

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
Деловые и digital-коммуникации в бизнес-среде

| | |
|--------------------------|-----------------------|
| Направление подготовки | 43.03.02 Туризм |
| Направленность (профиль) | Экономика впечатлений |
| Год начала обучения | 2026 |
| Форма обучения | очная |
| Реализуется в семестре | 2 |

Ставрополь, 2026 г.

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 43.03.02 Туризм.

2. ФОС является приложением к программе дисциплины.

3. Разработчик Хохлова Е.В., доцент 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: Уляев С.И. – генеральный директор ООО «Белый лотос»

Экспертное заключение: фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые и digital-коммуникации в бизнес-среде» 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-2</i> | | | | |
| <p>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</p> | <p>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</p> | <p>Владея принципами деловой беседы, формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач</p> | <p>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</p> | <p>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</p> |
| <p>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</p> | <p>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</p> | <p>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</p> | <p>Владея этическими особенностям и 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</p> | <p>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</p> |

| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| | | | имеющихся ресурсов и ограничений | действующих правовых норм и имеющихся ресурсов 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

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| 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 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, | 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 |
|--|--|--|---|--|

| | | | | |
|--|---|---|--|--|
| | | | <p>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</p> | <p>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</p> |
| <p>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</p> | <p>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</p> | <p>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</p> | <p>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</p> | <p>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</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта | технологий и технологий форсайта |
| УК-3.ИД-3. Обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения | Фрагментарно владея некоторыми этическими нормами и принципами делового взаимодействия, не способен обеспечить выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения | Владея вербальными и невербальными средствами коммуникации; этическими нормами и принципами делового взаимодействия, обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения, но испытывает затруднения | Владея 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 | Владея особенностями современного информационного поля делового общения; условий 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 | <p>К общим принципам пользования мобильным телефоном в деловой среде не относятся:</p> <p>а) во время деловых переговоров мобильный телефон допускается класть на стол</p> <p>б) рингтон телефона должен быть максимально нейтральным</p> <p>в) если вы ожидаете действительно важный звонок, необходимо предупредить окружающих заранее о том, что звонок будет включен</p> <p>г) если вы звоните в рабочее время, то нет необходимости спрашивать собеседника, удобно ли ему разговаривать</p> <p>д) на телефонный звонок, раздавшийся не вовремя, нужно ответить, а не нажимать на кнопку сброса</p> | УК-2 |
| 2. | а б в е | <p>Выделяют следующие типы пространственной зоны:</p> <p>а) личная</p> <p>б) социальная</p> <p>в) интимная</p> <p>г) собственная</p> <p>д) персональная</p> <p>е) общественная</p> | УК-2 |
| 3. | б | <p>Нравственные нормы, которые регулируют взаимоотношение людей в трудовой деятельности и отношении человека к своим профессиональным обязанностям, долгу, называются ...</p> <p>а) деловой этикой</p> <p>б) профессиональной этикой</p> <p>в) деловым этикетом</p> <p>г) профессионализмом</p> <p>д) управленческой этикой</p> | УК-2 |
| 4. | в | <p>Для эффективной коммуникации не является правилом:</p> <p>а) невербальные сигналы должны поддаваться контролю</p> <p>б) сообщение выстраивать в логической последовательности</p> <p>в) время – деньги, поэтому говорить необходимо быстро</p> | 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 общения? | 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 сети 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. 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.