Автономная некоммерческая образовательная организация высшего образования
«СВЯТО-ФИЛАРЕТОВСКИЙ ИНСТИТУТ»
(СФИ)

Принято ученым советом СФИ протокол от 16.02.2026 № 1	Утверждено приказом ректора от 04.03.2026 № 18-26 од

Коммуникативная компетентность в социальной работе

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Дополнительная профессиональная программа – программа профессиональной переподготовки «Социальная работа со случаем: инновационные модели и методы»

Квалификация: Специалист по социальной работе (социальный координатор)

Форма обучения: очная

Год начала подготовки: 2026

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Коммуникативная компетентность в социальной работе

Разработчик(и):

М. Ю. Матрохина

1. Оценочные средства для проверки сформированности компетенций по дисциплине

Оценочными средствами текущего контроля успеваемости по дисциплине в ходе обучения и процессе формирования компетенций являются:

- журнал посещаемости занятий.

Оценочными средствами для проверки сформированности компетенций в процессе промежуточной аттестации являются:

- список вопросов к зачету на итоговом семинаре.

Код и наименование компетенции (УК - универсальные, ОПК - общепрофессиональные, ПК - профессиональные)	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства: текущий контроль успеваемости (ТКУ), промежуточная аттестация (ПА)
ПК-1 Способность поддерживать достоинство человека.	**Знать:** - способы активизации личностных ресурсов. **Уметь:** - выявлять внутренний потенциал и сильные черты клиента, активизировать его потенциал, мотивировать и поддерживать клиента; - работать с клиентами на развитие/ укрепление их самостоятельности, независимости, способствовать развитию у клиента ответственной, инициативной, активной жизненной позиции; - выявлять и признавать экспертное знание клиентов об их ситуации, включать клиента в принятие решений, предлагать ему право выбора и варианты выбора. **Владеть:** - разговаривать с человеком с учетом его возрастных, этнокультурных, интеллектуальных и других индивидуальных особенностей.	ТКУ: журнал посещаемости занятий. ПА: список вопросов к зачету на итоговом семинаре
ПК-2 Способность соблюдать профессионально-этические требования и разрешать этические дилеммы (т.е. делать выбор в ситуации ценностных противоречий).	**Владеть:** - соблюдать этические нормы взаимоотношений с клиентами, коллегами, партнерами; - владеть навыками работы с конфиденциальной информацией, в том числе объяснять клиенту, когда существует необходимость	ТКУ: журнал посещаемости занятий. ПА: список вопросов к зачету на итоговом семинаре

Код и наименование компетенции (УК - универсальные, ОПК - общепрофессиональные, ПК - профессиональные)	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства: текущий контроль успеваемости (ТКУ), промежуточная аттестация (ПА)
	в передаче информации третьим лицам.	
ПК-3 Коммуникативная компетентность.	**Знать:** - социально-психологические основы межличностного взаимодействия; - основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, консультирования, информирования; - основы психологии влияния; - принципы эффективной коммуникации в конфликтных ситуациях; - основные приемы саморегуляции в коммуникации; - особенности письменной и устной коммуникации, особенности коммуникации по телефону и другие средства связи. **Уметь:** - учитывать в коммуникации личностные и индивидуальные особенности человека, его физическое и психологическое состояние; - выстраивать (устанавливать, поддерживать и завершать) коммуникацию с клиентом, его ближайшим окружением, институтами социума; - объяснять клиенту на понятном ему языке цели своей работы и планируемые действия на каждом этапе помощи; - этически корректно излагать и отстаивать собственную точку зрения; - грамотно выходить из конфликтных ситуаций (сохранять доброжелательность и уметь ставить границы); - пользоваться приемами саморегуляции поведения в	ТКУ: журнал посещаемости занятий. ПА: список вопросов к зачету на итоговом семинаре

Код и наименование компетенции (УК - универсальные, ОПК - общепрофессиональные, ПК - профессиональные)	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства: текущий контроль успеваемости (ТКУ), промежуточная аттестация (ПА)
	процессе межличностного общения. **Владеть:** - проявлять чуткость, терпение, уважение, безоценочное отношение ко всем участникам коммуникации; - уверенно общаться по телефону, письменно, устно, через мессенджеры; - эффективно представлять деятельность социального координатора перед специалистами различного профиля, клиентами, родственниками клиентов и др.	
ПК-4 Способность работать в команде и взаимодействовать со специалистами различного профиля.	**Знать:** - сферу профессиональной ответственности специалистов смежных профессий (психолог, социальный педагог, юрист, реабилитолог, гериатр, геронтолог и др.). **Уметь:** - достигать понимания со специалистами смежных профессий. **Владеть:** - согласовывать свои действия с членами команды; - ясно и четко излагать коллегам результаты своей работы и планируемые действия.	ТКУ: журнал посещаемости занятий. ПА: список вопросов к зачету на итоговом семинаре
ПК-5 Способность нести ответственность за качество работы перед клиентом, его социальным окружением, работодателем, профессиональным сообществом, социумом.	**Уметь:** - понимать границы своей ответственности и своих возможностей; - обосновывать выбор принятого решения и нести за него ответственность. **Владеть:** - обращаться за помощью, когда недостаточно собственных компетенций.	ТКУ: журнал посещаемости занятий. ПА: список вопросов к зачету на итоговом семинаре
ПК-9	**Знать:**	ТКУ: журнал

Код и наименование компетенции (УК - универсальные, ОПК - общепрофессиональные, ПК - профессиональные)	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства: текущий контроль успеваемости (ТКУ), промежуточная аттестация (ПА)
Способность к саморазвитию, использованию личного творческого потенциала и предупреждению, профилактике профессиональной усталости, профессионального "выгорания".	- возможности саморазвития, самореализации, развития творческого потенциала; - признаки профессиональной усталости, выгорания и способы профилактики выгорания. **Уметь:** - использовать возможности саморазвития, самореализации, развития творческого потенциала; - искать возможности супервизии для анализа своей деятельности и саморазвития; - справляться с нагрузкой и находить дополнительные источники поддержки, открывать в себе дополнительные ресурсы; - самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития. **Владеть:** - быть открытым к супервизии и восприимчивым к критике.	посещаемости занятий. ПА: список вопросов к зачету на итоговом семинаре
ПК-10 Способность проводить диагностику социальной ситуации и потребностей клиента.	**Уметь:** - исследовать проблемную ситуацию клиента, в том числе проводить диагностическое интервью; - выявлять ситуации, требующие консультации с психиатром, гериатром и другими специалистами.	ТКУ: журнал посещаемости занятий. ПА: список вопросов к зачету на итоговом семинаре
ПК-11 Способность видеть, находить, создавать ресурсы: вовлекать в помощь ближайшее социальное окружение, задействовать системы государственных и общественных институций.	**Знать:** - способы активизации ресурсов ближайшего окружения клиента и местного сообщества. **Уметь:** - при необходимости направлять клиента в специализированные социальные учреждения (подразделения) и/или к профильным специалистам; - выявлять потенциал ближайшего окружения и содействовать его мобилизации,	ТКУ: журнал посещаемости занятий. ПА: список вопросов к зачету на итоговом семинаре

Код и наименование компетенции (УК - универсальные, ОПК - общепрофессиональные, ПК - профессиональные)	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства: текущий контроль успеваемости (ТКУ), промежуточная аттестация (ПА)
	содействовать расширению возможностей взаимопомощи; - соединять клиентов с группами/сетями поддержки и поддерживать их в процессе их вхождения в эти группы/сети.	
ПК-13 Способность к сопровождению случая.	**Уметь:** - осуществлять профессиональную деятельность с позиции "рядом с клиентом"; - консультировать и поддерживать клиента и его ближайшее окружение.	ТКУ: журнал посещаемости занятий. ПА: список вопросов к зачету на итоговом семинаре
ПК-14 Способность к адвокации клиентов.	**Уметь:** - уметь убеждать, отстаивать интересы клиента; - противостоять дискриминационным образам и практикам, влияющим на клиентов.	ТКУ: журнал посещаемости занятий. ПА: список вопросов к зачету на итоговом семинаре

2. Уровни сформированности компетенций, шкалы оценивания

Уровень сформированности компетенций	Оценка
Пороговый	«Зачтено»
Не достигнут пороговый уровень	«Не зачтено»

3. Контрольные задания. Критерии оценивания

3.1. Текущий контроль успеваемости

Форма

Учет посещаемости занятий.

Периодичность

Текущий контроль успеваемости проводится в течение семестра.

Порядок проведения

Преподаватель ведет учет посещаемости студентов. В случае отсутствия студента в журнале текущего контроля успеваемости и посещаемости ставится отметка «Н» (не был).

Критерии оценивания

Оценка *«зачтено»* выставляется, если обучающийся посетил не менее 7 занятий.

Оценка *«не зачтено»* выставляется, если обучающийся посетил менее 7 занятий.

3.2. Промежуточная аттестация

Форма

Зачет.

Периодичность

По завершении изучения дисциплины в конце семестра.

Порядок проведения

Оценка выставляется по результатам участия в зачетном семинаре. К семинару каждый обучающийся готовит устный ответ на один из вопросов, остальные обучающиеся могут дополнять ответ.

Вопросы к семинару:

1. Сущность межличностного общения и цель коммуникации в социальной работе.
2. Роль личностных качеств социального работника в профессиональной коммуникации.
3. Общение вербальное и невербальное.
4. Базовые коммуникативные навыки и техники активного слушания.
5. Техника «Я - высказывание».
6. Эмоциональная компетентность. Эмпатия.
7. Конфликт и эффективное поведение в конфликте.
8. Реакция на агрессию в коммуникации.
9. Горевание: процесс, этапы проживания горя (принятия), особенности коммуникации на разных этапах.
10. Профилактика профессионального (эмоционального) выгорания социальных работников и роль навыков профессионального общения в этом.

Критерии оценивания

Оценка *«зачтено»* выставляется, если обучающийся демонстрирует знание темы.

Оценка *«не зачтено»* выставляется в случае, если слушатель не ориентируется в теме.