

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна
Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий
Дата подписания: 17.06.2026 17:23:42
Уникальный программный ключ:
d72783635b7f7c872e79a746e849dc61abccab7a

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 и digital-коммуникации в бизнес-среде

Направление подготовки	39.03.01 Социология	
Направленность (профиль)	Аналитика и консалтинг	
Год начала обучения	2026	
Форма обучения	Очная	Заочная
Реализуется в семестре	2	2

Введение

1. Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые и digital-коммуникации в бизнес-среде» предназначен для контроля достижения обучающимися требуемых компетенций посредством оценивания полученных ими результатов обучения, соответствующих индикаторам достижения компетенций образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 39.03.01 Социология, направленности (профиля) «Аналитика и консалтинг».

2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Деловые и digital-коммуникации в бизнес-среде».

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

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

Председатель: Рубежной А.А. – председатель УМК Высшей школы креативных индустрий.

Члены экспертной группы:

Лушников Д.А. член УМК Высшей школы креативных индустрий, заведующий кафедрой социологии и социальных инноваций.

Митрофанова С.В., член УМК Высшей школы креативных индустрий, доцент кафедры социологии и социальных инноваций.

Представитель организации-работодателя Кузьмина О.А., кандидат социологических наук, директор агентства маркетинговых коммуникаций ООО «Регион-СК».

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует ОП ВО по направлению подготовки 39.03.01 Социология, направленность (профиль) «Аналитика и консалтинг» и рекомендуется для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации бакалавров по дисциплине «Деловые и digital-коммуникации в бизнес-среде».

«22» апреля 2026 г.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

1. Описание показателей и критериев оценивания 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>УК-2 способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</i>				
ИД-1 УК-2 формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач;	Не может четко сформулировать цель проекта или определяет ее некорректно. Задачи, необходимые для достижения цели, не определены или не взаимосвязаны. Ожидаемые результаты не сформулированы или не соответствуют цели проекта.	Формулирует цель проекта, но она может быть размытой или нечеткой. Определяет некоторые задачи, необходимые для достижения цели, но не все из них взаимосвязаны. Ожидаемые результаты сформулированы, но могут быть неполными или не конкретными	Четко формулирует цель проекта и определяет большинство взаимосвязанных задач, необходимых для ее достижения. Ожидаемые результаты сформулированы достаточно конкретно и соответствуют цели проекта.	Четко и конкретно формулирует цель проекта, определяет полный и логически взаимосвязанный набор задач, необходимых для ее достижения. Ожидаемые результаты сформулированы четко, конкретно, измеримо, достижимо, релевантно и ограничено по времени и полностью соответствуют цели проекта.
ИД-2 УК-2 разрабатывает план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Не может разработать план действий для решения задач проекта или разработанный план не учитывает существующие правовые нормы, ресурсы и ограничения.	Разрабатывает план действий, но он может быть неполным, недостаточно детализированным или не оптимальным. Не всегда учитывает действующие правовые нормы, ресурсы и ограничения при выборе способов решения задач.	Разрабатывает достаточно детализированный план действий для решения задач проекта, учитывая действующие правовые нормы, имеющиеся ресурсы и ограничения. Выбирает способы решения задач, которые, вероятно, приведут к успеху.	Разрабатывает детализированный и гибкий план действий для решения задач проекта, демонстрируя глубокое понимание действующих правовых норм, доступных ресурсов и существующих ограничений. Обоснованно выбирает оптимальные способы решения задач, анализируя различные альтернативы и минимизируя риски.
ИД-3 УК-2 обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих	Не может обеспечить выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами. Не учитывает	Обеспечивает выполнение проекта, но возникают значительные отклонения от установленных целей, сроков и затрат. Не всегда	Обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, с незначительными отклонениями.	Обеспечивает выполнение проекта в точном соответствии с установленными целями, сроками и затратами. Демонстрирует глубокое понимание

правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов.	действующие правовые нормы, ресурсы и ограничения. Не использует или неправильно использует цифровые инструменты	эффективно использует доступные ресурсы и не в полной мере учитывает действующие правовые нормы и ограничения. Использует цифровые инструменты, но не всегда эффективно	Учитывает действующие правовые нормы, ресурсы и ограничения при выполнении проекта. Эффективно использует цифровые инструменты для управления проектом.	и эффективное применение действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Оптимально использует цифровые инструменты для мониторинга, контроля и управления проектом, повышая его эффективность и минимизируя риски.
<i>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</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;	Студент демонстрирует затруднения в межличностном и групповом взаимодействии. Не применяет инклюзивный подход, испытывает трудности с эффективной коммуникацией и не владеет методами командообразования и командного взаимодействия. Часто избегает совместной работы или проявляет деструктивное поведение в команде.	Студент демонстрирует базовое понимание принципов межличностного и группового взаимодействия. Иногда применяет инклюзивный подход, но нуждается в направлении. Коммуникация не всегда эффективна, навыки командообразования и командного взаимодействия ограничены. Участвует в совместной работе, но не всегда активно.	Студент уверенно участвует в межличностном и групповом взаимодействии. Демонстрирует понимание и применение инклюзивного подхода. Эффективно коммуницирует, использует основные методы командообразования и командного взаимодействия для достижения поставленной задачи. Активно участвует в совместной работе.	Студент демонстрирует высокий уровень мастерства в межличностном и групповом взаимодействии. Умело применяет инклюзивный подход, создавая комфортную и продуктивную среду для всех участников. Эффективно и убедительно коммуницирует, виртуозно владеет методами командообразования и командного взаимодействия, способствуя высокому уровню синергии в команде. Является лидером в совместной работе.
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	Студент не проявляет инициативы в организации работы команды и не учитывает индивидуальные возможности её членов. Не использует методологии достижения успеха, методы, информационные технологии и технологии форсайта. Не способен	Студент демонстрирует ограниченное понимание необходимости учета индивидуальных возможностей членов команды. Иногда использует отдельные методы и информационные технологии, но не систематически. Нуждается в руководстве при применении	Студент учитывает индивидуальные возможности членов команды и использует соответствующие методы и информационные технологии для оптимизации работы. Демонстрирует уверенное применение методологии достижения успеха и имеет	Студент эффективно организует работу команды, учитывая индивидуальные возможности каждого члена и создавая условия для максимальной реализации их потенциала. Мастерски использует методологию достижения успеха, передовые методы, информационные технологии и технологии

форсайта;	обеспечить получение оптимальных результатов совместной работы.	методологии достижения успеха и технологий форсайта.	базовое представление о технологиях форсайта. Обеспечивает получение хороших результатов совместной работы.	форсайта для достижения выдающихся результатов совместной работы.
ИД-3 УК-3 обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения.	Студент не осуществляет мониторинг командной работы и не реагирует на существенные отклонения от поставленных задач. Не способен обеспечить выполнение задач команды.	Студент эпизодически осуществляет мониторинг командной работы, но не всегда своевременно реагирует на отклонения. Нуждается в помощи при определении существенных отклонений и выработке корректирующих мер.	Студент регулярно осуществляет мониторинг командной работы и своевременно реагирует на существенные отклонения. Эффективно применяет методы корректировки для обеспечения выполнения поставленных задач.	Студент осуществляет постоянный и всесторонний мониторинг командной работы, предвидит возможные отклонения и оперативно принимает предупреждающие меры. Демонстрирует исключительную способность обеспечивать выполнение поставленных задач даже в условиях высокой неопределенности.

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

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета (2 семестр)

Результаты обучения по дисциплине «Деловые и digital-коммуникации в бизнес-среде», соотнесенные с индикаторами достижения компетенции УК-2; УК-3, оцениваются по пятибалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Для получения зачета необходимо пройти мероприятия текущего контроля успеваемости в семестре на оценку не ниже «удовлетворительно».

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 вопросами 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 при ответе на практикоориентированные вопросы, принимает правильные управленческие решения, владеет навыками и приемами решения практических задач, выполняет тестовые задания на 100 процентов. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенций УК-2; УК-3 достигнуты на высоком уровне.

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, владеет необходимыми навыками и приемами ответов на них, правильно применяет теоретические положения при решении практических задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, выполняет тестовые задания на 70 процентов. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенций УК-2; УК-3 достигнуты на хорошем уровне.

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 ответе на вопросы и при выполнении практических заданий и решении кейс-задач, выполняет тестовые задания на 50 процентов. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенций УК-2; УК-3 достигнуты на базовом уровне.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями отвечает на вопросы, допускает существенные ошибки при решении заданий практического уровня, выполняет тестовые задания на 49 процентов и ниже. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенций УК-2; УК-3 не достигнуты.