

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.09.2025 14:15:26
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Ученого совета

Высшей школы туризма и социальных технологий

Протокол от 02.09.2025 г. № 1

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации
по дисциплине

«Деловое общение в социальной сфере»

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе

бакалавриата

бакалавриата, специалитета,
магистратуры

«Менеджмент в социальной сфере»

наименование образовательной программы

39.03.02 Социальная работа

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель

Калинина Д.С.,
старший преподаватель Высшей школы
туризма и социальных технологий

ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

Тольятти
2025

1. Паспорт фонда оценочных средств (далее – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1. Демонстрирует знание основ социального взаимодействия, командной работы и методов управления конфликтами ИУК-3.2. Осуществляет эффективное взаимодействие с другими членами команды, в том числе в цифровой среде, преодолевает возникающие в команде разногласия и конфликты
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1. Демонстрирует навыки устной и письменной деловой коммуникации на русском и иностранном языках в соответствии с поставленными задачами ИУК-4.2. Выбирает наилучшую стратегию и тактику (форму подачи, каналы коммуникации) общения с учетом контекста коммуникаций на всех организационных уровнях ИУК-4.3. Использует различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей
ОПК-2.	Способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов	ИОПК-2.1. Анализирует и обобщает профессиональную информацию на теоретико-методологическом уровне

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- теоретические основы делового общения
- нормативно-правовые и этические регуляторы общения
- вербальные и невербальные средства деловой коммуникации
- формы делового общения в социальной сфере
- особенности делового общения в трудовом коллективе
- особенности общения с различными категориями клиентов

Уметь:

- использовать вербальные и невербальные средства общения
- работать в команде и межведомственном взаимодействии
- анализировать и корректировать собственное коммуникативное поведение
- вести основные виды деловых коммуникаций
- устанавливать и поддерживать профессиональный контакт
- диагностировать и преодолевать коммуникативные барьеры

Владеть:

- навыками эффективной профессиональной коммуникации

- методами самопрезентации и управления имиджем
- устной и письменной деловой коммуникацией
- техниками общения с руководством, коллегами и клиентами

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	Тема 1. Общение и коммуникация	УК-3 УК-4 ОПК-2
2	Тема 2. Общение как взаимодействие	
3	Тема 3. Общение как восприятие и понимание	
4	Тема 4. Особенности вербального и невербального общения	
5	Тема 5. Личность в деловом общении	
6	Тема 6. Деловое общение: общая характеристика и виды	
7	Тема 7. Основные формы делового общения	
8	Тема 8. Деловое общение в трудовом коллективе	
9	Тема 9. Этика делового общения	
10	Тема 10. Имидж делового человека	

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра

Форма промежуточной аттестации - экзамен.

Шкала оценки уровня сформированности компетенций		Шкала оценки уровня освоения дисциплины	
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл
Допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2
Пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3
		70-85,9	«хорошо» / 4
Повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в ходе текущего контроля успеваемости (в процессе проведения практических занятий, тестирования, опросов).

В ходе проведения зачета осуществляется итоговый контроль и оценка результатов освоения компетенций.

Вопросы для подготовки к экзамену

№	Содержание вопроса
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
1.	Понятия общение и коммуникация, их значение для человека и общества
2.	Виды и уровни общения
3.	Модели и стили общения
4.	Коммуникативный процесс: сущность и структура
5.	Характеристика каналов коммуникации
6.	Роль обратной связи в коммуникативном процессе
7.	Коммуникативные барьеры
8.	Понятие и уровни межличностного взаимодействия
9.	Роль группы в межличностном взаимодействии
10.	Психологические эффекты взаимодействия
11.	Стратегии взаимодействия
12.	Особенности взаимодействия в команде
13.	Сущность и содержание социальной перцепции
14.	Основные механизмы взаимопонимания в общении
15.	Эффекты межличностного восприятия
16.	Каузальная атрибуция как психологический феномен в общении
17.	Трудности и дефекты межличностного общения
18.	Особенности и средства речи
19.	Особенности и системы невербального общения
20.	Взаимодействие вербальных и невербальных средств общения
21.	Специфика вербального и невербального общения в социальной работе
22.	Сущность и содержание делового общения
23.	Цели, принципы и функции делового общения
24.	Основные виды делового общения
25.	Профессиональная этика: понятие, виды, принципы, нормы
26.	Этический кодекс как инструмент регуляции отношений
27.	Особенности корпоративной и управленческой этики
28.	Профессиональная этика в социальной работе
29.	Деловой этикет
30.	Понятие и виды имиджа делового человека
31.	Структура имиджа
32.	Основные составляющие имиджа современного делового человека
33.	Имидж социального работника
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
34.	Темперамент человека как динамическая характеристика общения
35.	Роль характера в формировании стиля общения
36.	Особенности мышления и восприятия информации в процессе общения
37.	Рольные особенности общения

38.	Влияние самооценки человека на общение
39.	Личностные качества как основа успешного общения в социальной работе
40.	Особенности межличностного, группового и представительского делового общения
41.	Техники делового общения
42.	Деловая беседа
43.	Публичное выступление и его критерии
44.	Публичные презентации, аргументации и возражения
ОПК-2. Способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов	
45.	Письменная коммуникация: свойства и функции
46.	Особенности деловой коммуникации: переговоры
47.	Особенности деловой коммуникации: собеседования
48.	Особенности деловой коммуникации: совещания
49.	Специфика коммуникации по телефону
50.	Современные электронные формы коммуникации
51.	Организация работы коллектива и команды
52.	Деловое общение как условие эффективного решения деловых задач
53.	Особенности взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами
54.	Роль грамотного изложения своих мыслей в деловом общении
55.	Толерантность в рабочем коллективе

Вопросы для тестирования

№	Содержание вопроса
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
1.	С точки зрения деятельностного подхода верно следующее определение общения: – общение – это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности – общение – это взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного и/или аффективно-оценочного характера – общение – такая форма взаимодействия субъектов, которая изначально мотивируется их стремлением выявить психологические качества друг друга и в ходе которой формируются межличностные отношения между ними (привязанности, дружбы или, наоборот, неприязни)
2.	Совокупность привычных для человека способов и средств установления и поддержания контактов с окружающими в различных формах делового взаимодействия – коммуникативный стиль – деловое общение – стиль речи
3.	Естественное общение, когда субъекты взаимодействия находятся рядом и общаются посредством речи, мимики и жестов – – непосредственное общение – опосредованное общение
4.	Целью такого общения является воздействие на партнера по общению, при этом достижение своих намерений осуществляется скрыто. Партнер воспринимается как носитель определенных, «нужных» нам свойств и качеств. Речь идёт об общении – манипулятивном

	– императивном – диалогическом
5.	Как называются психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации? – коммуникативные барьеры – разговорные барьеры – словесные барьеры
6.	Совокупность доминирующих особенностей поведения человека, проявляющихся в той или иной социальной ситуации в отношениях с другими людьми называется – стратегия взаимодействия – тактика взаимодействия – логика взаимодействия
7.	Способ взаимодействия в ситуации общения: его предпочитают те участники взаимодействия, которые обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы, когда необходимо принять срочное решение при дефиците времени, они ориентированы не только на дело, на конечный результат, но и на сохранение взаимоотношений с участниками взаимодействия. – соперничество – избегание – приспособление – компромисс – сотрудничество
8.	Способ взаимодействия в ситуации общения: участники, анализируя проблему и принимая решение, приходят к консенсусу, полностью удовлетворяющему интересы всех сторон, когда, несмотря на возникшие разногласия участники, все же хотят поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над выработкой совместного решения, проекта. – соперничество – избегание – приспособление – компромисс – сотрудничество
9.	В повседневной жизни, когда человек не имеет точной информации, он вынужден строить свои собственные предположения относительно причин и поступков других людей – путем приписывания им чувств, намерений, мыслей и мотивов поведения – это – каузальная атрибуция – дистрибуция – стереотипизация – рефлексия – эмпатия
10.	Эффект хорошего отношения к нам – связан с тем, что воспринимающий склонен переоценивать человека, относящегося к нему с симпатией – проявляется в приписывании приятному собеседнику своих достоинств, а неприятному – своих недостатков – заключается в тенденции переоценивать качества внешне привлекательного, симпатичного человека
11.	Каких два основных источника информации при оценке человека используются при установлении параметра превосходства? – одежда человека, его внешнее «оформление», включая знаки отличия, очки, причёску, драгоценности и т. п. – манера поведения человека (как сидит, ходит, разговаривает, куда смотрит и т. п.)

	– социальный статус (должность, обладание властью, богатством и т.п.) – ближайшее окружение (друзья, благополучие семьи и т.п.)
12.	Жаргон – это – речь социальной или профессиональной группы, содержащая множество свойственных только этой группе слов и выражений – обычно экспрессивно окрашенные элементы речи, не совпадающие с нормами литературного языка – набор особых слов или новых значений уже существующих слов, употребляемых в различных группах людей
13.	Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом – правды – лжи – неуверенности в себе – усталости
14.	Зона деловых контактов, когда речь идет о вопросах, не затрагивающих личности собеседников – интимная зона – личная зона – социальная зона – общественная, или публичная, зона
15.	Что НЕ является трудностью к эффективному общению? – эмпатия – отключение внимания – потребность вставить реплику – антипатия к чужим мыслям
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
16.	Прием, использующийся в тех случаях, когда необходимо обратить особое внимание слушателей на самые важные моменты в сообщении – – «акцентировка» – «четкость» – «повышение голоса»
17.	В чем заключается прием «якорь на вопрос»? – обещание ответить на вопрос позже, если вопрос не по теме – переадресовка вопроса всей аудитории – похвала спрашивающего человека
18.	Речь, в которой оратор воздействует на волю слушателей и вдохновляет их на практическую деятельность – информационная – убеждающая – побуждающая
19.	Кратко сформулированное основное положение доклада, лекции, сообщения и т. д.? – тезис – мысль – фраза – суждение
20.	К межличностному деловому общению относят: – инструктаж – собеседование – переговоры – совещание – конференцию

21.	К представительскому деловому общению относят: – инструктаж – собеседование – переговоры – совещание – конференцию
22.	К групповому деловому общению относят: – инструктаж – собеседование – переговоры – совещание – конференцию
ОПК-2. Способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов	
23.	Способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми – – манеры – этикет – репутация
24.	Для руководителей и менеджеров, взаимодействующих с различными группами общественности, при создании делового имиджа целесообразно использовать стратегию формирования – целевого имиджа – универсального имиджа – «креативный взрыв»
25.	Речевая культура делового общения проявляется в умениях: – уходить от конфликтов, соглашаясь с предложением оппонента – быстро излагать собственные мысли, не обращая внимания на партнера по общению – доказывать, обосновывать, аргументировать, опровергать, давать оценки
26.	Официальная обстановка делового общения требует выбора: – одностороннего «Вы – общения» – двустороннего «Вы – общения» – двустороннего «Ты – общения»
27.	К деловым беседам можно отнести – разговор в поезде между пассажирами – беседу при приеме на работу – разговор между супругами
28.	Рассаживание участников совещания осуществляется таким образом, чтобы они – хорошо видели руководителя совещания – были не видны руководителю совещания – хорошо видели друг друга, имели возможность наблюдать за партнерами – имели возможность записывать вопросы и решения совещания
29.	Целью деловых переговоров может быть – решение ситуационных вопросов – доведения до подчиненных распоряжений вышестоящих органов для их оперативного исполнения – продление действующего договора
30.	Принцип результативности публичного выступления заключается в том, что: – итогом публичного выступления должен быть достижимый результата: принятие документа, какое-либо действие и пр. – выступление должно содержать некоторый предлагаемый слушателям вывод, призыв к действию, рекомендации – выступающий должен установить контакт с аудиторией, подготовить

	слушателей к восприятию темы
--	------------------------------