

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  
« 15 » \_\_\_\_\_ 2023 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
обучающихся по дисциплине  
**Профессиональное общение в социальной работе**

По направлению подготовки – 39.03.02 Социальная работа  
Профиль – Управление и организация социальной работы  
Квалификация выпускника – бакалавр  
Форма обучения – очная / заочная  
Курс – 1 курс / 2 курс (1 семестр / 3 триместр)

Разработчики:  
к. психол. н., доцент  
кафедры социальной работы  
Васюк А. Г.  
старший преподаватель  
кафедры социальной работы  
Антыкова Е. В.

Заведующий кафедрой  
Васюк А. Г.

 « 5 » \_\_\_\_\_ 2023г.

Луганск, 2023

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины «Профессиональное общение в социальной работе» 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 – бакалавриат по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавра), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 № 76 (с изменениями и дополнениями).

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

| Код по ФГОС ВО       | Индикатор достижения | Результаты обучения по дисциплине  |
|----------------------|----------------------|--|
| Общепрофессиональных |                      |  |
| ОПК-1                | ОПК-1.1.             | Понимает процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы реализации таких процессов и методов  |
|                      | ОПК-1.2.             | Выбирает и использует современные информационно-коммуникационные и интеллектуальные технологии, инструментальные среды, программно-технические платформы и программные средства, в том числе отечественного производства, для решения задач профессиональной деятельности. |
|                      | ОПК-1.3.             | Анализирует профессиональные задачи, выбирает и использует подходящие ИТ-решения.  |
| Профессиональные     |                      |  |
| ПК-6                 | ПК-6.1               | Знаком с методами проведения прикладных исследований в системе социальной работы   |
|                      | ПК-6.2               | Осуществляет анализ полученных данных прикладных исследований с использованием количественных и качественных методов   |
|                      | ПК-6.3               | Организует и проводит прикладные исследования в системе социальной   |

**1.4. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности**

| Этапы формирования компетенций               | Компетенции | Контрольно-оценочные средства / способ оценивания |
|--|-------------|---|
| Тема 1. Сущность и виды деловой коммуникации | ОПК-1       | Устный опрос                                      |

|   |               |   |
|---|---------------|---|
| Тема 2. Коммуникативная компетентность личности в деловой среде | ОПК-1         | Устный опрос  |
| Тема 3. Технология эффективной деловой коммуникации             | ПК-6          | Устный опрос  |
| Тема 4. Риторические навыки в профессиональной сфере            | ПК-6          | Устный опрос  |
| Промежуточная аттестация  | ПК-6<br>ОПК-1 | Выполнение заданий для самостоятельной работы<br>Контрольная работа |
| Итоговая аттестация   | ПК-6<br>ОПК-1 | Зачет   |

### 1.5. Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования

| Код компетенции | Планируемые результаты обучения (показатели)  |
|-----------------|---|
| ОПК-1           | <p><b>знать:</b> психосоциальные основы деловой коммуникации; виды деловой коммуникации и их особенности; пути формирования и критерии оценки коммуникативной компетентности личности в деловой среде;</p> <p><b>уметь:</b> учитывать психологические особенности различных категорий населения при организации коммуникативного процесса в профессиональной сфере;</p> <p><b>владеть:</b> навыками деловой коммуникации в обеспечении эффективности трудовой деятельности; в реализации деловой коммуникации в социальной сфере,</p> |
| ПК-6            | <p><b>знать:</b> технологии и приёмы эффективной деловой коммуникаций; основы риторического мастерства; методику формирования и развития коммуникативных навыков в сфере социальной работы;</p> <p><b>уметь:</b> эффективно применять основные технологии и приемы деловой коммуникации в своей профессиональной деятельности;</p> <p><b>владеть:</b> навыками применения социально-психологических аспектов деловой коммуникации</p>   |

### 1.6. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

#### Критерии оценивания учебных достижений студентов очной формы обучения

| Вид текущей учебной работы     | Количество баллов |
|--------------------------------|-------------------|
| <b>1 семестр</b>               |                   |
| Работа на семинарских занятиях | 30                |
| Написание МКР                  | 10                |
| Самостоятельная работа         | 30                |
| Зачет                          | 30                |
| <b>Итого за семестр:</b>       | <b>100</b>        |

## Критерии оценивания учебных достижений студентов заочной формы обучения

| Вид текущей учебной работы     | Количество баллов |
|--------------------------------|-------------------|
| <b>3 триместр</b>              |                   |
| Работа на семинарских занятиях | 20                |
| Написание МКР                  | 20                |
| Самостоятельная работа         | 30                |
| Зачет                          | 30                |
| <b>Итого за семестр:</b>       | <b>100</b>        |

### Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

| Четырехбалльная система оценивания экзамена | 100-балльная шкала | Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале  | Система оценивания зачета |
|---|--------------------|--|---------------------------|
| Отлично                                     | <b>90–100</b>      | <b>A</b> – 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  | Зачтено                   |
| Хорошо                                      | <b>83–89</b>       | <b>B</b> – 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              |                           |
| Хорошо                                      | <b>75–82</b>       | <b>C</b> – 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                           | <b>63–74</b>       | <b>D</b> – 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   | <b>50–62</b> | <b>Е</b> – 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 | <b>21–49</b> | <b>FX</b> – 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 | <b>0–20</b>  | <b>F</b> – 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. Задачи и функции деловой коммуникации.
2. Виды деловой коммуникации и их характеристика.
3. Особенности межкультурной деловой коммуникации в профессиональной сфере.
4. Социальные и психологические аспекты деловой коммуникации.
5. Анализ итогов деловой коммуникации.
6. Национально-культурные особенности деловой коммуникации.
7. Культура, логика и техника речи как элементы коммуникативной компетентности в сфере социальной работы города Луганска.
8. Коммуникативные компетенции в профессиональной сфере.
9. Эффективная и неэффективная коммуникация в профессиональной сфере.
10. Речевой этикет в деловой коммуникации.

11. Подбор оптимальных речевых средств для коммуникативной ситуации делового общения в профессиональной сфере.
12. Формирование установки на эффективный результат деловой коммуникации.
13. Практическое обучение приемам и методам эффективной деловой коммуникации государственных гражданских служащих в городе Луганске.
14. Основные приемы и методы эффективной деловой коммуникации в сфере социальной работы в городе Луганска.
15. Презентация результатов индивидуальной работы по избранной методике.

### **Вопросы для проведения контрольной работы:**

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. Метаполемический тюнинг 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 рефератов и научных докладов для самостоятельной работы**

1. Понятие делового общения.
2. Формы и принципы делового общения.
3. Деловое общение и светское общение.

4. Деловое общение и манипулятивное общение.
5. Деловое общение и ритуальное общение.
6. Личность в деловом общении. Я-концепция и модели общения.
7. Приемы и виды слушания в деловом общении.
8. Невербальные средства делового общения.
9. Вербальные средства делового общения.
10. Манипуляция в деловом общении: причины и способы проявления.
11. «Коммуникация чувств». Конструктивная конфронтация.
12. Конструктивные способы противостояния манипуляции.
13. Правила поведения в споре
14. Правила конструктивной критики.
15. Виды деловых собеседований и правила их проведения
16. Технология подготовки делового собеседования.
17. Виды и функции деловых совещаний, правила их проведения
18. Правила проведения и поведения в групповых дискуссиях, способы повышения их эффективности
19. Деловые переговоры: правила проведения.
20. Типы соглашений в процессе деловых переговоров.
21. Деловая переписка, ее особенности.
22. Понятие и структура публичных выступлений, методика подготовки и проведения
23. Виды деловых телефонных разговоров и правила их проведения
24. Правила общения в радио- и телеэфире, способы поведения перед камерой.
25. Телеконференция и телеинтервью: методика подготовки.

## 2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)

|    |   |                |
|----|---|----------------|
| 1. | Определение общения и различные подходы к пониманию термина.                                    | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 2. | Виды общения.   | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 3. | Правила и техники общения.  | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 4. | Основные виды общения социального работника.  | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 5. | Общение в процессе консультирования.  | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 6. | Основные правила и принципы проведения консультативной беседы социального работника с клиентом. | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 7. | Понятие профессионального выгорания.  | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 8. | Стадии, симптомы и факторы профессионального выгорания.   | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 9. | Профилактика профессионального выгорания.   | ОПК-1,<br>ПК-6 |

|     |  |                |
|-----|--|----------------|
| 10. | Саморегуляция и способы её осуществления.                                | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 11. | Первичная самопомощь при стрессе.  | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 12. | Деловая коммуникация, ее задачи и функции.                               | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 13. | Коммуникативный процесс и его структура.                                 | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 14. | Коммуникативные каналы и их характеристика.                              | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 15. | Коммуникативные операции и их характеристика.                            | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 16. | Коммуникативные средства и их характеристика.                            | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 17. | Социальные и психологические аспекты деловой коммуникации.               | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 18. | Стороны деловой коммуникации.  | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 19. | Проблема непонимания в деловой коммуникации.                             | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 20. | Стили взаимодействия в процессе коммуникации.                            | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 21. | Уровни деловой коммуникации.   | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 22. | Барьеры в деловой коммуникации.  | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 23. | Виды деловой коммуникации и их характеристика.                           | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 24. | Виды и функции деловых переговоров.                                      | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 25. | Деловые совещания и их характеристика.                                   | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 26. | Психологические особенности публичного выступления на деловом совещании. | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 27. | Деловые беседы и их характеристика.                                      | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 28. | Деловая дискуссия, «круглый стол» и их характеристика.                   | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 29. | Публичное выступление, интервью, брейн-сторминг и их характеристика.     | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 30. | Деловая коммуникация при удалённом контакте.                             | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 31. | Особенности межкультурной деловой коммуникации.                          | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 32. | Виды коммуникативных ситуаций в сфере социальной работы.                 | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 33. | Эффективная и неэффективная деловая коммуникация.                        | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 34. | Роль эмпатии в профессиональном общении социального работника.           | ОПК-1,<br>ПК-6 |



|     |   |                |
|-----|---|----------------|
| 35. | Техники активного слушания и их применение в практике социальной работы.  | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 36. | Коммуникативные барьеры и способы их преодоления в профессиональной деятельности социального работника.             | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 37. | Вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональном общении социального работника.                   | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 38. | Этические аспекты профессионального общения в социальной работе.  | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 39. | Навыки эффективной презентации и аргументации в профессиональной деятельности социального работника.                | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 40. | Разрешение конфликтных ситуаций в процессе общения с клиентами и коллегами.   | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 41. | Профессиональное общение в мультикультурной среде: особенности и стратегии взаимодействия.                          | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 42. | Развитие коммуникативных навыков и профессиональной компетентности социального работника. Роль обратной связи в     | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 43. | Особенности общения с разными категориями клиентов в социальной работе.   | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 44. | Управление стрессом и сохранение психологического здоровья в процессе профессионального общения.                    | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 45. | Развитие навыков межличностного взаимодействия и сотрудничества в профессиональной деятельности социального         | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 46. | Влияние корпоративной культуры и организационной среды на профессиональное общение в социальной работе.             | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 47. | Правильность, ясность и уместность как основные качества деловой коммуникации.                                      | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 48. | Культура речи, техника речи и логика речи как составляющие коммуникативной компетентности.                          | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 49. | Речевой этикет в деловой коммуникации.  | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 50. | Национальные особенности речевого этикета.  | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 51. | Соблюдение норм речевого этикета в сфере социальной работы.   | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 52. | Типы речевой культуры.  | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 53. | Особенности использования элитарного, литературного и фамильярно-разговорного типа речи.                            | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 54. | Коммуникативные компетенции в сфере социальной работы.  | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 55. | Технология эффективной деловой коммуникации в сфере социальной работы.  | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 56. | Механизмы и способы влияния в ходе деловой коммуникации.  | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 57. | Роль этикета и культуры речи в профессиональном общении социального работника.                                      | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 58. | Применение методов коучинга и наставничества для развития коммуникативных навыков молодых специалистов в социальной | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 59. | Влияние эмоционального интеллекта на эффективность профессионального общения социального работника.                 | ОПК-1,<br>ПК-6 |

|     |  |                |
|-----|--|----------------|
| 60. | Роль юмора и самоиронии в профессиональном общении социального работника.  | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 61. | Развитие навыков межкультурного общения и преодоления стереотипов в профессиональной деятельности социального    | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 62. | Роль рефлексии и саморефлексии в развитии профессиональных коммуникативных навыков социального работника.        | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 63. | Влияние информационных технологий и дистанционного общения на профессиональное общение в социальной работе.      | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 64. | Обучение и развитие коммуникативных навыков в рамках непрерывного образования социального работника.             | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 65. | Профессиональное общение в системе социального обслуживания населения: основные проблемы и перспективы развития. | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 66. | Манипуляция в деловом общении: причины и способы проявления.   | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 67. | «Коммуникация чувств». Конструктивная конфронтация.  | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 68. | Правила конструктивной критики.  | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 69. | Конструктивные способы противостояния манипуляции.   | ОПК-1,<br>ПК-6 |
| 70. | Правила поведения в споре  | ОПК-1,<br>ПК-6 |