

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Садыкова Алена Григорьевна
Должность: директор Высшей школы креативных индустрий
Дата подписания: 25.05.2026
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

Искусство общения: поликонтекстное взаимодействие

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Сервисная экономика
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	6

Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по дисциплине «Искусство общения: поликонтекстное взаимодействие» студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

2. ФОС является приложением к программе дисциплины.

3. Разработчик Стукалова К.К., ассистент кафедры туризма и индустрии гостеприимства.

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 «Искусство общения: поликонтекстное взаимодействие» 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

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенци(ий),			
	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-4</i>				
Результаты обучения по дисциплине: <i>Индикатор:</i> УК-4.ИД-1 выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном (-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах	Слабо владея спецификой устных и письменных деловых коммуникаций, плохо выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах	Владея принципами деловой беседы, формулирует цель проекта, выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах	Владея принципами деловой беседы и делового совещания, спецификой письменных деловых коммуникаций, формулирует цель проекта, выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах	Владея искусством ведения деловых переговоров, принципами деловой беседы и делового совещания, спецификой письменных деловых коммуникаций, формулирует цель проекта, выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах
<i>Компетенция: ПК-3</i>				
Результаты обучения по дисциплине : <i>Индикатор:</i> ПК-3.ИД-1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Владея отдельными навыками деловых и межличностных коммуникаций в цифровой среде, с затруднениями применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Владея фрагментарными навыками построения устной и письменной речи, навыками деловых и межличностных коммуникаций в цифровой среде, применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Владея 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	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,

			коммуникаций в цифровой среде, применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	навыками деловых и межличностных коммуникаций в цифровой среде, применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
ПК.3.ИД-2. Способен выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности, управлять лояльностью потребителей	Испытывая затруднения при характеристике правил делового и цифрового этикета, не способен выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности, управлять лояльностью потребителей	Применяя некоторые техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловыми партнерами и членами команды, соблюдая отдельные правила делового этикета, недостаточно способен выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности, управлять лояльностью потребителей	Применяя различные техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловыми партнерами и членами команды, соблюдая правила делового и цифрового этикета, способен выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности, управлять лояльностью потребителей	Применяя структурные и межличностные методы управления конфликтами, различные техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловыми партнерами и членами команды, соблюдая правила делового и цифрового этикета, способен выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности, управлять лояльностью потребителей

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.		Какой функции коммуникации не существует: а) когнитивная; б) интерактивная; в) перцептивная; г) экспрессивная.	ИД-1. ПК-4
2.		Типы речевой коммуникации не включают: а) диалог б) полилог в) монолог г) жесты	ИД-1. ПК-4
3.		Межкультурная коммуникация как дисциплина сложилась в России: а) в конце XX века б) в середине XX века в) в начале XX века г) в конце XIX века	ИД-1. ПК-4
4.		К формам деловой коммуникации не относятся: а) дискуссия б) переговоры в) брифинг г) презентация д) факсимильная связь	ИД-1. ПК-4
5.		... - это методологический подход к изучению культуры, предполагающий, что культура любого народа может быть понята только в рамках ее собственных ценностей и в ее собственном контексте а) культурная идентичность б) культурный релятивизм в) культурная самобытность г) культурный позитивизм	ИД-1. ПК-4

6.	По способу установления и поддержания контакта выделяются следующие типы коммуникации: а) межличностная б) паравербальная в) дистантная г) непосредственная	ИД-1. ПК-4
7.	Сущность кросс-культурной коммуникации.	ИД-1. ПК-4
8.	Механизмы взаимодействия культур	ИД-1. ПК-4
9.	Инкультурация в кросс-культурных коммуникациях.	ИД-1. ПК-4
10.	Аккультурация в кросс-культурных коммуникациях	ИД-1. ПК-4
11.	Современные теории кросс-культурной коммуникации	ИД-1. ПК-4
12.	Признаки межкультурных различий	ИД-1. ПК-4
13.	Этапы ценностно-компаративного исследования культур.	ИД-1. ПК-4
14.	Условия формирования маргинальной культуры	ИД-1. ПК-4
15.	Толерантность в кросс-культурных коммуникациях	ИД-1. ПК-4
16.	Формы кросс-культурной коммуникации	ИД-1. ПК-4
17.	Виды культурных конфликтов	ИД-1. ПК-4
18.	Вербальная кросс-культурная коммуникация	ИД-1. ПК-4
19.	Невербальная кросс-культурная коммуникация	ИД-1. ПК-4
20.	Воздействие национальной культуры на организационную структуру и систему управления в компании.	ИД-1. ПК-4
21.	Какой функции коммуникации не существует: а) когнитивная; б) интерактивная; в) перцептивная; г) экспрессивная.	ИД-1. ПК-3
22.	Типы речевой коммуникации не включают: а) диалог б) полилог в) монолог г) жесты	ИД-1. ПК-3

23.	Межкультурная коммуникация как дисциплина сложилась в России: а) в конце XX века б) в середине XX века в) в начале XX века г) в конце XIX века	ИД-1. ПК-3
24.	К формам деловой коммуникации не относятся: а) дискуссия б) переговоры в) брифинг г) презентация д) факсимильная связь	ИД-1. ПК-3
25.	... - это методологический подход к изучению культуры, предполагающий, что культура любого народа может быть понята только в рамках ее собственных ценностей и в ее собственном контексте а) культурная идентичность б) культурный релятивизм в) культурная самобытность г) культурный позитивизм	ИД-1. ПК-3
26.	По способу установления и поддержания контакта выделяются следующие типы коммуникации: а) межличностная б) паравербальная в) дистантная г) непосредственная	ИД-1. ПК-3
27.	Сущность кросс-культурной коммуникации.	ИД-1. ПК-3
28.	Механизмы взаимодействия культур	ИД-1. ПК-3
29.	Инкультурация в кросс-культурных коммуникациях.	ИД-1. ПК-3
30.	Аккультурация в кросс-культурных коммуникациях	ИД-1. ПК-3
31.	Современные теории кросс-культурной коммуникации	ИД-1. ПК-3
32.	Признаки межкультурных различий	ИД-1. ПК-3
33.	Этапы ценностно-компаративного исследования культур.	ИД-1. ПК-3
34.	Условия формирования маргинальной культуры	ИД-1. ПК-3
35.	Толерантность в кросс-культурных коммуникациях	ИД-1. ПК-3

36.		Формы кросс-культурной коммуникации	ИД-1. ПК-3
37.		Виды культурных конфликтов	ИД-1. ПК-3
38.		Вербальная кросс-культурная коммуникация	ИД-1. ПК-3
39.		Невербальная кросс-культурная коммуникация	ИД-1. ПК-3
40.		Воздействие национальной культуры на организационную структуру и систему управления в компании.	ИД-1. ПК-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.