

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Палиева Надежда Андреевна
Должность: и.о. декана психолого-педагогического факультета
Дата подписания: 03.06.2026 16:34:53
Уникальный программный ключ:
с45abce04df3131d28edca0bf10941b11398d6f1

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
Служебные коммуникации и переговорный процесс

Специальность	37.05.02 Психология служебной деятельности
Специализация	Психологическое обеспечение коммуникаций в служебной деятельности
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2026
Реализуется в семестре	9

Введение

Назначение: ФОС предназначен для объективной оценки уровня сформированности компетенций по дисциплине «Служебные коммуникации и переговорный процесс»

1. ФОС является приложением к программе дисциплины «Служебные коммуникации и переговорный процесс»

2. Разработчик: Лукьянов А.С., доцент кафедры социальной психологии и психологии безопасности.

3. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель:

Терещенко Э.В., заведующий кафедрой социальной психологии и психологии безопасности.

Члены комиссии:

Козловская Н.В., доцент кафедры социальной психологии и психологии безопасности.

Кокорова С.Д., ассистент кафедры социальной психологии и психологии безопасности.

Представитель организации-работодателя - начальник Межрегионального отдела психологической работы УФСИН России по Ставропольскому краю, подполковник внутренней службы Григорян В.Н.

Экспертное заключение: Экспертное заключение фонд оценочных средств соответствует ОП ВО по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности, специализация (профиль) «Психологическое обеспечение коммуникаций служебной деятельности» и рекомендуется для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Служебные коммуникации и переговорный процесс».

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы

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

Уровни сформированности компетенций, индикаторов	Уровни сформированности компетенции			
	Минимальный уровень не достигнут (неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
Компетенция: УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.				
Индикатор: ИД-1 _{УК-4} – выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами в устной и письменной формах	Не умеет выбирать приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами в устной и письменной формах	Слабо представляет, как выбирать приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами в устной и письменной формах	Практически без ошибок выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами в устной и письменной формах	Адекватно выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами в устной и письменной формах
ИД-2 _{УК-4} – использует информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках	Не умеет использовать информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках	Слабо представляет, как использовать информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках	Практически без ошибок использует информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) языках	Адекватно использует информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) языках

ном(-ых) и иностран- ном(-ых) язы- ках			и иностран- ном(-ых) язы- ках	ном(-ых) и иностран- ном(-ых) язы- ках
ИД-3 _{ук-4} – оценивает эффектив- ность приме- няемых ком- муникатив- ных техноло- гий в профес- сиональном взаимодей- ствии на го- сударствен- ном(-ых) и иностран- ном(-ых) язы- ках, произво- дит выбор оптимальных	Не умеет оценивать эффективность при- меняемых коммуни- кативных техноло- гий в профессио- нальном взаимодей- ствии на государ- ственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, производит выбор оптимальных	Слабо представ- ляет, как оцени- вать эффектив- ность применяе- мых коммуника- тивных техноло- гий в профессио- нальном взаимо- действии на госу- дарственном(-ых) и иностранном(- ых) языках, производит выбор оптимальных	Практически без ошибок может оцени- вать эффектив- ность приме- няемых ком- муникативных технологий в профессио- нальном вза- имодействии на государ- ственном(-ых) и иностран- ном(-ых) язы- ках, произво- дит выбор оп- тимальных	Адекватно оценивает эффектив- ность приме- няемых ком- муникатив- ных техноло- гий в профес- сиональном взаимодей- ствии на го- сударствен- ном(-ых) и иностран- ном(-ых) язы- ках, произво- дит выбор оптимальных

Компетенция: ПК-7. Способен осуществлять управление межличностными, служебными, массовыми коммуникациями, реализовывать социальные программы, направленные на достижение мира, социального компромисса, толерантности в различных сферах жизни общества

<i>Индика- тор:</i> ИД-1 _{ПК-7} – осуще- ствляет межлич- ностные, служебные, групповые и органи- зационные коммуни- кации	Не умеет осу- ществлять межличност- ные, служеб- ные, группо- вые и органи- зационные коммуникации на достаточном уровне	Слабо представ- ляет, как осуще- ствлять межлич- ностные, служеб- ные, групповые и организационные коммуникации на достаточном уровне	Практически без ошибок может осуществлять межличностные, служебные, групповые и ор- ганизационные коммуникации на достаточном уровне	Адекватно осуще- ствляет межлич- ностные, служеб- ные, групповые и организационные коммуникации
---	---	---	---	--

ИД - 2 _{ПК - 7} –разраба- тывает со- циальные про- грам- мы, направлен- ные на до- стижение мира, со- циального компро- мисса, то- лерантно- сти в раз- личных сферах жизни об- щества	Не умеет раз- рабатывать со- циальные про- граммы, направленные на достижение мира, социаль- ного компро- мисса, толе- рантности в различных сфе- рах жизни об- щества	Слабо представ- ляет, как разраба- тывать социаль- ные программы, направленные на достижение мира, социального ком- промисса, толе- рантности в раз- личных сферах жизни общества	Практически без ошибок может разрабатывать социальные про- граммы, направ- ленные на до- стижение мира, социального компромисса, толерантности в различных сфе- рах жизни обще- ства	Адекватно может разрабатывать со- циальные програм- мы, направленные на достижение ми- ра, социального компромисса, то- лерантности в раз- личных сферах жизни общества
ИД-3 _{ПК-7} – реализует социаль- ные про- граммы, направлен- ные на до- стижение мира, со- циального компро- мисса, то- лерантно- сти в раз- личных сферах жизни об- щества	Не умеет ре- ализовывать со- циальные про- граммы, направленные на достижение мира, социаль- ного компро- мисса, толе- рантности в различных сфе- рах жизни об- щества	Слабо представ- ляет, как реали- зовывать социаль- ные программы, направленные на достижение мира, социального ком- промисса, толе- рантности в раз- личных сферах жизни общества	Практически без ошибок может реализовывать социальные про- граммы, направ- ленные на до- стижение мира, социального компромисса, толерантности в различных сфе- рах жизни обще- ства	Адекватно может реализовывать со- циальные програм- мы, направленные на достижение ми- ра, социального компромисса, то- лерантности в раз- личных сферах жизни общества
<i>Компетенция:</i> ПК-8. Способен планировать и организовывать служебную деятельность с учетом эффективных стратегий управления, осуществлять контроль и оценивать социальные последствия принятия решений, осуществлять психологическое обеспечение коммуникаций и сопровождение переговорного процесса				
ИД-1 _{ПК-8} – планирует и органи- зовывает служебную деятель- ность с учетом эф- фективных стратегий управления	Не умеет пла- нировать и ор- ганизовывать служебную де- ятельность с учетом эффек- тивных стра- тегий управле- ния	Слабо представ- ляет, как плани- ровать и органи- зовывать служеб- ную деятельность с учетом эффек- тивных стратегий управления	Практически без ошибок может планировать и организовывать служебную де- ятельность с учетом эффек- тивных страте- гий управления	Адекватно может планировать и ор- ганизовывать слу- жебную деятель- ность с учетом эф- фективных страте- гий управления

ИД-2 _{ПК-8} – осуществляет контроль и оценивает социальные последствия принятия решений	Не умеет осуществлять контроль и оценку социальных последствий принятия решений	Слабо представляет, как осуществлять контроль и оценку социальных последствий принятия решений	Практически без ошибок может осуществлять контроль и оценку социальных последствий принятия решений	Адекватно может осуществлять контроль и оценку социальных последствий принятия решений
ИД-3 _{ПК-8} – осуществляет психологическое обеспечение коммуникаций и сопровождение переговорного процесса	Не умеет осуществлять психологическое обеспечение коммуникаций и сопровождение переговорного процесса	Слабо представляет, как осуществлять психологическое обеспечение коммуникаций и сопровождение переговорного процесса	Практически без ошибок может осуществлять психологическое обеспечение коммуникаций и сопровождение переговорного процесса	Адекватно может осуществлять психологическое обеспечение коммуникаций и сопровождение переговорного процесса

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

Но- мер зада- ния	Правильный от- вет	Содержание вопроса	Компе- тенция	Время на вы- полне- ние за- дания
1.	а	Возникновение при восприятии человека человеком в процессе коммуникации привлекательности одного из них для другого: а) аттракция; б) аффилиация; в) гипноз.	УК-4	1 минута
2.	в	Вид коммуникации, когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли: а) деловое; б) светское; в) ролевое; г) примитивное.	УК-4	1 минута
3.	б	Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.): а) психологический контакт; б) социальная роль; в) трансакция; г) ролевые ожидания.	УК-4	1 минута
4.	г	Что не относится к функции массовой коммуникации в обществе (по Л.Я. Земляновой): а) контроль за окружающей средой и предупреждение общества об опасностях ее разрушения. б) корреляция элементов общества и среды. в) сохранение и передача социального наследия. г) формирование позитивного имиджа субъекта коммуникации.	УК-4	1 минута
5.	Процесс обмена сообщениями и их интерпретацию двумя или несколькими индивидами,	Дайте определение понятию «межличностная коммуникация»	УК-4	3 минуты

	вступившими в контакт друг с другом			
6.	Это коммуникация, осуществляемая в офисе и с помощью офиса	Дайте определение понятию «офисная коммуникация»	УК-4	3 минуты
7.	Это совокупность технологий продвижения товаров или услуг, реализуемая через рекламу, прямой маркетинг, стимуляцию сбыта, связи с общественностью	Дайте определение понятию «маркетинговая коммуникация»	УК-4	3 минуты
8.	Это процесс распространения информации с помощью технических средств на численно большие, распродоточенные аудитории	Дайте определение понятию «массовая коммуникация»	УК-4	3 минуты
9.	Это совокупность определённых обязанностей и норм, поддерживающих моральный престиж профессиональных групп в обществе	Дайте определение понятию «профессиональная этика»	УК-4	3 минуты
10.	Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию	Дайте определение понятию «социальная роль»	УК-4	3 минуты
11.	Восприятие, классификация и оценка объектов, событий, индивидов путём распространения на них характеристик какой-либо социальной группы или социальных явлений на основе определённых представлений	Дайте определение феномену межличностной коммуникации «стереотипизация»	УК-4	3 минуты

12.	Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств на основе первого впечатления	Дайте определение феномену межличностной коммуникации «эффект ореола»	УК-4	3 минуты
13.	г	Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств: а) незавершенного действия; б) бумеранга; в) новизны; г) ореола.	ПК-7	2 минуты
14.	а	Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении: а) эмпатия; б) рефлексия; в) экспрессивность.	ПК-7	2 минуты
15.	б	Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами: а) эмпатии; б) идентификации; в) рефлексии.	ПК-7	2 минуты
16.	б	Существенный признак внушения: а) недоверие; б) некритическое восприятие информации; в) критичность.	ПК-7	2 минуты
17.	Это эмоциональная окраска психологических связей членов коллектива, возникающая на основе их близости, симпатии, совпадения характеров, интересов, склонностей	Дайте определение понятию «социально-психологический климат»	ПК-7	4 минуты
18.	Это психологические трудности, возникающие в	Дайте определение понятию «коммуникативные барьеры»	ПК-7	4 минуты

	процессе общения, служащие причиной конфликтов, или препятствующие взаимопониманию или взаимодействию			
19.	Это обсуждение с целью заключения согласия между кем-либо по какому-либо вопросу	Дайте определение понятию «переговоры»	ПК-7	4 минуты
20.	Выбор подхода к их ведению и типа принимаемого на них решения	Что подразумевает техника ведения переговоров?	ПК-7	4 минуты
21.	Участниками переговоров занимают-ся позиции, кото-рые затем уступа-ются в некоторой последовательности	В чём суть метода позиционного торга при переговорах?	ПК-7	4 минуты
22.	Партнёры не торгуются по поводу того, на что может пойти или не пойти каждая из сторон, а исходят из сути дела и стремятся найти взаимную выгоду там, где это возможно, а там, где их интересы не совпадают, доби-ваются такого ре-зультата, который был бы обоснован справедливыми нормами, незави-симо от воли каж-дой из сторон	В чём суть метода «принципиаль-ных переговоров»?	ПК-7	4 минуты
23.	Получить макси-мально возможную информацию от партнера, сформу-лировать предло-жения в самом вы-годном для себя виде вплоть до за-тягивания перего-воров при неготов-	В чём суть тактики «салями» при ведении переговоров?	ПК-7	4 минуты

	ности решить проблему			
24.	Прямое обращение к собеседнику, которого мы знакомим с фактами и сведениями, являющимися основой нашей доказательной аргументации	В чём суть фундаментального метода в процессе переговоров?	ПК-7	4 минуты
25.	а	Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией: а) конформность; б) подражание; в) психическое заражение; г) убеждение.	ПК-8	3 минуты
26.	б	Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия: а) убеждение; б) психическое заражение; в) эмпатия.	ПК-8	3 минуты
27.	б	Вид коммуникации, отражающий желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других: а) примитивное; б) открытое; в) ролевое; г) закрытое.	ПК-8	3 минуты
28.	а	Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает: а) лезть; б) критика; в) комплимент.	ПК-8	3 минуты
29.	Совокупность приёмов, способов и методов ведения переговоров между сторонами	Дайте определение понятию «технология переговорного процесса»	ПК-8	5 минут
30.	Это группа трудящихся людей, объединённых общей работой, интересами и целями	Дайте определение понятию «трудо-вой коллектив»	ПК-8	5 минут
31.	Форма взаимодействия людей с целью обмена инфор-	Дайте определение понятию «речевое поведение»	ПК-8	5 минут

	мацией познавательного или аффективно-оценочного характера, проявляющуюся в речи			
32.	Сознательное неаргументированное воздействие на партнёра в процессе межличностного взаимодействия	Дайте определение механизму внушения как элементу межличностной коммуникации	ПК-8	5 минут
33.	Сознательное аргументированное воздействие на партнёра в процессе межличностного взаимодействия	Дайте определение механизму убеждения как элементу межличностной коммуникации	ПК-8	5 минут
34.	Передача эмоционально-психического состояния партнёру в процессе межличностного взаимодействия	Дайте определение механизму заражения как элементу межличностной коммуникации	ПК-8	5 минут
35.	Повторение одним партнёром по межличностному взаимодействию образцов демонстрируемого поведения другим партнёром	Дайте определение механизму подражания как элементу межличностной коммуникации	ПК-8	5 минут
36.	Ответная реакция человека или группы людей на получаемую информацию или совершаемое действие	Дайте определение понятию «обратная связь» применительно к процессу межличностной коммуникации	ПК-8	5 минут

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 требованиях, описанных в Положении об организации образовательного процесса на основе рейтинговой системы оценки знаний студентов в ФГАОУ ВО «СКФУ».

3. Критерии оценивания компетенций

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, во-

просами 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.

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.

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.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.