

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт философии
Кафедра социологии и социальных технологий



УТВЕРЖДАЮ

Директор

Скляр П. П.

(подпись)

« 13 » 03 20 25 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Профессиональное общение и этика в работе с молодежью»

39.03.03 Организация работы с молодежью

«Организация работы с молодежью»

Разработчики:

доцент

(подпись)

Атоян А.В.

старший преподаватель

(подпись)

Муленко Н.И.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры социологии и социальных технологий

от « 04 » 03 20 25 г., протокол № 14

Заведующий кафедрой

(подпись)

Яковенко А. В.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Профессиональное общение и этика в работе с молодежью»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ.

Что является главной целью профессионального общения специалиста по работе с молодежью?

- А) произвести впечатление на молодого человека
- Б) навязать свою точку зрения
- В) создать условия для развития и самореализации молодого человека
- Г) получить личную выгоду

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

2. Выберите один правильный ответ.

Какой стиль общения характеризуется уважением к мнению собеседника, умением слушать и находить компромиссы?

- А) авторитарный
- Б) агрессивный
- В) партнерский
- Г) манипулятивный

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

3. Выберите один правильный ответ.

Эмпатия, как условие эффективности взаимодействия в профессиональном общении – это:

- А) выслушивание собеседника
- Б) восприятие аргументов собеседника
- В) способность разделить эмоциональное состояние собеседника
- Г) осознание общих с собеседником интересов

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

4. Выберите один правильный ответ.

Первостепенной задачей специалиста по работе с молодежью в процессе профессионального общения является:

- А) демонстрация собственной компетентности и знаний
- Б) установление доверительных отношений с молодым человеком
- В) быстрое решение проблемы, с которой обратился молодой человек
- Г) навязывание своего мнения и точки зрения

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

5. Выберите один правильный ответ.

Какой тип слушания предполагает максимальное вовлечение в процесс общения и активное участие в понимании позиции собеседника?

- А) пассивное слушание
- Б) критическое слушание
- В) активное слушание
- Г) рефлексивное слушание

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

6. Выберите один правильный ответ.

Принцип «уважения автономии» в этике работы с молодежью означает:

- а) предоставление молодежи полной свободы действий без какого-либо контроля
- б) признание права молодого человека на самостоятельное принятие решений и уважение его выбора
- в) навязывание молодежи общепринятых норм и правил поведения
- г) ограничение свободы слова и выражения мнений молодежи

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите правильное соответствие между наименованием базовых категорий профессионального общения и их определением. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Понятие	Определение
1) Коммуникация – это	А) система общения в определённой области профессиональной деятельности, опирающаяся на её специфику и знания, условия реализации и структуру профессионального взаимодействия
2) Профессиональная коммуникация – это	Б) тип активного взаимодействия между объектами любой природы, предполагающий информационный обмен; общение, обмен мыслями, знаниями, чувствами, поступками
3) Эффективная	В) взаимодействие, при котором

коммуникация – это

отправитель сообщения чётко понимает, что он хочет передать, адекватно и понятно это транслирует, а принимающая сторона понимает сообщение именно так, как хотелось бы отправителю, и в результате происходящих изменений стороны максимально эффективно добиваются нужного результата

4) Процесс коммуникации – это

Г) обмен информацией между людьми, целью которого является обеспечение понимания передаваемой и получаемой информации

5) Невербальные средства коммуникации – это

Д) средства общения, использующие слова (устную и письменную речь) для передачи информации, идей, чувств и намерений между людьми. Это основной способ обмена информацией, позволяющий выражать сложные мысли, строить аргументы, делиться опытом и устанавливать социальные связи

6) Вербальные средства коммуникации – это

Е) все виды межличностного и коллективного взаимодействия, в которых не используются слова (письменная и устная речь). Это могут быть жесты, мимика, поведение, поза и даже одежда

Правильный ответ:

1	2	3	4	5	6
Б	А	В	Г	Е	Д

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

2. Установите правильное соответствие между видами профессиональных коммуникаций по форме передачи информации и их определениями. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Форма передачи информации

Определение

1) Разговорные

А) письма, распоряжения, статьи, объявления и т.п.

2) Письменные

Б) устные, вербальные – языковые, речевые средства

3) Невербальные

В) тон речи, пауза, акцентированное внимание, телодвижение:

- используются, как правило, чтобы усилить вербальные коммуникации
- 4) Коммуникации с помощью информационных технологий и технических средств Г) процесс обмена информацией, идеями, мыслями, чувствами и сообщениями между людьми или группами людей с использованием электронных устройств, программного обеспечения и сетевых инфраструктур

Правильный ответ:

1	2	3	4
Б	А	В	Г

Компетенции (индикаторы): УК-3

3. Установите правильное соответствие между функциями невербального общения и их определениями. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

- | Функция | Определение |
|----------------------------|--|
| 1) Дополняющие | А) некоторые сообщения, которые обычно передаются с помощью слов, могут быть переданы исключительно с помощью невербальных сигналов. Например: кивать головой, не говоря «Да». Приложите указательный палец ко рту вместо того, чтобы сказать: «Тишина!» |
| 2) Замещающие | Б) то, что вы говорите словами, можно усилить невербальной коммуникацией. Например: Говорить «Да», одновременно кивая головой. Произнесите: «Пожалуйста, помогите мне!» – складывая руки |
| 3) Акцентирование внимания | В) выделение или подчёркивание части устного сообщения. Обычно это делается путём изменения произношения слова по сравнению с другими словами в предложении. Например: Если вы скажете: «Мне это нравится!» – и акцентируете громкость на слове «нравится», это покажет, что вам действительно это нравится. Сказать «Это гениально!» с сарказмом, имея в виду что-то негениальное |
| 4) Противоречащие друг | Г) невербальные сигналы иногда могут |

другу

противоречить вербальным, поскольку мы склонны верить устному сообщению, если невербальные сигналы дополняют его, противоречащие невербальные сигналы вводят в замешательство. Это может привести к двусмысленности и путаницы. В таких ситуациях мы склонны больше полагаться на невербальные сигналы, чтобы понять истинный смысл сообщения. Например: Говорить «Я в порядке» сердитым, пассивно-агрессивным тоном, нахмурив брови. Произнесите, зевая: «Презентация была увлекательной». Скрестив руки на груди и опустив взгляд, скажите: «Я уверен, что этот гениальный план сработает»

5) Регулирующие

Д) невербальная коммуникация используется для регулирования потока общения. Например: наклонитесь вперед, чтобы показать заинтересованность и побудить говорящего продолжать; смотрите на часы или на выход, чтобы показать, что хотите закончить разговор; быстро кивает головой, пока собеседник говорит, показывая, что нужно поторопиться или закончить

Правильный ответ:

1	2	3	4	5
Б	А	В	Г	Д

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

4. Установите правильное соответствие между профессиональными качествами специалиста и их основными характеристиками. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Качество	Характеристика
1) Доброжелательность	А) моральные принципы, характеризующие поведение и взаимодействие человека с окружающими, основанные на правдивости, искренности и

- | | | |
|-----------------------------|----|--|
| | | прозрачности в своих действиях, словах и намерениях |
| 2) Честность и открытость | Б) | позитивное и дружелюбное отношение к другим людям, проявляющееся в стремлении к их благополучию, оказании им поддержки и помощи, а также в создании благоприятной атмосферы общения и сотрудничества |
| 3) Индивидуальный подход | В) | при общении с представителями молодого поколения необходимо ориентироваться на лучшее, что в нём есть, побуждать самого преодолевать недостатки |
| 4) Умение слушать и слышать | Г) | комплексный навык эффективной коммуникации, включающий в себя внимательное восприятие, понимание и интерпретацию информации, передаваемой собеседником, а также осознание его эмоционального состояния и намерений |

Правильный ответ:

1	2	3	4
Б	А	В	Г

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

5. Установите правильное соответствие между наименованием видов этикета и их определениями. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

- | Вид этикета | Определения |
|---|---|
| 1) Профессиональный этикет | А) свод правил, норм и традиций поведения, принятых в определенной компании или организации, регулирующих отношения между сотрудниками, с руководством, клиентами, партнерами и другими заинтересованными сторонами |
| 2) Корпоративный этикет (корпоративная этика) | Б) совокупность правил поведения, норм общения и стандартов внешнего вида, принятых в определенной профессиональной среде и регулирующих взаимодействие между коллегами, клиентами, партнерами и другими заинтересованными лицами |
| 3) Деловой этикет | В) свод правил, норм и традиций |

поведения, регулирующих взаимодействие между деловыми партнерами, коллегами, клиентами и другими заинтересованными сторонами в процессе ведения бизнеса

Правильный ответ:

1	2	3
Б	А	В

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

6. Установите правильное соответствие между наименованием понятий барьеров в общении и их определениями. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Понятие	Определение
1) Психологические барьеры	А) возникают вследствие индивидуально-психологических особенностей людей, которые вступают в процесс общения (скрытность, скромность, различия в типах темперамента), а также в результате особенностей отношений между партнёрами (недоверие, антипатия)
2) Семантические барьеры	Б) разное понимание одних и тех же понятий или непонимание каких-то слов отдельным оппонентом
3) Логические барьеры	В) один оппонент или оба не могут связно и логично выражать свои мысли, нарушается причинно-следственная связь
4) Фонетические барьеры	Г) заключаются в отличиях типов мышления, скорости протекания мысленных операций и различиях уровня интеллектуального развития
5) Интеллектуальные барьеры	Д) проблемы с речью у одного или у обоих оппонентов

Правильный ответ:

1	2	3	4	5
А	Б	В	Д	Г

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите правильную последовательность этапов процесса профессионального общения. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) выявление мотивов общения
- Б) завершение общения
- В) установление контакта
- Г) взаимодействие

Правильный ответ: В, А, Г, Б

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

2. Установите правильный порядок действий при подготовке к публичному выступлению перед молодежной аудиторией. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) определение цели выступления
- Б) анализ аудитории
- В) разработка структуры выступления
- Г) подготовка материалов
- Д) репетиция
- Е) выступление

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д, Е

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

3. Установите правильную последовательность этапов действий организатора работы с молодежью с клиентом. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) оценка потребностей
- Б) установление контакта
- В) разработка плана
- Г) реализация плана
- Д) оценка результатов

Правильный ответ: Б, А, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

4. Установите правильную последовательность этапов ведения дискуссии с молодежной аудиторией. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) определение темы и целей дискуссии
- Б) представление темы и правил
- В) подведение итогов
- Г) организация обсуждения
- Д) управление дискуссией

Правильный ответ: А, Б, Г, Д, В

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий обмен информацией, восприятие и понимание другого человека, выработку единой стратегии взаимодействия – это _____.

Правильный ответ: общение.

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Профессиональная _____ – совокупность профессиональных моральных норм, которая определяет отношение человека к своему профессиональному долгу.

Правильный ответ: этика.

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

_____ – это принцип, согласно которому лицо, предоставляющее профессиональные услуги, не должно нарушать прав индивида на тайну частной жизни, то есть не должно разглашать сведения, полученные в процессе сотрудничества.

Правильный ответ: конфиденциальность.

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Профессиональное качество специалиста, предполагающее беспристрастное отношение к молодому человеку, независимо от его социального статуса и поведения, называется _____.

Правильный ответ: объективность.

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Форма коммуникации, предполагающая обсуждение-спор, столкновение разных точек зрения, позиций, подходов – это _____.

Правильный ответ: дискуссия.

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Стиль общения, для которого характерно превосходство одного партнера, деловые распоряжения, запреты с угрозой, неприветливый тон, возможность быстрого принятия решений о стабилизации общения – это _____.

Правильный ответ: авторитарный.

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Умение специалиста поставить себя на место молодого человека, понять его чувства и переживания называется _____.

Правильный ответ: эмпатия.

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

4. Напишите пропущенное слово (словосочетания).

Стиль общения, основанный на уважении к мнению собеседника, стремлении к сотрудничеству и нахождению компромиссов, называется _____.

Правильный ответ: партнерский.

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя четкие компактные формулировки.

Укажите, какие навыки эффективной коммуникации являются наиболее важными в работе с молодежью.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат: эффективная коммуникация является краеугольным камнем успешной работы с молодежью. Молодые люди особенно чувствительны к искренности, уважению и пониманию. Поэтому специалисту необходимо обладать определенным набором навыков, чтобы не только доносить информацию, но и устанавливать доверительные отношения, мотивировать и помогать в решении проблем. Вот наиболее важные навыки эффективной коммуникации в работе с молодежью: А) Активное слушание: предполагает не просто слышать слова, а полностью сосредотачиваться на говорящем, пытаясь понять его точку зрения, чувства и намерения; Б) Эмпатия: это способность понимать и разделять чувства другого человека; В) Умение задавать открытые вопросы: они побуждают молодых людей к размышлению и более полному выражению своих мыслей и чувств; Г) Ясность и конкретность: молодежь ценит прямоту и честность; Д) Невербальная коммуникация: язык тела играет огромную роль в общении;

Е) Умение давать конструктивную обратную связь: обратная связь должна быть направлена на улучшение, а не на критику; Ж) Умение решать конфликты; З) Сохранять спокойствие: не поддаваться эмоциям и не переходить на личности; И) Выслушивать обе стороны: дать каждому возможность высказаться; К) Искать компромиссы: найти решение, которое удовлетворит обе стороны; Л) Сосредоточиться на проблеме, а не на человеке: разделить проблему и личность собеседника; М) Уважение: уважение к мнению, ценностям и убеждениям молодого человека, даже если они не совпадают с вашими; Н) Терпение: работа с молодежью требует терпения и понимания. О) Использование современных каналов коммуникации: молодежь активно использует социальные сети, мессенджеры и другие современные каналы коммуникации. Важно уметь использовать эти каналы для общения с молодыми людьми, но при этом соблюдать этические нормы и конфиденциальность.

Критерии оценивания: наличие не менее шести навыков эффективной коммуникации в работе с молодежью.

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

2. Охарактеризуйте такой навык профессионального общения с молодежью как «активное слушание».

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: активное слушание: это, пожалуй, самый важный навык при выстраивании диалога с молодежью.

Он включает в себя:

- Не перебивать: дать возможность молодому человеку полностью высказаться.
- Задавать уточняющие вопросы: чтобы убедиться, что правильно поняли.
- Не давать советов, пока не попросят: сначала просто выслушать и понять.
- Показывать невербально, что слушаете: кивать головой, смотреть в глаза, проявлять заинтересованность.
- Корректно подводить итоги (перефразирование): «Правильно ли я понимаю, что ты чувствуешь...?».

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трёх характеристик «активного слушания».

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

3. Сформулируйте, какие этические принципы являются наиболее важными в работе с молодежью.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат: в работе с молодежью, где специалист оказывает влияние на формирование личности, развитие, благополучие и будущее молодых людей, соблюдение этических принципов имеет

первостепенное значение. Нарушение этих принципов может привести к серьезным негативным последствиям, подорвать доверие и нанести вред молодому человеку. Вот основные этические принципы, которые являются наиболее важными в работе с молодежью:

- Принцип уважения: уважение к достоинству, правам, свободе и автономии каждого молодого человека, независимо от его возраста, пола, расы, национальности, вероисповедания, социального статуса, состояния здоровья, поведения и взглядов.

- Принцип конфиденциальности: обеспечение неразглашения личной информации о молодом человеке без его информированного согласия.

- Принцип «Не навреди»: обязанность специалиста избегать действий, которые могут причинить вред молодому человеку, как физический, так и психологический.

- Принцип благодеяния: обязанность специалиста прилагать усилия для оказания помощи и поддержки молодому человеку, содействовать его развитию, самореализации и благополучию.

- Принцип справедливости: обеспечение равного доступа к услугам и возможностям для всех молодых людей, независимо от их происхождения, социального статуса и других факторов.

- Принцип компетентности: обязанность специалиста обладать необходимыми знаниями, навыками и опытом для эффективной работы с молодежью. Специалист должен осознавать границы своей компетентности и обращаться за помощью или направлять к другим специалистам при необходимости.

- Принцип ответственности: принятие ответственности за свои действия и их последствия, а также за качество предоставляемых услуг.

- Принцип информированного согласия: получение добровольного согласия молодого человека на участие в программах, мероприятиях или оказание ему помощи.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее четырёх этических принципов, которые являются наиболее важными в работе с молодежью.

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

4. Охарактеризуйте основные факторы, обуславливающие значимую роль эмпатии в профессиональном общении специалиста по работе с молодежью.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: эмпатия играет ключевую, если не определяющую, роль в профессиональном общении специалиста по работе с молодежью. Она является фундаментом для установления доверительных, эффективных и продуктивных отношений, без которых невозможно оказать реальную помощь и поддержку молодому человеку. Вот почему эмпатия так важна:

- Установление доверия: эмпатия позволяет специалисту «войти в положение» молодого человека, понять его чувства, переживания и точку зрения. Когда молодой человек чувствует, что его понимают, он начинает доверять специалисту и открываться ему.

- Понимание потребностей и проблем: эмпатия позволяет специалисту не просто услышать слова молодого человека, но и понять их истинный смысл, увидеть ситуацию его глазами. Это помогает выявить скрытые потребности, невысказанные переживания и истинные причины проблем.

- Создание атмосферы принятия и поддержки: эмпатия создает атмосферу, в которой молодой человек чувствует себя принятым, ценным и значимым. Он понимает, что его не осуждают, а поддерживают и готовы помочь.

- Снижение сопротивления и повышение мотивации: когда молодой человек чувствует, что его понимают, он менее склонен сопротивляться советам и рекомендациям специалиста. Он более охотно идет на контакт и сотрудничает в решении своих проблем.

- Более эффективное решение проблем: эмпатия позволяет специалисту рассматривать проблему с разных сторон, учитывая точку зрения молодого человека. Это способствует поиску креативных и эффективных решений, которые будут соответствовать его индивидуальным потребностям и возможностям.

- Предотвращение профессионального выгорания: эмпатия позволяет специалисту чувствовать удовлетворение от своей работы, видеть результаты своих усилий и понимать, что он действительно помогает молодым людям. Это помогает снизить уровень стресса и предотвратить профессиональное выгорание.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трёх основных факторов, обуславливающих значимую роль эмпатии в профессиональном общении специалиста по работе с молодежью.

Компетенции (индикаторы): УК-2; УК-3; УК-5

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Профессиональное общение и этика в работе с молодежью» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной образовательной программы по направлению подготовки 39.03.03 Организация работы с молодежью.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки бакалавров, обучающихся по указанному направлению.

Председатель учебно-методической
комиссии института философии



Пидченко С.А.

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)