

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИИМОСПН
С.А. Дитковская
« 15 » 01 2025 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 (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.
« 09 » 01 2025г.

Луганск, 2025

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 ОПК-1	Выполнение заданий для самостоятельной работы Контрольная работа
Итоговая аттестация	ПК-6 ОПК-1	Зачет

1.5. Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели)
ОПК-1	<p>знать: психосоциальные основы деловой коммуникации; виды деловой коммуникации и их особенности; пути формирования и критерии оценки коммуникативной компетентности личности в деловой среде;</p> <p>уметь: учитывать психологические особенности различных категорий населения при организации коммуникативного процесса в профессиональной сфере;</p> <p>владеть: навыками деловой коммуникации в обеспечении эффективности трудовой деятельности; в реализации деловой коммуникации в социальной сфере,</p>
ПК-6	<p>знать: технологии и приёмы эффективной деловой коммуникаций; основы риторического мастерства; методику формирования и развития коммуникативных навыков в сфере социальной работы;</p> <p>уметь: эффективно применять основные технологии и приемы деловой коммуникации в своей профессиональной деятельности;</p> <p>владеть: 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
1 семестр	
Работа на семинарских занятиях	30
Написание МКР	10
Самостоятельная работа	30
Зачет	30
Итого за семестр:	100

**Критерии оценивания учебных достижений студентов
заочной формы обучения**

Вид текущей учебной работы	Количество баллов
3 триместр	
Работа на семинарских занятиях	20
Написание МКР	20
Самостоятельная работа	30
Зачет	30
Итого за семестр:	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	A – 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	83–89	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	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	Е – 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. 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». Попытайтесь 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, ПК-6
2.	Виды общения.	ОПК-1, ПК-6
3.	Правила и техники общения.	ОПК-1, ПК-6
4.	Основные виды общения социального работника.	ОПК-1, ПК-6
5.	Общение в процессе консультирования.	ОПК-1, ПК-6
6.	Основные правила и принципы проведения консультативной беседы социального работника с клиентом.	ОПК-1, ПК-6
7.	Понятие профессионального выгорания.	ОПК-1, ПК-6
8.	Стадии, симптомы и факторы профессионального выгорания.	ОПК-1, ПК-6
9.	Профилактика профессионального выгорания.	ОПК-1, ПК-6

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

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

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