии.

УК-9 Способен использовать принципы инклюзии в социальной и профессиональной сферах.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИОПК-7.1 Демонстрирует понимание специфики образовательных отношений

ИОПК-7.2 Определяет особенности взаимодействия с участниками образовательных отношений в соответствии с ОПОП и/или программой ДПО

ИОПК-7.3 Осуществляет взаимодействие с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ

ИПК-6.1 Знает технологии и регламенты сотрудничества образовательных с общественно-государственными и общественными объединениями

ИПК-6.2 Выявляет актуальные потребности и интересы детско-молодежных групп, определяет ресурсы (материальные, кадровые, информационные) для совместной воспитательной работы, реализации индивидуальных образовательных запросов воспитанников

ИПК-6.3 Осуществляет эффективную коммуникацию на межличностном и групповом уровнях

ИПК-6.4 Разрабатывает регламенты, механизмы и инструменты взаимодействия с детскими и молодежными общественными организациями

ИУК-1.1 Осуществляет поиск информации, необходимой для решения задачи

ИУК-1.2 Проводит критический анализ различных источников информации (эмпирической, теоретической)

ИУК-1.3 Выявляет соотношение части и целого, их взаимосвязь, а также взаимоподчиненность элементов системы в ходе решения поставленной задачи

ИУК-1.4 Синтезирует новое содержание и рефлексивно интерпретирует результаты анализа

ИУК-3.1 Определяет свою роль в команде и действует в соответствии с ней для достижения целей работы

ИУК-3.2 Учитывает ролевые позиции других участников в командной работе

ИУК-3.3 Понимает принципы групповой динамики и действует в соответствии с ними

ИУК-4.1 Осуществляет коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на русском языке, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий (ИКТ)

ИУК-4.2 Осуществляет коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на иностранном языке, в том числе с использованием ИКТ

ИУК-5.1 Учитывает историческую обусловленность разнообразия и мультикультурности общества при межличностном и межгрупповом взаимодействии

ИУК-5.2 Интерпретирует разнообразие и мультикультурность современного общества с позиции этики и философских знаний

ИУК-5.3 Осуществляет коммуникацию, учитывая разнообразие и мультикультурность общества

ИУК-9.1 Понимает базовые принципы и основы инклюзивной культуры общества

ИУК-9.2 Выбирает стратегию коммуникации в повседневной и профессиональной деятельности с учетом особенностей людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью.

2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания

Элементы текущего контроля:

- письменная контрольная работа с решением кейса;
- доклад.

Пример контрольной работы (ИПК-6.3, ИУК 3.3., ИОПК-7.1, 7.2, ИПК-6.1 ИУК-1.4 ИУК-3.1 ИУК-3.2)

Контрольная работа состоит из 3 теоретических вопросов и краткого кейса.

1. Дайте одно из определений коммуникаций. Объясните, почему это понятие имеет несколько определений?
2. Приведите пример как минимум одного вида моделей коммуникации? Изобразите схему и дайте краткий комментарий к ней.
3. Что такое образ конфликта и предмет конфликта? В чем различия коммуникативной и когнитивной лингвистики?
4. Кейс. Прочитайте расшифровку фрагмента разговора между преподавателем и студентом (Приложение 1). Напишите, к какому типу конфликтных личностей относится каждый из них. Выделите и опишите тактики и приемы коммуникации, использованные каждым из них.

Критерии оценивания:

Результаты контрольной работы определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» выставляется, если даны правильные ответы на все теоретические вопросы и кейс решен верно, без неточностей.

Оценка «хорошо» выставляется, если студент допускает не более одной ошибки в теоретическом вопросе или неполно описал кейс, но основную часть выводов сделал верно и допустил не более одной неточности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент допустил две ошибки в теоретическом разделе и /или неполно описал кейс, допустив в ответе две и более неточности.

Оценка «неудовлетворительно» при трех ошибках в теоретическом разделе и неправильно решенном кейсе.

Примеры тем докладов: ИОПК-7.3 ИПК-6.2 ИПК-6.4 ИУК-1.1 ИУК-1.2 ИУК-1.3 ИУК-5.1 ИУК-5.2 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-9.1 ИУК-9.2

1. Как происходит освоение языка человеком и что об этом могут сказать кейсы “маугли”

2. Что такое дискурс-анализ? Как он применяется в рамках анализа коммуникативных ситуаций?
3. Как коммуницируют животные? В чем сходства и отличия от коммуникации человека?
4. Когнитивная лингвистика: предмет и объект изучения, современные тенденции
5. Эффективная коммуникация: базовый набор педагога
6. Неэффективная коммуникация: наиболее частые «места» обрыва
7. Чем различается коммуникация с детьми дошкольного возраста и младшего школьного? Примеры удачных и неудачных стратегий
8. Чем различается коммуникация между старшими школьниками и студентами?
9. Языки «арго»: понятие, типологии, ситуации использования
10. Манипулятивная коммуникация: определение, подходы к типологии, исследователи вопроса в России
11. Межкультурная коммуникация: определение, подходы, базовые правила, где возможно применять принципы
12. Коммуникация кризисных состояний: сферы применения, ключевые характеристики, способы тренировки
13. Современная риторика: правила аргументации, примеры ситуаций, рекомендации по тренировке
14. Большие языковые модели: суть понятия, через что выстроена связь лингвистики с математикой, проблемы обучения, современные разработки
15. Ненасильственная коммуникация: определение, подходы, базовые принципы, сферы применения, способы тренировки
16. Принципы деловой коммуникации с использованием информационно-коммуникационных технологий на русском и иностранном языке.
17. Принципы инклюзивного этикета.

3. Оценочные материалы итогового контроля (промежуточной аттестации) и критерии оценивания

Зачетное задание состоит из двух частей.

Первая часть представляет собой ситуационный кейс, проверяющий, ИУК-3.3, ИУК-1.1, ИУК-1.3, ИУК-4.1, ИУК-4.2, ИОПК-1.3, ИОПК-7.2, ИПК-6.1 ИПК-6.2 ИПК-6.4. ИУК-1.2 ИУК-1.4 ИУК-5.1 ИУК-5.2. Материал составлен по формату гарвардского кейса, состоит из трех частей: 1. Справочная информация об объекте, вокруг которого строится кейс. 2. Документный материал с расшифровкой разговора и описанием контекста ситуации. 3. Описание задания по решению кейса.

Вторая часть зачетного задания проводится в виде коммуникативной игры на командное взаимодействие (ИУК-3.3, ИУК-4.1, ИУК-5.3, ИУК-9.2, ИОПК-7.2, ИОПК-7.3 ИПК-6.3 ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-4.2).

Пример справочной части кейса (1 часть зачетного задания):

Студенческое самоуправление — часть внеучебной жизни учащихся, где они выражают своё мнение, занимаются организационной работой и влияют на жизнь университета. Это инструмент формирования активной гражданской позиции, развития лидерских качеств и социальной ответственности.

Цели и задачи студенческого самоуправления описаны в «Методических рекомендациях о создании и деятельности советов обучающихся в образовательных организациях»,

которые были направлены в образовательные организации в письме Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 февраля 2014 г. № ВК-264/09.

Направления деятельности студенческих советов и раскрывают некоторые механизмы реализации их полномочий:

1. Участие в решении вопросов, связанных с подготовкой высококвалифицированных специалистов;
2. Разработка предложений по повышению качества образовательного процесса с учетом научных и профессиональных интересов обучающихся;
3. Содействие органам управления, студенческому самоуправлению образовательной организации, студенческим объединениям в решении образовательных и научных задач, в организации досуга и быта обучающихся, в проведении образовательной организацией мероприятий, направленных на пропаганду здорового образа жизни;
4. Интегрирование студенческих объединений обучающихся для решения социальных задач, реализации общественно значимых молодежных инициатив и повышения вовлеченности обучающихся в деятельность органов студенческого самоуправления;
5. Содействие образовательной организации в проведении работы с обучающимися, направленной на повышение сознательности обучающихся и их требовательности к уровню своих знаний, воспитание бережного отношения к имущественному комплексу образовательной организации;
6. Укрепление межрегиональных и международных отношений между различными образовательными организациями;
7. Содействие реализации общественно значимых молодежных инициатив;
8. Консолидация усилий студенческих объединений для решения социальных задач и повышения вовлеченности студенческой молодежи в деятельности органов студенческого самоуправления;
9. Содействие органам управления образовательной организацией в вопросах организации образовательной деятельности;
10. Содействие образовательной организации в проведении работы с обучающимися по выполнению требований устава образовательной организации, правил внутреннего распорядка образовательной организации, правил проживания в общежитиях и иных локальных нормативных актов по вопросам организации и осуществления образовательной деятельности;
11. Проведение работы, направленной на повышение сознательности обучающихся, их требовательности к уровню своих знаний, воспитание бережного отношения к имущественному комплексу образовательной организации.

Пример второй части кейса:

Приложение 1: расшифровка фрагмента встречи

Анна – председатель студсовета нового созыва.

Игорь – секретарь совета.

Саша – активист-второкурсник.

Макс – первокурсник.

Ирина – активистка-второкурсница.

Анастасия – первокурсница.

Анна (председатель): Я просто уверена, что нам нужно в этом году организовать какой-нибудь фестиваль! Это будет круто! Все студенты будут в восторге!

Игорь (секретарь): Давай сначала разберемся с вопросом регулярных встреч и календарем мероприятий. У нас есть более важные задачи.

Анна: Ты серьезно? У нас мало времени, нужно успеть сделать что-то значимое. Студенты хотят видеть активность, а не скучные собрания! Предлагаю сразу поставить в календарь какой-нибудь фестиваль ближе к концу года и его круто приготовить. Над остальным я еще подумаю и потом внесу в план мероприятий.

Игорь: (с нажимом) Ты не понимаешь, что без четкого плана и бюджета мы просто потратим время и ресурсы? Мы не можем рисковать прямо на старте работы. У прошлого студсовета были примеры провалов, когда идеи без стратегии оборачивались катастрофой. Я помню, как председатель по-идиотски выглядел перед деканом, пока его чихвостили. Тогда разнесли аудиторию и ее ремонт оплачивался из бюджета студсовета. Я не хочу быть в такой ситуации. Мне еще два года доучиваться, я не хочу декана бесить, он мой научник.

Анна: (гневно) Провалом? Вот так ты настроен значит на совместную работу? Я вообще-то организовывала уже и всероссийский слет, и была волонтером на Твоем ходе, и ездила на другие фестивали Росмолодежи. А ты где-то был? Я уверена, что нет.

Игорь: (с раздражением) Если ты не способна понять, что нам нужно делать все по правилам и как вообще устроено студенческое самоуправление, то нам будет сложно работать вместе.

Анна: я сказала, будет фестиваль!

Игорь: Нет.

Саша (активист-второкурсник): Ребята, ну вы чего, это просто вопрос с календарем, это же не так уж важно. Может, попозже обсудим тогда план мероприятий? А сейчас что-то другое? Скоро пара начнется, успеть бы...

«...»

Пример третьей части кейса:

1. Прочитайте расшифровку фрагмента разговора между председателем студсовета, секретарем и несколькими активистами. Напишите, к какому типу конфликтных личностей относится каждый из них.
2. Предположите, какие стратегии и тактики коммуникации были использованы в этом фрагменте каждым участником.
3. С опорой на расшифровку разговора опишите, в каких местах вы видите слом коммуникации, укажите барьер и фактор демотивации, ставший причиной слома (приведите пример не менее 3 «сломов», барьеров и демотиваторов).
4. Разложите одну из тем (линий) обсуждения со встречи по модели коммуникации Шеннона-Уивера или Лассуэла.

Пример коммуникативной игры (2 часть зачетного задания):

Коммуникативная игра «Акведук». Студенты разделены на команды. Игровая цель состоит в том, что за отведенное время и с ограниченным количеством ресурсов им необходимо построить подобие водопроводной сети, соединяющей два объекта в аудитории из подручных предметов. Образовательная цель: Игра направлена на развитие навыков эффективного общения и командного взаимодействия. Студенты обучаются находить оптимальные решения в коммуникативных ситуациях, демонстрируя свои навыки общения и сотрудничества при выполнении игровой задачи.

Обязательным элементом игры становится рефлексия полученного опыта, анализ полученных в течение курса знаний и навыков, которые были применены в игре.

Стартовые вопросы для рефлексии игры:

- Как вы оценили свою роль в команде?
- Какие стратегии коммуникации были наиболее эффективными? А какие менее эффективны?

- Что мешало вам в коммуникации с членами вашей команды, с членами других команд? Что помогало?
- Что бы вы изменили в своем подходе при следующем выполнении задания?

Индивидуальный лист оценивания студентов заполняет преподаватель по перечисленным ниже критериям. Информация в обработанном виде отправляется в виде обратной связи студентам, а также используется для адаптации и индивидуализации плана обучения на последующих связанных курсах.

Критерии оценивания участников коммуникативной игры «Акведук»:

1. Командная работа (ИУК-3.3):
 - какой вклад в решение общекомандных задач делал участник?
 - как распределялись роли и обязанности в команде?
 - по каким принципам строилось межролевое взаимодействие?
2. Умение слушать и слышать собеседника (ИУК-4.1, ИОПК-7.3):
 - насколько активно участники пытались слушать мнение и идеи других членов команды?
 - удавалось ли услышать мнение противоположной команды?
 - как часто участник попадал в ситуацию, когда он не слышит другого или его не слышит другой?
3. Ясность и четкость в процессе коммуникации (ИУК-4.1, ИОПК-7.3):
 - насколько понятно для других участник излагал свои идеи и предложения?
 - принимал ли участие в ситуациях непонимания в команде или между командами? какую позицию при этом занимал?
4. Решение конфликтов (ИОПК-7.3):
 - как участник справлялся с возникающими конфликтами или разногласиями?
 - использовал ли участник конструктивные подходы для разрешения споров?
5. Адаптивность (ИОПК-7.2):
 - как быстро участник реагировал на изменения в процессе игры?
 - были ли участник гибким в своих подходах и готовым к изменениям?
6. Стратегии коммуникации (ИОПК-7.2):
 - какие стратегии использовались для эффективной коммуникации с командой-соперником, внутри команды?
 - как участник адаптировал свои стратегии после обратной связи от других участников?
7. Соблюдение норм профессиональной этики (ИПК-6.3):
 - руководствовался ли участник нормами профессиональной этики в кризисных ситуациях?
8. Учет разнообразия точек зрения (ИУК-5.3, ИУК-9.2):
 - осуществляет ли участник коммуникацию, принимая во внимание различия, в том числе культурные, поведенческие, мировоззренческие и иные?
 - проявляет ли участник уважение к многообразию мнений и точек зрения?

Результаты зачета с оценкой определяются оценками «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» может быть поставлена только в случае соблюдения всех нижеперечисленных условий:

1. Посещаемость занятий не менее 80% от общего количества аудиторных часов. При наличии уважительной причины пропуски сверх этой цифры могут быть компенсированы выполнением дополнительного практического задания;
2. Индивидуальное (или в паре) выступление перед группой в виде доклада по одной из изучаемых тем или в формате проведения коммуникативной разминки – минимум один раз за семестр;

3. Выполнение письменной самостоятельной работы не менее чем на 50% от общего количества баллов;
4. Прохождение итоговой коммуникативной игры «Акведук».

В случае невыполнения одного или нескольких условий студент получает оценку «не зачтено».

5. Оценочные материалы для проверки остаточных знаний (сформированности компетенций)

1. Дайте одно из определений коммуникаций. Объясните, почему это понятие имеет несколько определений? ИУК-1.1

Коммуникация — это процесс обмена информацией, идеями, эмоциями и значениями между людьми с целью достижения взаимопонимания.

У данного понятия существует несколько определений, потому что коммуникация рассматривается разными науками

2. Что такое «коммуникативная компетентность»? Из каких уровней она состоит? ИУК-1.3

Коммуникативная компетентность — это способность человека эффективно и уместно использовать средства общения в различных ситуациях, добиваясь взаимопонимания и учитывая социальные, культурные и личностные особенности собеседников.

Она включает несколько уровней:

1. **Лингвистический уровень** — знание языка, его норм и правил (грамматика, лексика, фонетика).
 2. **Социолингвистический уровень** — умение выбирать речевые средства с учетом социальной ситуации, статуса участников, норм вежливости и культурного контекста.
 3. **Дискурсивный уровень** — умение строить связные и логичные высказывания, поддерживать диалог, управлять ходом общения.
 4. **Стратегический уровень** — способность находить выход из коммуникативных затруднений (например, заменять неизвестные слова, уточнять или переформулировать мысль).
 5. **Социокультурный уровень** — учет культурных различий, норм и традиций в процессе общения.
 6. **Прагматический уровень** — ориентация на цели коммуникации, умение добиваться нужного результата.
3. Что такое «научная парадигма» по Т. Куну? Как смена научных парадигм повлияла на изучение коммуникации? ИУК-1.4

*По Т. Куну, **научная парадигма** — это совокупность фундаментальных теоретических установок, ценностей, методов и образцов научных исследований, разделяемых научным сообществом в определённый исторический период. Парадигма определяет, какие вопросы считаются значимыми, какими методами их изучают и какие результаты признаются достоверными.*

***Смена научных парадигм** происходит в результате научных революций, когда старая система знаний уже не объясняет новые явления.*

Для изучения коммуникации это имело большое значение:

- В рамках **позитивистской парадигмы** коммуникацию рассматривали как линейную передачу информации (модель Шеннона–Уивера).
- В переходе к **гуманитарной и интерпретативной парадигме** акцент сместился на понимание смыслов, контекстов и культурных различий.
- В рамках **критической парадигмы** коммуникацию стали изучать как инструмент власти, идеологии и социального контроля.
- Позже, в **постнеклассической парадигме**, внимание уделяется сетевым взаимодействиям, цифровым медиа и межкультурным процессам.

4. Приведите пример как минимум одного вида моделей коммуникации? Изобразите схему и дайте краткий комментарий к ней. ИПК-6.3

Одна из наиболее известных — **линейная модель коммуникации Шеннона–Уивера (1949 г.)**.

Схема:

Отправитель → Сообщение → Канал → Получатель

↑
Помехи

5. В чем заслуги в области коммуникативистики данных ученых: ИУК-5.1 ИПК-6.4

- а) Ч. Кули
б) М.Ю. Лотман
в) М.М. Бахтин
г) Р. Якобсон
д) Другое

а) Чарльз Кули (1864–1929)

- Американский социолог, ввел понятие «зеркальное Я» (looking-glass self).
- Показал, что личность формируется через взаимодействие и восприятие себя глазами других.
- Подчеркнул роль коммуникации в становлении общества и индивида.

b) Юрий Михайлович Лотман (1922–1993)

- Основатель тартуско-московской семиотической школы.
- Развил концепцию семиосферы — культурного пространства, где осуществляется коммуникация.
- Рассматривал культуру как систему знаков и текстов, постоянно находящуюся в диалоге.

с) **Михаил Михайлович Бахтин (1895–1975)**

- Разработал теорию диалога и полилогичности.
- Ввел понятие «полилогичности речи» (многообразие голосов).
- Подчеркнул, что коммуникация — это всегда диалог, где важен не только текст, но и контекст, интонации, позиции участников.

d) Роман Якобсон (1896–1982)

- Выделил шесть функций языка (эмотивная, конативная, референтная, фатическая, метаязыковая, поэтическая).
- Разработал модель коммуникации, включающую факторы: отправитель, сообщение, код, канал, контекст, получатель.
- Заложил основы структурной лингвистики и лингвистической теории коммуникации.

е) Другие ученые:

- **Клод Шеннон и Уоррен Уивер** — создали математическую модель коммуникации, важную для теории информации.
- **Юрген Хабермас** — разработал теорию коммуникативного действия, где коммуникация рассматривается как способ достижения взаимопонимания и согласия.
- **Герберт Блумер** — основоположник символического интеракционизма

6. Какая из перечисленных потребностей в коммуникации чаще всего является общей для представителей разных акторов (учащихся, педагогов, родителей, администрации) в образовательной среде? ИПК-6.2 ИОПК-7.2 ИОПК-7.1
- А) Передача информации «сверху вниз»
 - Б) Поддержание доверия и взаимопонимания+
 - В) Формирование отчетности и контроля
 - Г) Минимизация времени на взаимодействие
7. В чем заключается ключевое отличие коммуникации с детскими и молодежными общественными организациями по сравнению с коммуникацией с общественно-государственными и общественными объединениями? ИПК-6.1
- А) В необходимости строгого соблюдения правовых норм и отчетности
 - Б) В акценте на возрастные особенности, развитие инициативы и участие в проектной деятельности +
 - В) В ориентации только на формальные каналы взаимодействия
 - Г) В исключении обратной связи от участников
8. Какой фактор групповой динамики сильнее всего влияет на эффективность коммуникации в командной работе? ИУК-3.3 ИУК-3.2 ИУК-3.1
- А) Наличие четко распределённых ролей и ответственности +
 - Б) Количество участников команды
 - В) Формальное руководство сверху
 - Г) Внешние условия (место и время встреч)
9. В чем основное отличие деловой коммуникации с использованием ИКТ на русском языке от коммуникации на иностранном языке? ИУК-4.1 ИУК-4.2
- А) В необходимости учитывать культурные и языковые особенности партнёров +
 - Б) В использовании исключительно устной формы общения
 - В) В применении только официальных каналов связи
 - Г) В исключении визуальных средств (презентаций, графиков)
10. Что является наиболее важным условием успешной мультикультурной коммуникации? ИУК-5.2 ИУК-5.
- А) Использование только официального стиля общения
 - Б) Игнорирование культурных различий ради единых правил
 - В) Учет ценностей, норм и традиций разных культурных групп +
 - Г) Преимущественное использование родного языка одной из сторон
11. Какое из условий наиболее полно отражает принцип инклюзивной коммуникации в образовательной среде?
- А) Использование сложной профессиональной терминологии для демонстрации компетентности
 - Б) Создание условий для равного участия всех участников, включая людей с ОВЗ+
 - В) Минимизация обратной связи, чтобы не перегружать участников
 - Г) Ограничение каналов коммуникации только письменной формой

Информация о разработчиках

Безукладникова София Сергеевна, доцент Института образования ТГУ.
Васильченко Анна Анатольевна, ассистент Института образования ТГУ.