

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Садыкова Алия Битеровна

Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий

Дата подписания: 25.05.2026 14:53:40

Уникальный программный ключ:

d72783635b7f7c872e79a746e849dcb1abc6ab7a

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор высшей школы
креативных индустрий
Садыкова А.Г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Деловые коммуникации

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Сервисная экономика
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	1

Разработано:

Доцент кафедры туризма
и индустрии гостеприимства
Хохлова Е.В.

Ставрополь, 2026 г.

Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для проведения контроля знаний по дисциплине «Деловые коммуникации» студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) «Сервисная экономика»).

2. ФОС является приложением к программе дисциплины

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

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель Рубежной А.А. – председатель УМК высшей школы креативных индустрий.

Члены комиссии:

Лупандина Н.Д. – член УМК высшей школы креативных индустрий, зам. директора по учебной работе

Кулаговская Татьяна Анатольевна – член УМК высшей школы креативных индустрий, заведующий кафедрой туризма и индустрии гостеприимства;

Представитель организации-работодателя: Беляева А.В. –директор ООО «Изба»

Экспертное заключение: фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации» 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 показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенци(ий), индикатора (ов)	Дескрипторы			
	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-3</i>				
<p>Результаты обучения по дисциплине :</p> <p><i>Индикатор:</i> ИД-1 УК-3 участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи</p>	<p>Слабо характеризует сущность деловой коммуникации, фрагментарно участвует в межличностном и групповом взаимодействии при совместной работе в рамках поставленной задачи</p>	<p>Недостаточно полно способен раскрыть сущность деловой коммуникации, ее составляющих и роли в сервисной деятельности, а также форм и видов деловых коммуникаций, участвует в межличностном и групповом взаимодействии, однако с затруднениями использует эффективную коммуникацию при совместной работе в рамках поставленной задачи</p>	<p>Исходя из сущности деловой коммуникации, ее составляющих и роли в сервисной деятельности, а также форм и видов деловых коммуникаций, участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя эффективную коммуникацию, методы командообразования при совместной работе в рамках поставленной задачи</p>	<p>Исходя из сущности деловой коммуникации, ее составляющих и роли в сервисной деятельности, а также форм и видов деловых коммуникаций, участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи</p>
<p>ИД-2 УК-3 обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта</p>	<p>Не способен строить эффективные деловые коммуникации, обеспечивая работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха,</p>	<p>Применяя фрагментарные знания психологической стороны деловых коммуникаций в своей деятельности; испытывает затруднения в процессе построения межличностных отношений в деловой сфере с учетом цели коммуникации, недостаточно обеспечивает работу команды</p>	<p>Применяя знания психологической стороны деловых коммуникаций в своей деятельности; умея строить межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнера, обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов</p>	<p>Применяя знания психологической стороны деловых коммуникаций в своей деятельности; умея строить межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнера, а также умея предупреждать конфликты и выбирать правильную стратегию поведения в конфликтной</p>

	методов, информационных технологий и технологий форсайта	для получения оптимальных результатов совместной работы	совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта	ситуации; обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта
<i>Компетенция: УК-4</i>				
Результаты обучения по дисциплине : <i>Индикатор:</i> ИД-1 УК-4 Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами	Не способен выбрать коммуникативно приемлемый стиль взаимодействия в общении с деловыми партнерами	Владея некоторыми этическими особенностями делового общения в сервисе; выбирает коммуникативно приемлемый стиль взаимодействия в общении с деловыми партнерами, но на минимальном уровне	Владея этическими особенностями делового общения в сервисе; кодекса профессиональной этики специалиста в профессиональной сфере; выбирает на государственном языке РФ коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами	Владея этическими особенностями делового общения в сервисе; кодекса профессиональной этики специалиста в профессиональной сфере; методологическими основами управления коммуникативными процессами в условиях изменяющейся среды, выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами

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.		<p>Можно ли отнести к форме делового общения маркетинговый опрос потребителей?</p> <p>а) Да, являются, поскольку потребители сообщают информацию о своих предпочтениях, а компания по их результатам вносит изменения в рекламу, сбыт, цены, качество и т.п.</p> <p>б) Нет, не являются. Маркетинговые опросы – это не диалог потребителя и производителя, а чисто коммерческая история</p> <p>в) Маркетинговые опросы делаются для поддержания конкурентоспособности бизнеса, а не с целью делового общения</p> <p>г) Нет правильного ответа</p>	УК-3
2.		<p>Для того, чтобы на совещании психологический климат был позитивным, важно</p> <p>а) навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления</p> <p>б) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя</p> <p>в) пресекать агрессивные реплики со стороны участников</p>	УК-3
3.		<p>Чем отличается деловое общение от общения с друзьями и родственниками?</p> <p>а) Общение с друзьями и родственниками происходит в атмосфере доверительности и открытости, тогда как деловое общение подразумевает закрытость и субординацию</p> <p>б) Деловое общение – это только вербальные коммуникации, исключаящие нецензурные выражения и сленг</p> <p>в) Деловое общение реализуется в предметно-профессиональной деятельности, происходит по некоторым установленным правилам и этическим нормам, которые в кругу друзей и родственников не обязательно выдерживаются</p> <p>г) В общении родственников и друзей допускается невербальная коммуникация, любой стиль одежды, тогда как в деловом общении обязателен дресс-код и знание профессиональной терминологии</p>	УК-3
4.		<p>Какие выделяют направленности общения?</p> <p>а) инструментальная</p> <p>б) личностная</p> <p>в) психическая</p> <p>г) формальная</p>	УК-3
5.		<p>Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:</p> <p>а) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу</p>	УК-3

		<ul style="list-style-type: none"> б) самоанализ поведения участников в) определение темы деловой беседы, основных задач и целей 	
6.		<p>Личными целями делового общения можно назвать:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Желание сделать успешную профессиональную карьеру, продвинуться по служебной лестнице б) Стремление к повышению своего благосостояния, улучшению финансового положения в) Стремление к власти, реализации желания лидерства, вхождения в состав элиты г) Всё перечисленное верно 	УК-3
7.		<p>Можно ли назвать публичное выступление формой делового общения?</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Нет, нельзя. Деловым общением являются переговоры, совещания, беседы) б) Нет, нельзя. К деловому общению относятся такие формы, как дискуссии, дебаты, пресс-конференции, презентации, деловые завтраки, фуршеты в) Да, можно, хотя интерактивная форма не всегда возможна г) Да, можно, но только в том случае, если речь идёт о цифровом формате 	УК-4
8.		<p>Какие из перечисленных ниже факторов не являются коммуникативными барьерами в деловом общении?</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Некомпетентность одного или нескольких участников трудового процесса или делового общения б) Возраст и повышенная утомляемость участников делового общения в) Различные этические ценности и нравственные позиции участников делового общения г) Психическое нездоровье или алкогольное опьянение одного или нескольких участников делового общения 	УК-4
9.		<p>Что следует понимать под деловым этикетом?</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Деловой этикет – это система норм и правил, регламентирующих модели поведения людей и их взаимоотношения в процессе общения на работе или в бизнесе б) Деловой этикет – это практическая психология для менеджеров и владельцев бизнеса в) Деловой этикет – это система взаимоотношений покупателей и продавцов, производителей и потребителей в условиях рыночной конкуренции г) Деловой этикет – это система правовых норм, правил и речевых конструкций для рабочих взаимоотношений с трансгендерами и сексуальными меньшинствами 	УК-4
10.		<p>К допустимым формам делового общения следует отнести</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Вербальное общение б) Язык жестов в) Мимика г) Виртуальное общение д) Все перечисленные формы допустимы 	УК-4

11.		<p>Что можно назвать инновационной формой делового общения?</p> <p>а) общение посредством «умных часов», носимых гаджетов, очков дополненной реальности</p> <p>б) общение посредством коротких сообщений (SMS)</p> <p>в) общение с помощью азбуки Морзе</p> <p>г) общение при помощи радиосвязи</p>	УК-4
12.		<p>Можно ли считать деловым общением коммуникации с голосовыми помощниками типа Алисы (Яндекс)?</p> <p>а) нет, нельзя, поскольку искусственный интеллект ещё не достиг степени равного по возможностям собеседника</p> <p>б) да, можно, так как голосовой помощник выводит из сети справочную, правовую, экономическую и прочую информацию делового плана, заменяя тем самым консультанта или помощника реального</p> <p>в) голосовые помощники хороши только для прослушивания музыки или для домашнего робота-пылесоса</p> <p>г) нет правильного ответа</p>	УК-4
13.		<p>На равноправии партнеров основано общение</p> <p>а) диалогическое</p> <p>б) манипулятивное</p> <p>в) императивное</p> <p>г) межличностное</p>	УК-4
14.		<p>Беспредметное общение, при котором люди говорят то, что положено говорить в таких случаях, а не то, что они думают на самом деле, называется Общением</p> <p>а) деловым</p> <p>б) светским</p> <p>в) примитивным</p> <p>г) формально-ролевым</p>	УК-4
15.		Функции и средства коммуникативного контакта	УК-3
16.		Каковы особенности делового общения в сфере сервиса?	УК-3
17.		Назовите основные виды общения.	УК-3
18.		Каковы основные функции общения?	УК-3
19.		Какова роль общения в сфере сервиса?	УК-3
20.		Какова роль имиджа в общении?	УК-3
21.		Каковы отличия «общения» от «коммуникации»?	УК-3
22.		Охарактеризуйте особенности делового общения по телефону	УК-3
23.		Охарактеризуйте роли и ролевое поведение специалиста сервиса	УК-3
24.		Какова роль общения при взаимодействии в трудовом коллективе?	УК-3

25.		Охарактеризуйте вербальный вид общения	УК-3
26.		Охарактеризуйте ритуальный стиль общения	УК-3
27.		Дайте характеристику интимно-личностного стиля делового общения	УК-3
28.		Охарактеризуйте публичное выступление, как форму делового общения	УК-3
29.		Каковы закономерности поведения, обусловленные численностью группы, коллектива, межличностными коммуникациями, стилем руководства, отношениями членов коллектива?	УК-4
30.		Как оценить психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров?	УК-4
31.		Составьте коммуникативную профиограмму специалиста в сфере сервиса.	УК-4
32.		Как связаны понятия «лидер» и «руководитель»?	УК-4
33.		Каковы бывают стили взаимодействия руководителя с подчиненными?	УК-4
34.		Охарактеризуйте факторы успешного общения.	УК-4
35.		Чем отличаются мужской и женский стили общения?	УК-4
36.		Какие существуют манипуляции в общении?	УК-4
37.		Что такое «коммуникативный барьер в общении»?	УК-4
38.		Перечислите основные виды барьеров в общении?	УК-4
39.		Каковы факторы, влияющие на возникновение барьеров в общении?	УК-4
40.		Каковы меры профилактики возникновения барьеров в общении?	УК-4
41.		Какие барьеры в общении могут возникнуть у специалиста в сфере сервиса?	УК-4
42.		Как связаны этикет и имидж специалиста в сфере сервиса?	УК-4
43.		Дайте определение невербальной коммуникации	УК-4
44.		Что такое «социальный статус»?	УК-4
45.		Что такое стереотип?	УК-4
46.		Назовите виды невербальных средств общения	УК-4
47.		Что представляет собой открытая поза в общении?	УК-4
48.		Что представляет собой закрытая поза в общении?	УК-4
49.		Что такое рефлексивное слушание?	УК-4
50.		Назовите техники общения	УК-4

2. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он, исходя из сущности деловой коммуникации, ее составляющих и роли в сервисной деятельности, а также форм и видов деловых коммуникаций, участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи; применяя знания психологической стороны деловых коммуникаций в своей деятельности; умея строить межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнера, а также умея предупреждать конфликты и выбирать правильную стратегию поведения в конфликтной ситуации; обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта; владея этическими особенностями делового общения в сервисе; кодекса профессиональной этики специалиста в профессиональной сфере; методологическими основами управления коммуникативными процессами в условиях изменяющейся среды, выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами.

Оценка «отлично» 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 УК-3 и УК-4 освоены на высоком уровне.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он, исходя из сущности деловой коммуникации, ее составляющих и роли в сервисной деятельности, а также форм и видов деловых коммуникаций, участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя эффективную коммуникацию, методы командообразования при совместной работе в рамках поставленной задачи; применяя знания психологической стороны деловых коммуникаций в своей деятельности; умея строить межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнера, обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта; владея этическими особенностями делового общения в сервисе; кодекса профессиональной этики специалиста в профессиональной сфере; выбирает на государственном языке РФ коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено на достаточном уровне, с незначительными пробелами; он последовательно излагает материал, испытывая незначительные трудности; справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, допуская неточности; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено на среднем уровне; проявляет самостоятельность при выполнении заданий. Компетенции УК-3 и УК-4 освоены на среднем уровне.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он недостаточно полно способен раскрыть сущность деловой коммуникации, ее составляющих и роли в сервисной деятельности, а также форм и видов деловых коммуникаций, участвует в межличностном и групповом взаимодействии, однако с затруднениями использует эффективную коммуникацию при совместной работе в рамках поставленной задачи; применяя фрагментарные знания психологической стороны деловых коммуникаций в своей деятельности; испытывает затруднения в процессе построения

межличностных отношений в деловой сфере с учетом цели коммуникации, недостаточно обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы; владея некоторыми этическими особенностями делового общения в сервисе; выбирает коммуникативно приемлемый стиль взаимодействия в общении с деловыми партнерами, но на минимальном уровне.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено на низком уровне, со значительными пробелами; он непоследовательно излагает материал, испытывая значительные трудности; справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, допуская ошибки; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено на низком уровне. Компетенции УК-3 и УК-4 освоены на минимальном уровне.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он, слабо характеризует сущность деловой коммуникации, фрагментарно участвует в межличностном и групповом взаимодействии при совместной работе в рамках поставленной задачи; не способен строить эффективные деловые коммуникации, обеспечивая работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта; не способен выбрать коммуникативно приемлемый стиль взаимодействия в общении с деловыми партнерами. Компетенции УК-3 и УК-4 не освоены.

При наличии задолженностей по текущей аттестации по данной дисциплине студент к сдаче экзамена 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.