

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

УТВЕРЖДАЮ

И. о. директора института
перспективной инженерии
кандидат технических наук,
доцент Порохня А.А.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
Деловые и digital-коммуникации в бизнес-среде

Направление подготовки	08.03.01 Строительство	
Направленность (профиль)	<u>Теплогазоснабжение и вентиляция</u>	
Год начала обучения	2026	
Форма обучения	очная	очно-заочная
Реализуется в семестре	2	2

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 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:

Писклов А.С., директор ООО «ЭНЕРГОТЕРМ-ПРОЕКТ»

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует образовательной программе 08.03.01 профиль «Теплогазоснабжение и вентиляция» и рекомендуется для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

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-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				
Результаты обучения по дисциплине : <i>Индикатор:</i> УК-2.ИД-1 формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач	Слабо владея спецификой устных и письменных деловых коммуникаций, плохо формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач	Владея принципами деловой беседы, формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач	Владея принципами деловой беседы и делового совещания, спецификой письменных деловых коммуникаций, формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач	Владея искусством ведения деловых переговоров, принципами деловой беседы и делового совещания, спецификой письменных деловых коммуникаций, формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач
УК-2.ИД-2. разрабатывает план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	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	Фрагментарно владея этическими особенностями делового общения и кодекса профессиональной этики специалиста в своей будущей профессиональной сфере; с затруднениями разрабатывает план действий для решения задач проекта	Владея этическими особенностями делового общения и кодекса профессиональной этики специалиста в своей будущей профессиональной сфере; разрабатывает план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и	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

			ограничений	сов и ограничений
УК-2.ИД-3 обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов	Владея понятием цифрового этикета, не способен обеспечивать выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов	Фрагментарно владея видами цифровых коммуникаций, понятием цифрового этикета, с затруднениями обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов	Владея видами цифровых коммуникаций, понятием и правилами цифрового этикета, обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов	Владея видами и технологиями цифровых коммуникаций, понятием и правилами цифрового этикета, обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов

Компетенция: УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Результаты обучения по дисциплине : <i>Индикатор:</i> УК-3.ИД-1. Участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи	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	Владея фрагментарными навыками 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	Владея основными межкультурными отношениями 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	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 групповом взаимодействии
---	--	--	---	---

			межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи	действии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи
УК.3.ИД-2. 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	Испытывая затруднения при характеристике правил делового и цифрового этикета, не способен обеспечить работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта	Применяя некоторые техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловыми партнерами и членами команды, соблюдая отдельные правила делового этикета, недостаточно 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	Применяя различные техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловыми партнерами и членами команды, соблюдая правила делового и цифрового этикета, 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	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, 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
УК-3.ИД-3. Обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной ра-	Фрагментарно владея некоторыми этическими нормами и принципами делового взаимо-	Владея вербальными и невербальными средствами коммуникации; этическими нормами и принци-	Владея вербальными и невербальными средствами коммуника-	Владея особенностями современного информационного поля делового общения; условий

боты и своевременного реагирования на существенные отклонения	действия, не способные обеспечить выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения	пами делового взаимодействия, обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения, но испытывает существенные затруднения	ции; этическими нормами и принципами делового взаимодействия, выбирая стратегию цифровой коммуникации в соответствии с задачами профессиональной деятельности, обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения	эффективного речевого воздействия, вербальными и невербальными средствами коммуникации; этическими нормами и принципами делового взаимодействия, выбирая стратегию цифровой коммуникации в соответствии с задачами профессиональной деятельности, обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения
---	---	--	---	--

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

5.	а д	Целями деловых коммуникаций выступают: а) структурные б) конструктивные в) деструктивные г) внутриличностные д) межличностные	УК-3
6.	б	Сторона общения, в процессе которой происходит обмен информацией между людьми, называется а) перцептивной б) коммуникаивной в) интерактивной г) диалогичной	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-3
8.	а г	Правила нетикета можно разделить на: а) общие б) обязательные в) формальные г) частные д) необязательные е) неформальные	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. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Рейтинговая система оценки знаний студентов основана на использовании совокупности контрольных мероприятий по проверке пройденного материала (контрольных точек), оптимально расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. Принципы рейтинговой системы оценки знаний студентов основываются на положениях, описанных в Положении об организации образовательного процесса на основе рейтинговой системы оценки знаний студентов в ФГАОУ ВО «СКФУ».

Рейтинговая система оценки не предусмотрено для студентов, обучающихся на образовательных программах уровня высшего образования магистратуры, для обучающихся на образовательных программах уровня высшего образования бакалавриата заочной и очно-заочной формы обучения

3. 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.