

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО ЛНР «ЛГПУ»)

Структурное подразделение Институт истории, международных отношений
и социально-политических наук

Кафедра социальной работы

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИИМОСПН

 С.А. Дитковская
2023 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине
Коммуникативная компетентность магистра социальной работы

По направлению подготовки – 39.04.02 Социальная работа

Профиль – Управление и организация социальной работы

Квалификация выпускника – магистр

Форма обучения – очная / заочная

Курс – 2 курс / 3 курс (3 семестр / 7, 8 триместр)

Разработчики:

к. психол. н., доцент
кафедры социальной работы
Васюк А. Г.

Заведующий кафедрой

Васюк А. Г.


« 5 »  2023г.

Луганск, 2023

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения основной образовательной программы

1.1. Область применения
Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины «Коммуникативная компетентность магистра социальной работы» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины.

1.2. Цели и задачи фонда оценочных средств

Цель ФОС – установить соответствие уровня подготовки обучающегося требованиям ФГОС ВО – магистратура по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа (уровень магистратуры), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 № 80 (с изменениями и дополнениями).

1.3. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения основной образовательной программы.

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения
Универсальные	
УК-4	УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном(ых) языках коммуникативно-приемлемые стили делового общения УК-4.2. Осуществляет устную и письменную деловую коммуникацию с учетом социокультурных различий в процессе профессионального взаимодействия на государственном и иностранном(ых) языках
Общепрофессиональные	
ОПК-3	ОПК-3.1. Систематизирует результаты профессиональной деятельности в сфере социальной работы в форме отчетов. ОПК-3.2. Представляет результаты научной и практической деятельности в форме публичных выступлений и/или публикаций.
Профессиональные	
ПК-3	ПК-3.1. Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий социальной сферы ПК-3.2. Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития учреждений социальной защиты граждан

1.4. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня сформированности

Этапы формирования компетенций	Компетенции	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
3 семестр / 7,8 триместр		

Тема 1. Самоопределение к курсу «Коммуникативная компетентность магистра социальной работы»	УК-4 ОПК-3 ПК-3	Устный опрос. Выполнение заданий для самостоятельной работы, индивидуальные задания
Тема 2. Теоретические основы культуры общения	УК-4 ОПК-3 ПК-3	Устный опрос. Выполнение заданий для самостоятельной работы, индивидуальные задания
Тема 3. Деловое общение в социальной работе	УК-4 ОПК-3 ПК-3	Устный опрос. Выполнение заданий для самостоятельной работы, индивидуальные задания
Тема 4. Коммуникативная компетентность магистра социальной работы в деловой среде	УК-4 ОПК-3 ПК-3	Устный опрос Выполнение практических заданий
Тема 5. Коммуникативные технологии в социальной коммуникации и социальной работе	УК-4 ОПК-3 ПК-3	Устный опрос. Выполнение заданий для самостоятельной работы, индивидуальные задания
Тема 6. Риторические навыки в сфере социальной работы	УК-4 ОПК-3 ПК-3	Устный опрос. Выполнение заданий для самостоятельной работы, индивидуальные задания
Тема 7. Коммуникативные технологии социальной работы с клиентами	УК-4 ОПК-3 ПК-3	Устный опрос. Выполнение заданий для самостоятельной работы, индивидуальные задания
Тема 8. Коммуникативные технологии социальной работы в организации	УК-4 ОПК-3 ПК-3	Устный опрос. Выполнение заданий для самостоятельной работы, индивидуальные задания
Тема 9. Тренинг по формированию коммуникативной компетентности будущего магистра социальной работы	УК-4 ОПК-3 ПК-3	Устный опрос Выполнение заданий для самостоятельной работы, индивидуальные задания
Тема 10. Тренинг по преодолению ситуаций затрудненного общения	УК-4 ОПК-3 ПК-3	Устный опрос. Выполнение заданий для самостоятельной работы, индивидуальные задания
Текущая аттестация	УК-4 ОПК-3 ПК-3	Устный опрос. Выполнение заданий для самостоятельной работы, индивидуальные задания
Промежуточный контроль (ОФО/ЗФО)	УК-4 ОПК-3 ПК-3	Экзамен (устный)

1.5. Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели)
УК-4	<p>знать: информационно-коммуникационные технологии для поиска, обработки и представления информации, психологические способы оказания влияния и противодействия влиянию в процессе академического и профессионального взаимодействия</p> <p>уметь: искать источники информации на русском и иностранном языках, составлять и корректно переводить академические и профессиональные тексты с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный, представлять результаты академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях</p> <p>владеть навыками: ведения академической и профессиональной</p>

	дискуссии на государственном языке РФ и/или иностранном языке, верного подбора стиля делового общения применительно к ситуации взаимодействия, ведение деловой переписки.
ОПК-3	<p>знать: основные формы и способы систематизации и представления результатов профессиональной деятельности в сфере социальной работы.</p> <p>уметь: систематизировать и представлять результаты профессиональной деятельности в сфере социальной работы, в том числе в форме публичного выступления.</p> <p>владеть навыками: навыками систематизации и представления результатов профессиональной деятельности в сфере социальной работы, в том числе в форме публичного выступления.</p>
ПК-3	<p>знать: основные категории и понятия, определяющие содержание мероприятий по повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений и организаций, профессионально-этические и нормативно-правовые основы деятельности социального работника.</p> <p>уметь: работать с научной, учебной литературой; планировать собственную деятельность; анализировать и разрабатывать предложения по повышению эффективности труда специалистов учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения</p> <p>владеть навыками: обращения с социальной культурой управленческой деятельности; способами создания благоприятной социально-психологической среды в процессе общения методами самоанализа, контролировать и реализовать мероприятия по повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций</p>

1.6. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Вид текущей учебной работы	Количество баллов	
	ОФО	ЗФО
3 семестр / 7, 8 триместр		
Работа на семинарских занятиях	36	36
Самостоятельная работа	14	14
Экзамен	50	50
Итого за семестр:	100	100

Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбалльная система оценивания экзамена	100-балльная шкала	Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале	Система оценивания зачета
Отлично	90–100	А – отлично – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	
Хорошо	83–89	В – очень хорошо – теоретическое содержание	

		курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	Зачтено
Хорошо	75–82	C – хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	
Удовлетворительно	63–74	D – удовлетворительно – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки	
Удовлетворительно	50–62	E – посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	
Неудовлетворительно	21–49	FX – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	Не зачтено
Неудовлетворительно	0–20	F – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо	

		значимому повышению качества выполнения учебных заданий	
--	--	---	--

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

2.1. Оценочные средства текущего контроля (типовые)

Вопросы для устного опроса:

1. Дайте определение понятия "коммуникативная компетентность".
2. Раскройте структуру коммуникативной компетентности.
3. Раскройте типы личности на основе ведущего канала восприятия.
4. Как определить тип личности по невербальным сигналам?
5. Как определить тип личности по вербальным сигналам.
6. Что означает "присоединение к собеседнику" и к каким характеристикам можно "присоединиться"?
7. Что означает понятие "сенсорная чувствительность"?
8. Что показывают латеральные движения глаз?
9. Какие особенности социального мышления вы знаете? Как их можно учесть?
10. Какие позиции восприятия вы знаете?
11. Раскройте сущность прямого пути убеждения и его структуру?
12. Раскройте сущность косвенного пути убеждения?
13. Раскройте составляющие сообщения.
14. Раскройте сущность техники "ноги в дверях".
15. Раскройте особенности социального влияния и взаимовлияния.
16. Почему специалисты профессий системы "человек-человек" более всего подвержены синдрому эмоционального выгорания?

Задания для письменной работы

Контрольная работа No 1 «Приемы и методы эффективного выступления»

Методические указания по выполнению контрольной работы No 1.

Разработать сценарий выступления по следующей схеме: формирование целевой установки; отработка прямого и косвенного выступления (постановка проблемы, ссылка на авторитет, риторический вопрос, пример, эмоциональное введение в тему); отработка параллельного, хронологического и логического способов подачи материала; отработка прямого и косвенного заключения (призыв или обращение, личное намерение, повтор, цитата).

Контрольная работа No 2 «Составление плана публичной речи и подготовка к выступлению»

Методические указания по выполнению контрольной работы No 2.

Студентам предлагается алгоритм подготовки публичного выступления, который каждый должен наполнить актуальным для него фактическим материалом:

- 1) Поверхностные и глубинные цели речи: конкретизация.
- 2) Позиция по обсуждаемой теме. Какие ценности и глубинные убеждения она затрагивает? Какие релевантные данные, факты, материалы статистики и научные положения вам потребуются?
- 3) Тезис (тезисы). Сформулировать свой основной тезис или систему тезисов, которые вы будете отстаивать.
- 4) Ваши аргументы «за». Сформулируйте основные и вспомогательные аргументы в поддержку своего тезиса (тезисов).
- 5) Возможные аргументы «против». Попробуйте критически проанализировать свою позицию, тезис (тезисы) и аргументы. Что сможет вам возразить оппонент, какие аргументы он мог бы использовать в защиту своей точки зрения?
- 6) Работа с аудиторией. Во многом успех публичного выступления зависит от того, какую позицию займет аудитория, как будет воспринят докладчик. Выберите наиболее эффективные допустимые приемы работы с аудиторией и, возможно, уловки, которые вы сможете использовать в выступлении.
- 7) Композиция публичного выступления. Составление блок-схемы выступления. Постепенно, в процессе подготовки выступления в вашей схеме появятся блоки, соответствующие основным тезисам, направлениям возможной критики, а также вашим контраргументам.
- 8) Метаполемика тьюнинг публичного выступления.
Когда речь полностью готова, следует на время переключить свое внимание на другие задачи. Когда вы вернетесь к своему выступлению, постарайтесь взглянуть на него по возможности объективно.

Темы докладов

1. Основные подходы к определению понятия «коммуникативная компетентность» в зарубежных и отечественных исследованиях.
2. Сущность и составляющие коммуникативной компетентности педагога.
3. Основные направления развития коммуникативной компетентности.
4. Анализ особенностей коммуникации субъектов с разным ведущим каналом восприятия.
5. Сенсорная чувствительность: сущность и техники развития.
6. Ассертивность.
7. Саморегуляция как условие построения эффективной коммуникации.
8. Основные техники саморегуляции.
9. Невербальные средства общения.
10. Феномены социального мышления как проявление социально-психологической компетентности в построении коммуникации.

2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Коммуникация и общение. Роль общения в жизнедеятельности человека.
 2. Виды и формы общения. Их функции.
 3. Проблемы коммуникации в истории социально-философской мысли.
 4. Современные концепции коммуникации.
 5. Структурные модели коммуникации (модель Аристотеля, модель Лассуэлла, модель Шеннона – Уивера, модель М. де Флера).
 6. Структурные модели коммуникации (циркулярная модель коммуникации, деятельностная модель коммуникации, двухканальная модель коммуникации).
 7. Основные элементы коммуникативного процесса.
 8. Коммуникативные барьеры и коммуникативные неудачи.
 9. Речь как средство передачи информации на вербальном уровне.
- Соотношение языка речи.
10. Речь устная и письменная. Речь диалогическая и монологическая.
 11. Речевая ситуация как необходимое условие общения.
 12. Кинетические средства общения.
 13. Роль пространства при общении.
 14. Коммуникативные функции паралингвистических средств.
 15. Слушание и его коммуникативные функции. Структура слушания.
 16. Правила и условия эффективного слушания.
 17. Виды слушания: рефлексивное и нерефлексивное.
 18. Вопросы и их роль в ходе слушания.
 19. Вопросы и их роль в ходе аудирования.
 20. Жанры устной диалогической речи.
 21. Жанры устной монологической речи.
 22. Жанры письменной речи: языковые и композиционные особенности.
 23. Чтение и его коммуникативные функции. Структура чтения.
 24. Виды чтения: изучающее, просмотровое, ознакомительное.
 25. Основные качества зрелого читателя.
 26. Типы фиксации письменноречевых произведений.
 27. Массовая коммуникация.
 28. Политическая коммуникация.
 29. Межкультурная коммуникация.
 30. Публичная коммуникация.
 31. Управленческая коммуникация.
 32. Профессии – коммуникаторы.
 33. Невербальная коммуникация в деятельности сотрудника.
 34. Коммуникативно-целесообразная речь как неотъемлемая составляющая коммуникативной компетенции сотрудника.

35. Вопросы речевого этикета в профессионально-этическом кодексе социального работника.

36. Профессиональные ситуации применения основных видов слушания в деятельности специалистов по социальной работе.

37. Жанры устной речи, профессионально значимые для соцработника.

38. Жанры письменной речи, профессионально значимые для соцработника.

39. Понятие, функции и классификация конфликтов.

40. Стадии развития конфликта.

41. Стили поведения в конфликтной ситуации.

42. Пути разрешения конфликтных ситуаций
Защитные механизмы личности.

43. Барьеры общения.

44. Гендерные различия в общении.

45. Психологические приёмы воздействия на собеседника.

46. Принципы речевого воздействия.

47. Восприятие и понимание в процессе общения.

48. Спор, его цели и подходы.

49. Техника убеждения.

50. Психологические приёмы влияния на партнёра по общению.

51. Защита от манипуляций в деловом общении.

52. Критика в споре.

53. Принципы ведения спора.

54. Роль эмпатии в коммуникативном процессе.

55. Техники активного слушания в социальной работе.

56. Ролевая и личностная стратегии общения

57. Мотивация сотрудников.

58. Нематериальная мотивация.

59. Материальная мотивация.

60. Создание системы чётких целей для сотрудников.

61. Оценка и развитие персонала.

62. Обучение и развитие сотрудников.

63. Управление талантами.

64. Развитие лидерских качеств.

65. Создание корпоративной культуры.

66. Обучение навыкам эффективной коммуникации в социальной работе.

67. Профессиональная рефлексия коммуникативных процессов.

68. Саморазвитие и повышение коммуникативных компетенций.

69. Применение видеоконференций и онлайн-чатов.

70. Использование электронной почты и SMS-сообщений.