

**ЧАСТНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»**

Кафедра Социально-экономических дисциплин

**Фонд оценочных средств для проведения промежуточной
аттестации обучающихся**

по дисциплине (модулю)
«Основы консультирования в социальной работе»

Направление подготовки

39.03.02

Социальная работа

Профиль подготовки

«Социальное обслуживание и стандартизация социальных услуг»

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения

Заочная

Дербент 2016

Автор /составитель ФОС по дисциплине (модулю):

Абдурахманова Т.И ст. преподаватель кафедры Социально-экономических дисциплин

Фонд оценочных средств по дисциплине **«Основы консультирования в социальной работе»**

утвержден на заседании кафедры Социально-экономических дисциплин

Протокол заседания № 02 от «05» сентября 2016 г.

Зав. кафедрой Т.И.Ш Ашуров Т.Ш.

АННОТАЦИЯ

Фонд оценочных средств составлен на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 39.03.02

– Социальная работа. ФОС предназначен для контроля знаний студентов, обучающихся по профилю подготовки: «Социальное обслуживание и стандартизация социальных услуг».

ФОС по учебной дисциплине предназначен для промежуточной аттестации обучающихся.

ФОС по учебной дисциплине состоит из:

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

С фондом оценочных средств можно ознакомиться на сайте ЧОО ВО «Социально-педагогический институт» www.spi-vuz.ru

1.Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

ОПК-8: способностью к предупреждению и профилактике личной профессиональной деградации, профессиональной усталости, профессионального "выгорания"

№	Разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Оценочные средства
1	Тема 1. Теоретические основы консультирования в социальной работе	ОПК-8	Устный опрос Тестовое задание Реферат
2	Тема 2. Социальное консультирование как вид социальной помощи и как разновидность профессиональной деятельности социальных работников и специалистов	ОПК-8	
3	Тема 3. Профессионально значимые качества и умения специалиста по социальной работе, определяющие эффективность консультирования	ОПК-8	
4	Тема 4. Организация консультирования в социальной работе на разных стадиях консультационного процесса	ОПК-8	

5	Тема 5. Основы консультирования в разных направлениях социальной работы	ОПК-8	
6	Тема 6. Коммуникации в социальной работе и процесс принятия решений при консультировании	ОПК-8	
7	Тема 7. Администрирование в социальной работе при консультировании	ОПК-8	

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

№	Аббревиатура компетенции	Поведенческий индикатор	Оценочные средства
		Уровень знаний - знать функции управленческого консультирования, социального управления, принципы построения и функционирования социальной организации, мотивационные теории	Устный опрос Тестовое задание Реферат
2			
3			

	ОПК-8	<p>трудовой деятельности при консультировании;</p>	
4		<p>- профессиональные ценности и моральные нормы социальной работы при консультировании;</p> <p>- основополагающие этические принципы социальной работы при консультировании;</p> <p>Уровень умений</p> <p>- вовлекаться в партнёрские отношения с различными службами и организациями с целью наиболее эффективного осуществления профессионального долга в ходе консультирования;</p> <p>- уметь применять известные стили руководства в соответствующей ситуации, методы разрешения конфликтов на основе консультирования;</p> <p>- уметь организовывать и координировать социальную работу с различными категориями граждан с целью консультирования;</p> <p>- проводить</p>	

	<p>индивидуальную работу со случаем, с семьей, групповую работу с целью консультирования;</p> <ul style="list-style-type: none">- осуществлять профессиональную деятельность на основе знаний менеджмента и консультирования. <p>Уровень навыков</p> <ul style="list-style-type: none">- профессиональной терминологией консультирования;- овладеть системой знаний по основам менеджмента и консультирования;- навыками морального регулирования взаимоотношений с индивидом и группой при осуществлении консультирования;- быть способным принимать ответственность за решение профессиональных задач при консультировании;- быть способным к самостоятельной рефлексии и принятию ответственности за себя и	
--	---	--

		<p>других в процессе консультирования;</p> <p>- быть способным к анализу этнокультурных, региональных особенностей взаимодействия при реализации консультирования.</p>	
--	--	--	--

Описание шкалы оценивания

№	Оценка	Требования к знаниям
1	«отлично»	(«компетенции освоены полностью»)
2	«хорошо»	(«компетенции в основном освоены»)
3	«удовлетворительно»	(«компетенции освоены частично»)
4	«неудовлетворительно»	(«компетенции не освоены»)

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Примерная тематика докладов/рефератов

1. Психологическое консультирование в социальной работе.
2. Основные приемы техники активного слушания в консультировании.
3. Невербальное общение консультанта и клиента в консультировании.
4. Консультирование тревожных клиентов.
5. Консультирование клиентов с утратой.
6. Консультирование агрессивных клиентов.
7. Консультирование «трудных» клиентов.
8. Особенности консультативной работы с детьми.
9. Основные подходы работы с семьей в психологическом консультировании.
10. Структура консультативного процесса.
11. Основные этапы.
12. Понятие консультативного контакта в разных теоретических школах.
13. Эмоциональные и физические компоненты терапевтического климата.
14. Невербальные навыки поддержания консультативного контакта. Вербальные навыки поддержания консультативного контакта.
15. Использование технологии активного слушания в консультативной беседе.

Тестовые задания

1. В чем состоит назначение консультирования?

- а) в оказании клиенту помощи в решении управленческих и экономических задач;
- б) в принятии за клиента управленческих решений;
- в) в собеседовании с клиентом по различным вопросам;
- г) в разрешении неблагоприятных управленческих ситуаций.

2. Характерной чертой управленческого консультирования является:

- а) эффективность; б) неопределенность;
в) независимость; г) компетентность.

3. Сколько подходов существует к определению понятия «консультирование?»

- а) один; б) два; в) три; г) четыре.

4. Консультирование с позиций функционального подхода - это:

- а) четкое выполнение консультантом всех работ по договору с клиентом;
б) любая форма оказания помощи клиенту;
в) приход консультанта на объект консультирования;
г) выполнение всех функций менеджмента в консультационной организации.

5. Консультирование с позиций профессионального подхода - это:

- а) консультативная служба, работающая по договору на оказание консультационных услуг;
б) союз профессионалов-консультантов;
в) общество независимых экспертов;
г) фирма, работающая в сфере услуг.

6. Управленческое консультирование - это понятие:

- а) плановой экономики;
б) экономики переходного периода;
в) рыночной экономики;
г) нестабильно развивающейся экономики.

7. В современной рыночной экономике консультирование представляет собой:

- а) отрасль инфраструктуры; б) область деятельности;
в) сферу действий; г) направление развития.

8. Предметом консультирования являются:

- а) экономика; б) управление; в) экономика и управление;
г) методы внедрения экономических и управленческих знаний в практику хозяйственных структур.

9. Основной задачей консультирования являются:

- а) оказание профессиональной помощи и дача советов по вопросам экономики и управления;
- б) обучение клиента;
- в) спасение клиента от банкротства;
- г) управление клиентом.

10. Основной целью обращения к консультантам государственных предприятий является:

- а) реформирование государственной структуры;
- б) перенесение опыта управления частными фирмами в государственный сектор;
- в) улучшение ситуации; необходимость в советах и помощи;
- г) решение инновационных задач в системе управления государственными структурами.

11. Управленческое консультирование предполагает:

- а) оказание интенсивной профессиональной помощи на временной основе;
- б) постоянное сотрудничество с клиентом;
- в) аудит деятельности клиента;
- г) управление клиентом.

12. Компании привлекают консультантов по управлению для:

- а) уменьшения или ликвидации неопределенности на разных стадиях процесса подготовки принятия и реализации управленческих решений;
- б) повышения квалификации персонала компании;
- в) проведения налоговой проверки;
- г) проведения аудиторской проверки.

13. К консалтингу следует относиться:

- а) как к искусству; б) как к науке; в) как к ремеслу;
- г) как к помощи, оказываемой профессионалами.

14. Этические стандарты консультирования:

- а) регламентированы этическими установками кодексов профессионального поведения консультантов;
- б) определяются только внутренним воспитанием, нормами поведения, этикой консультанта;
- в) не существуют никаких;

г) определяются зарубежными консалтинговыми ассоциациями.

15. Профессиональные ассоциации консультантов, существующие в России, называются:

- а) акэу, акуор, нпк;
- б) феако, сбр, юникон;
- в) евроконсалт, нтм, акэу;
- г) акуор, спббизнес укрконсалт.

16. Могут ли консультанты или другие сотрудники консультационной компании приобретать акции компаний, которые являлись их клиентами?

- а) да; б) нет; в) возможно; г) иногда.

17. Управленческое консультирование связано со следующими видами профессиональных услуг:

- а) торговля, рекрутмент, логистика;
- б) юридические услуги, аудит, инжиниринг;
- в) обеспечение информационными технологиями, издательское дело, реклама;
- г) инжиниринг, бенчмаркинг, аутсорсинг.

18. Под «смежными» по отношению к услугам по управленческому консультированию понимают услуги:

- а) предоставляемые фирмами-конкурентами, отличные от услуг данной консультационной компании;
- б) граница между которыми и услугами по управленческому консультированию размыта и нельзя точно установить, относятся эти услуги к управленческим или нет;
- в) по сопровождению деятельности компании-клиента после оказания услуг по управленческому консультированию;
- г) оказываемые перед началом реализации консультационного проекта.

19. «Смежными» услугами по отношению к услугам по управленческому консультированию являются:

- а) юридические услуги, рекрутментские услуги, аудиторские услуги;
- б) юридические услуги, рекламные услуги, налоговые услуги;
- в) транспортные услуги, рекрутментские услуги, пр-услуги;

г) туристические услуги, финансовые услуги, банковские услуги.

20. Консультационные услуги оказываются в следующих формах:

- а) разовые консультации, отчеты, обзоры;
- б) отчеты, репрезентации, проекты;
- в) справки, проекты, программы;
- г) разовые консультации, проекты, обзоры.

21. Процесс консультирования:

- а) совместная деятельность консультанта и клиента с целью решения определенной задачи и осуществления желаемых изменений в организации;
- б) процесс ведения переговоров консультанта и клиента о необходимом сотрудничестве;
- в) вид профессиональной деятельности людей по организации процессов достижения системы целей, принимаемых и реализуемых с использованием научных подходов, концепции управления и человеческого фактора;
- г) совместная деятельность трех партнеров: консультанта, дилера, клиента.

22. Кто является субъектом консультирования?

- а) клиенты;
- б) внешние консультанты;
- в) внутренние консультанты;
- г) западные консультанты.

23. Объектами консультирования могут являться:

- а) частные и государственные предприятия;
- б) зарубежная консультационная организация;
- в) отечественная консультационная организация;
- г) ассоциация консультантов.

24. Консультант - это:

- а) аудитор;
- б) советник, не обладающий властью принятия решения, рекомендуемый как поступать в данной конкретной ситуации;
- в) специалист, имеющий управленческое образование;
- г) специалист, имеющий экономическое образование.

25. Отличительной чертой консультанта от менеджера отличает:

- а) широкий кругозор;
- б) ораторские навыки;
- в) независимый взгляд на компанию со стороны;
- г) умение принимать решения.

26. Эффективный консультант должен:

- а) жестко критиковать своих конкурентов с целью завоевания клиента;
- б) владеть педагогикой и риторикой;
- в) выполнять все требования руководителя компании-клиента, подчиняться им;
- г) обладать навыками системного подхода к решению проблем.

27. Одиночный консультант - это:

- а) консультант без образования юридического лица;
- б) одинокий человек;
- в) индивидуалист;
- г) консультант штата консультационной компании, всегда работающий над проектами в одиночку.

28. Условием оказания консультационной помощи является:

- а) взаимная договоренность консультанта и клиента на коммерческих началах;
- б) желание консультанта;
- в) желание клиента;
- г) директивное предписание.

29. Основным фактором производства консультационных услуг является:

- а) интеллектуальный капитал;
- б) ораторское искусство;
- в) гибкость и легкая адаптивность;
- г) знание иностранных языков.

30. Логика процесса консультирования состоит в последовательности осуществления:

- а) этапа, фазы, стадии;
- б) стадии, этапа, процедуры;
- в) фазы, стадии, процедуры;
- г) процедуры, стадии, этапа.

31. Сколько стадий входит в процесс консультирования?

а) 3; б) 5; в) 2; г) 4.

32. Чем по отношению к процессу консультирования является планирование действий консультанта?

а) фазой процесса консультирования;
б) этапом процесса консультирования;
в) стадией процесса консультирования;
г) процедурой процесса консультирования.

33. Сколько этапов входит в процесс консультирования?

а) 5; б) 3; в) 4; г) 2.

34. Сколько фаз входит в процесс консультирования?

а) 3; б) 2; в) 5; г) 6.

35. В фазу процесса консультирования «Диагноз» входят:

а) первый контакт с клиентом; б) обучение клиента;
в) детальное изучение проблемы; г) выработка решения.

36. В фазу процесса консультирования «Подготовка» входят:

а) обнаружение фактов; б) выработка решений;
в) контракт на консультирование; г) конечный отчет.

37. В фазу процесса консультирования «Внедрение» входят:

а) планирование задания; б) оценка альтернативных вариантов;

в) корректировка предложений; г) обучение клиента.

38. В фазу процесса консультирования «Завершение» входят:

а) конечный отчет; б) анализ и синтез фактов;
в) планирование задания; г) первый контакт с клиентом.

39. В фазу процесса консультирования «Планирование действий» входят:

а) предложения клиенту относительно задания;
б) оценка альтернативных вариантов;
в) корректировка предложений;
г) выработка решений.

40. Знания, опыт, информация, независимость, объективность - это:

а) признаки объектов консультирования;
б) признаки субъектов консультирования;

- в) свойства консультационного процесса;
- г) составные части консультационной помощи.

41. Клиент обязательно участвует в следующих видах деятельности по консультированию:

- а) сбор данных и приведение их в форму, удобную для консультанта;
- б) интервьюирование вышестоящих органов о состоянии компании при диагностике проблемы;
- в) обучение консультанта в процессе консультирования;
- г) подготовка консультационного отчета.

42. Внешние консультанты - это:

- а) независимые консультационные фирмы или индивидуальные консультанты, оказывающие услуги клиентам на основе соответствующего договора;
- б) специалисты по экономике и управлению, занятые в штате той или иной организации;
- в) ни один из ответов не является верным;
- г) сотрудники внешних учреждений.

43. Где могут работать внешние консультанты?

- а) в консультирующей организации;
- б) в организации-клиенте;
- в) в научно-исследовательском институте;
- г) в ассоциации консультантов.

44. Где работают внутренние консультанты?

- а) в консультирующей организации;
- б) в организации-клиенте;
- в) в научно-исследовательском институте;
- г) в ассоциации консультантов.

45. Что представляют собой экспертное, процессное и обучающее консультирование?

- а) предмет консультирования;
- в) виды консультирования;
- г) объекты консультирования.

46. Необходим ли контроль клиента за работой консультанта и способствует ли он эффективности сотрудничества!

а) да; б) нет; в) не всегда; г) не знаю.

47. Выберите соответствующие каждому пункту правильные утверждения:

1. внешний консультант;

2. внутренний консультант;

а) получает постоянную заработную плату в компании;

б) гонорар выплачивается за конкретный проект;

в) составляет «штатную» подсистему компании;

г) оказывает услуги на основании договора;

д) оказывает консультационные услуги.

48. Основным преимуществом внешнего консультирования является:

а) консультант всегда «под рукой» у руководителя;

б) использование стандартных, унифицированных схем и методик консультирования;

в) владение большим количеством информации для проведения аналитических работ в определенной области;

г) знание внешней среды.

49. В каком отношении друг к другу могут находиться внешние и внутренние консультанты?

а) соподчинения; б) сотрудничества; в) ни в каком; г) не знаю.

50. Основным недостатком внутреннего консультирования является:

а) консультанты не имеют опыта работы в других отраслях;

б) наличие слишком большого объема информации о внутренних процессах организации;

в) подчинение внутренних консультантов внешним;

г) нежелание перенимать опыт.

51. Что такое процессное консультирование?

а) самостоятельная работа консультанта;

б) процесс написания консультантом итогового отчета;

в) взаимодействие консультанта с клиентом в процессе решения экономических и управленческих задач;

г) самостоятельная работа клиента.

52. Экспертное консультирование - это:

- а) сбор консультантом информации о клиенте;
- б) экспертиза состояния клиента, выдача ему результативных рекомендаций и их внедрение;
- в) научное обоснование консультантом деятельности клиента;
- г) приглашение эксперта.

53. Процессное консультирование исходит из преимуществ работы

- а) в команде на основе доверительных отношений;
- б) в одиночку без вмешательства со стороны клиента;
- в) с открытым обменом мнениями о проблеме;
- г) в результате которой компания-клиент получает сиюминутный результат.

64. Выберите, какие из приведенных характеристик относятся к процессному консультированию:

- а) честный и открытый обмен мнениями;
- б) независимость;
- в) профессионализм;
- г) единство консультанта и клиента в понимании сущности и причин возникшей проблемы.

55. К методам обеспечения взаимодействия с клиентом во время процессного консультирования относятся:

- а) организационная диагностика;
- б) организационная культура;
- в) организационные интервенции;
- г) организационное поведение.

56. Организационные интервенции - это:

- а) процесс поглощения и слияния компаний;
- б) мероприятия, призванные внести в деятельность компании клиента позитивные изменения и закрепить их;
- в) происки конкурентов, «шпионство» в компании.

57. Обучающее консультирование предполагает:

- а) обучение сотрудников компании-клиента новым методам работы в изменившихся условиях функционирования организации;

- б) обучение сотрудников компании-клиента методам консультирования, ознакомление их с основными методиками работы с себе подобными;
- в) написание консультантом серии учебных пособий на примере компании-клиента;
- г) проведение аудиторных занятий.

58. К методам обучающего консультирования относятся:

- а) метод SWOT-анализа;
- б) проведение деловых имитационных игр, тренингов, ситуационных кейсов для сотрудников компании-клиента;
- в) рекламная кампания по распространению учебной литературы по менеджменту, экономике и маркетингу среди сотрудников компании-клиента;
- г) экспертная оценка.

59. Выберите соответствующую каждому понятию характеристику:

- 1. Обучающее консультирование
- 2. Экспертное консультирование;
- 3. Процессное консультирование;
- а) устные консультации в режиме «вопрос-ответ»;
- б) обучение методикам и инструментарию решения задач;
- в) участие, вмешательство в процесс принятия решений;
- г) полное погружение участников в проблематику;
- д) экспресс-анализ ситуации.

60. Выберите соответствующую каждому понятию характеристику:

Признаки управленческого консультирования (УК)

- 1. По радикальности
- 2. По целям
- 3. По видам решаемых задач типы УК
- а) «Революционное» УК
- б) Оперативное УК
- в) Целевое УК
- г) «Косметическое» УК
- д) Стратегическое УК

- е) Многоцелевое УК
- ж) «Обыденное» УК

Вопросы к устному опросу

1. Что входит в понятие семейного консультирования?
2. Каковы функции, цели и задачи семейного консультирования?
3. Какое место занимает семейное консультирование в системе психологической помощи?
4. Как соотносятся понятия психологического семейного консультирования, психокоррекции и психотерапии?
5. В чем состоит специфика семейного консультирования?
6. Какие методы и приемы используются в практике семейного консультирования?
7. Чем характерна практика работы с семьями в рамках отечественной науки?
8. В чем особенность консультирования супружеской пары?
9. Каковы преимущества консультирования супружеской пары с точки зрения диагностики?
10. Каковы преимущества консультирования супружеской пары с точки зрения мотивации к работе?
11. В чем заключается техника конструктивных переговоров?
12. Как осуществляется коррекция ригидных представлений и принципов, стилей общения?
13. Каковы трудности и недостатки консультирования супружеской пары с точки зрения хода беседы, выбора темпа работы?
14. Каковы трудности и недостатки консультирования супружеской пары с точки зрения глубина и характера работы?
15. В чем специфика консультирования по поводу проблем, связанных с соматической или физической болезнью партнера?
16. Какова основная задача консультанта при работе со страхом одиночества, переживанием расставания с партнером?
17. Каковы основные этапы налаживания отношений с партнером?

18. В чем особенности консультирования одного супруга, достоинства и недостатки такой работы?
19. В чем особенности применения стандартизированных методик для диагностики семейных отношений?
20. В чем особенности применения проективных методик для диагностики семейных отношений?

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Характеристика современного консалтинга: направления, тенденции, перспективы.
2. Методология, методики, технологии консультирования в социальной работе.
3. Принципы планирования, организации и осуществления консалтинговых услуг в социальной работе.
4. Содержание консультационной услуги в социальной работе. Результат консультационной услуги.
5. Сущность процесса консультирования в социальной работе.
6. Субъекты и объекты консультирования в социальной работе.
7. Экономика консалтинговых услуг в социальной работе.
8. Социальное консультирование как вид социальной помощи и как разновидность профессиональной деятельности социальных работников и специалистов
9. Подходы к определению сущности консультирования – функциональный и профессиональный; по объекту воздействия - индивидуальное консультирование, по характеру и содержанию обсуждаемых и решаемых с клиентом проблем; групповое консультирование.
10. Виды консультирования как медико-социальное, социально-педагогическое, социально-психологическое, социально-правовое, управленческое и другие.
11. Вид социального консультирования - целевая установка клиента, Рефлексивное консультирование.. Проектное консультирование Технологическое консультирование. Прогностическое консультирование

12. Принципы организации социального консультирования: Принцип анализа подтекста Принцип отказа от конкретных рекомендаций Принцип системности Принцип уважения личности клиента.
13. Принципы осуществления социального консультирования: Принцип компетентности и профессионализма Принцип доверительности и сотрудничества. Принцип конфиденциальности. Принцип результативности.
14. Принципы проведения любой консультации: Целесообразность и целеустремленность. Добровольность и ненавязчивость. Методическая грамотность и компетентность.
15. Принципы эффективной организации и осуществления процесса социального консультирования: Принцип заинтересованности клиента Принцип ситуативного контроля, Принцип органичности и естественности Принцип незавершённости.
16. Функции социального консультирования: передача определённых норм, ценностей и представлений об оптимальных моделях поведения и способов деятельности; предоставление необходимой клиенту информации; аксиокоррекция, аксикреация, аксиогенез; контроль за реализацией новых ценностей и норм в повседневной жизни клиента; формирование у клиента адекватных представлений о себе, своих возможностях, ценностях и идеалах и об окружающем мире; обучение человека эффективным и адекватным способам разрешения ценностно-нормативных конфликтов.
17. Профессионально значимые качества и умения специалиста по социальной работе, определяющие эффективность консультирования
18. Функции консультантов по управлению в социальной работе в рыночной экономике.
19. Роли консультанта и клиента.
20. Процесс взаимодействия консультанта и клиента в социальной работе.

21. Определение ответственности консультанта за проделанную работу в социальной работе.
22. Профессионально-этические принципы деятельности консультанта в социальной работе.
23. Приемы пассивного (нерефлексивное, рефлексивное, эмпатическое) и активное (эхо-техника, развитие идеи, резюме, сообщение о восприятии другого, сообщение о собственном самочувствии) слушание.
24. Владение приемами слушания для точного восприятия информации клиентов: эффективно слушать и наблюдать, адекватно понимать вербальные и невербальные сигналы, различать смешанные и замаскированные сообщения, видеть несоответствие между вербальной и невербальной информацией, без искажения запоминать сказанное.
25. Способность критически оценивать информацию, учитывая качество ответов клиента, их согласованность, соответствие контекста развивается с помощью таких приемов, как демонстрация уважения к партнеру, использование ключевых вопросов, организация диалога и др.
26. Умение правильно сформулировать и вовремя задать вопрос. Умение видеть и учитывать факторы, вызывающие защитную реакцию клиента.
27. Стрессоустойчивость.
28. Организация консультирования в социальной работе на разных стадиях консультационного процесса
29. Этапы социального консультирования.
30. Основные стратегии работы с клиентом, используемые консультантами в социальной работе.
31. Методы работы консультантов в социальной работе. Определение консультационного проекта в социальной работе. Формы договоров на оказание консультационных услуг в социальной работе.
32. Формы и способы деятельности социального консультирования: монолог клиента и его последующий анализ совместно с консультантом; диалог, свободная беседа клиента и

консультанта; ответы консультанта на прямые вопросы клиента; разнообразные тестирования; различные тренинги и обучения и т.п.

33. Организационная диагностика при социальном консультировании. Методы получения информации в социальной работе.
34. Разработка рекомендаций на основе консультирования в социальной работе. Анализ возможных последствий, рисков и неопределенностей.
35. План-график работ в консалтинговом проекте в социальной работе.
36. Ценообразование на консалтинговые услуги в социальной работе.
37. Консультирование в области оценки рисков и по управлению рисками в социальной работе.
38. Консультирование по вопросам формирования имиджа компании, рекламы и связей с общественностью в социальной работе.
39. Консультирование в области управления качеством в социальной работе.
40. Консультирование по проблемам повышения финансового управления
41. Специфика консалтинговой деятельности в антикризисном управлении в социальной работе.
42. Консультирование в области управления проектами в социальной работе.
43. Консультирование в области управления персоналом в социальной работе.
44. Изучение проблемы и ожидаемых результатов при консультировании.
45. Определение целей оказания социальной помощи в ходе консультирования.
46. Информационное обеспечение социального управления.
47. Практическое применение различных информационных технологий в системе социальной защиты инвалидов.

48. Подготовка и оформление управленческих и информационно-справочных документов.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Знания, умения, навыки студента на экзамене оцениваются оценками: *«отлично»*, *«хорошо»*, *«удовлетворительно»*, *«неудовлетворительно»*.

Оценивание студента на экзамене по дисциплине

Оценка экзамена (стандартная)	Требования к знаниям
«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними

	навыками и приемами выполнения практических задач.
«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

<p>«неудовлетворительно»</p>	<p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p>
------------------------------	--