

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Палиева Надежда Андреевна  
Должность: Декан факультета психолого-педагогического факультета  
Дата подписания: 03.06.2026  
Уникальный программный ключ:  
c45abce04df3131d28edca0bf10941b11398d6f1

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования**  
**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Декан психолого-педагогического факультета  
д.п.н., доцент Палиева Н.А.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Деловые и digital-коммуникации в бизнес-среде**

Направление подготовки	<u>44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)</u>		
Направленность (профиль)	<u>Начальное образование и логопедия</u>		
Год начала обучения	<u>2026</u>		
Форма обучения	очная	заочная	очно-заочная
Реализуется в семестре	2		

Ставрополь, 2026

## Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по дисциплине «Деловые и digital-коммуникации в бизнес-среде» студентов, обучающихся по направлению подготовки

2. ФОС является приложением к программе дисциплины.

3. Разработчик: Доцент кафедры туризма и индустрии гостеприимства Хохлова Е.В.

4. Проведена экспертиза ФОС. Члены экспертной группы, проводившие внутреннюю экспертизу:

Члены экспертной группы, проводившие внутреннюю экспертизу:

Председатель: Эм Е.А.- к.п.н., доцент председатель УМК ППФ;

Члены экспертной группы:

Фомина Е.А. – к.психол.н., доцент, зав. кафедрой педагогики, методологии и технологии образования, член УМК ППФ;

Белашева И.В. - д.психол.н., доцент, зав. кафедрой общей психологии и психологии личности, член УМК ППФ.

Представитель организации-работодателя:

Сергеева Е.В., директор муниципального бюджетного образовательного учреждения начальной общеобразовательной школы №24 г. Михайловска.

Экспертное заключение: фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые и digital-коммуникации в бизнес-среде» рекомендуется для оценки результатов обучения и уровня сформированности компетенций у обучающихся образовательной программы высшего образования.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

**1. Описание критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
<i>Компетенция: УК-2</i>				
Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений				
<i>Индикатор:</i> ИД-1 УК-2. Определяет совокупность взаимосвязанных задач и ресурсное обеспечение, условия достижения поставленной цели, исходя из действующих правовых норм	Не может определить совокупность взаимосвязанных задач и ресурсное обеспечение, условия достижения поставленной цели, исходя из действующих правовых норм	Допускает ошибки при определении совокупности взаимосвязанных задач и ресурсного обеспечения, условий достижения поставленной цели, исходя из действующих правовых норм	Испытывает затруднения при определении совокупности взаимосвязанных задач и ресурсного обеспечения, условий достижения поставленной цели, исходя из действующих правовых норм	Определяет совокупность взаимосвязанных задач и ресурсное обеспечение, условия достижения поставленной цели, исходя из действующих правовых норм
<i>Индикатор:</i> ИД-2 УК-2. Оценивает вероятные риски и ограничения, определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач	Не может оценивать вероятные риски и ограничения, определять ожидаемые результаты решения поставленных задач	Допускает ошибки при оценке вероятных рисков и ограничений, определении ожидаемых результатов решения поставленных задач	Испытывает затруднения при оценке вероятных рисков и ограничений, определении ожидаемых результатов решения поставленных задач	Оценивает вероятные риски и ограничения, определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач
<i>Индикатор:</i> ИД-3 УК-2. Использует инструменты и техники цифрового моделирования для реализации образовательных процессов	Не может использовать инструменты и техники цифрового моделирования для реализации образовательных процессов	Допускает ошибки при использовании инструментов и техник цифрового моделирования для реализации образовательных процессов	Испытывает затруднения при использовании инструментов и техник цифрового моделирования для реализации образовательных процессов	Использует инструменты и техники цифрового моделирования для реализации образовательных процессов
<i>Компетенция: УК-3</i>				
Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
<i>Индикатор:</i> ИД-1 УК-3. Демонстрирует	Не может работать в команде, проявлять	Допускает ошибки при работе в	Испытывает затруднения при работе в	Демонстрирует способность работать в

способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения	лидерские качества и умения	команде, проявлении лидерских качеств и умений	команде, проявлении лидерских качеств и умений	команде, проявляет лидерские качества и умения
<i>Индикатор:</i> ИД-2 УК-3. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия, в том числе с различными организациями	Не может эффективно осуществлять речевое и социальное взаимодействие, в том числе с различными организациями	Допускает ошибки при речевом и социальном взаимодействии, в том числе с различными организациями	Испытывает затруднения при речевом и социальном взаимодействии, в том числе с различными организациями	Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия, в том числе с различными организациями
<i>Индикатор:</i> ИД-3 УК-3. Знает основные принципы и механизмы социального взаимодействия и условия эффективной работы в команде	Не может продемонстрировать знание основных принципов и механизмов социального взаимодействия и условий эффективной работы в команде	Допускает ошибки при демонстрации знания основных принципов и механизмов социального взаимодействия и условий эффективной работы в команде	Испытывает затруднения при демонстрации знания основных принципов и механизмов социального взаимодействия и условий эффективной работы в команде	Знает основные принципы и механизмы социального взаимодействия и условия эффективной работы в команде

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

## ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1.	а г	<p>К общим принципам пользования мобильным телефоном в деловой среде не относятся:</p> <p>а) во время деловых переговоров мобильный телефон допускается класть на стол</p> <p>б) рингтон телефона должен быть максимально нейтральным</p> <p>в) если вы ожидаете действительно важный звонок, необходимо предупредить окружающих заранее о том, что звонок будет включен</p> <p>г) если вы звоните в рабочее время, то нет необходимости спрашивать собеседника, удобно ли ему разговаривать</p> <p>д) на телефонный звонок, раздавшийся не вовремя, нужно ответить, а не нажимать на кнопку сброса</p>	УК-2 УК-3
2.	а б в е	<p>Выделяют следующие типы пространственной зоны:</p> <p>а) личная</p> <p>б) социальная</p> <p>в) интимная</p> <p>г) собственная</p> <p>д) персональная</p> <p>е) общественная</p>	УК-2 УК-3
3.	б	<p>Нравственные нормы, которые регулируют взаимоотношение людей в трудовой деятельности и отношении человека к своим профессиональным обязанностям, долгу, называются ...</p> <p>а) деловой этикой</p> <p>б) профессиональной этикой</p> <p>в) деловым этикетом</p> <p>г) профессионализмом</p> <p>д) управленческой этикой</p>	УК-2 УК-3
4.	в	<p>Для эффективной коммуникации не является правилом:</p> <p>а) невербальные сигналы должны поддаваться контролю</p> <p>б) сообщение выстраивать в логической последовательности</p> <p>в) время – деньги, поэтому говорить необходимо быстро</p>	УК-2 УК-3

5.	а д	Целями деловых коммуникаций выступают: а) структурные б) конструктивные в) деструктивные г) внутриличностные д) межличностные	УК-2 УК-3
6.	б	Сторона общения, в процессе которой происходит обмен информацией между людьми, называется а) перцептивной б) коммуникаивной в) интерактивной г) диалогичной	УК-2 УК-3
7.	б д	Для эффективной деловой коммуникации характерно: а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему в) партнер слышит только то, что хочет услышать г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать е) все ответы верны ж) все ответы неверны	УК-2 УК-3
8.	а г	Правила нетикета можно разделить на: а) общие б) обязательные в) формальные г) частные д) необязательные е) неформальные	УК-2 УК-3
9.		Назовите основные принципы современного этикета	УК-2
10.		Охарактеризуйте предмет профессиональной этики	УК-2
11.		Раскройте сущность принципов бизнес-этикета	УК-2
12.		Что представляет деловая беседа как форма деловой коммуникации?	УК-2

13.		Какие механизмы способствуют внедрению в практику этических норм?	УК-2
14.		Что представляет собой этический кодекс?	УК-2
15.		С точки зрения субъектов, между которыми происходит коммуникация (обмен информацией), какие виды интернет-коммуникаций вы знаете?	УК-2
16.		Назовите функции цифровых коммуникаций	УК-2
17.		Каковы средства построения цифровой коммуникации?	УК-2
18.		Интернет как канал массовой коммуникации	УК-2
19.		Назовите этические проблемы цифровой коммуникации	УК-2
20.		Каковы преимущества и недостатки цифровых каналов коммуникации?	УК-2
21.		Какова роль общения при взаимодействии в трудовом коллективе?	УК-2
22.		Назовите факторы успешного общения	УК-2
23.		Этапы деловой беседы	УК-3
24.		Что представляют собой коммуникативные барьеры отношения?	УК-3
25.		В чем заключается эффективность общения?	УК-3
26.		Что представляют собой Digital-коммуникации?	УК-3
27.		Назовите основные инструменты digital-коммуникации	УК-3
28.		Назовите виды деловых писем, которые чаще всего используются в деловой сфере	УК-3
29.		Каковы основные требования к деловой переписке?	УК-3
30.		Назовите правила нетикета	УК-3
31.		Социальные сеть как средство digital-коммуникаций	УК-3
32.		Электронная почта как вид интернет-технологии	УК-3
33.		Общие правила внутренней деловой переписки	УК-3
34.		Условия, обеспечивающие контакт с аудиторией	УК-3
35.		Как связаны этикет и имидж специалиста в бизнес-среде?	УК-3
36.		Назовите стили взаимодействия руководителя с подчиненными	УК-3
37.		Назовите правила позитивной критики	УК-3
38.		Назовите правила эффективного слушания	УК-3
39.		Чем отличаются мужской и женский стили общения	УК-3
40.		Что означает принцип симметрии в цифровом этикете?	УК-3

## **2. Критерии оценивания компетенций**

*Оценка «Зачтено»* выставляется студенту, если он, владея этическими особенностями делового общения и кодекса профессиональной этики специалиста в своей будущей профессиональной сфере; методологическими основами управления коммуникативными процессами в условиях изменяющейся среды, разрабатывает план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений; владея основными теориями и концепциями взаимодействия людей в организации, включая вопросы управления конфликтами; основами межкультурных отношений в менеджменте, коммуникативными навыками взаимодействия в деловой беседе, навыками ведения совещания, навыками публичного выступления, навыками логически верного, аргументированного и ясного построения устной и письменной речи, навыками деловых и межличностных коммуникаций в цифровой среде, участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи.

Оценка «Зачтено» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; он исчерпывающе, последовательно, четко и логично излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено на высоком уровне; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий. Компетенции освоены на высоком уровне.

*Оценка «Не зачтено»* выставляется студенту, если он не владеет этическими особенностями делового общения и кодексом профессиональной этики специалиста в своей будущей профессиональной сфере; не способен разрабатывать план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений; владея отдельными навыками деловых и межличностных коммуникаций в цифровой среде, с затруднениями участвует в межличностном и групповом взаимодействии, слабо используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи.

Зачет не выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

Процедура выставления зачета проводится на последнем практическом занятии; оценивание знаний обучающегося происходит по результатам защиты практических работ и оценки знаний студента.

При наличии задолженностей по текущей аттестации по данной дисциплине студент к сдаче зачета не допускается. Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине, в следующих формах: собеседование и защита практических работ. Основанием для снижения оценки являются: выполнение задания не в полном объеме; несвоевременность предоставления выполненных работ, слабое знание тем и основной терминологии; пассивность участия в групповой работе; отсутствие умения применить теоретические знания для решения практических задач.