

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Садыкова Алия Битеровна

Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий

Дата подписания: 25.05.2026 14:25:20

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 коммуникации

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Логистика
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	1

**Разработано:**

Доцент кафедры туризма  
и индустрии гостеприимства  
Хохлова Е.В.

Ставрополь, 2026 г.

## Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для проведения контроля знаний по дисциплине «Деловые коммуникации» студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) «Логистика»).

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: Дрижд Н.А. – логист ООО «Темп».

Экспертное заключение: фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации» 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 показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Уровни сформированности компетенци(ий), индикатора (ов)	Дескрипторы			
	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-3</i>				
<p>Результаты обучения по дисциплине : <i>Индикатор:</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</p>	<p>Слабо характеризует сущность деловой коммуникации, фрагментарно участвует в межличностном и групповом взаимодействии при совместной работе в рамках поставленной задачи</p>	<p>Недостаточно полно способен раскрыть сущность деловой коммуникации, ее составляющих и роли в сервисной деятельности, а также форм и видов деловых коммуникаций, участвует в межличностном и групповом взаимодействии, однако с затруднениями использует эффективную коммуникацию при совместной работе в рамках поставленной задачи</p>	<p>Исходя из сущности деловой коммуникации, ее составляющих и роли в сервисной деятельности, а также форм и видов деловых коммуникаций, участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя эффективную коммуникацию, методы командообразования при совместной работе в рамках поставленной задачи</p>	<p>Исходя из сущности деловой коммуникации, ее составляющих и роли в сервисной деятельности, а также форм и видов деловых коммуникаций, 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>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 форсайта</p>	<p>Не способен строить эффективные деловые коммуникации, обеспечивая работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха,</p>	<p>Применяя фрагментарные знания психологической стороны деловых коммуникаций в своей деятельности; испытывает затруднения в процессе построения межличностных отношений в деловой сфере с учетом цели коммуникации, недостаточно обеспечивает работу команды</p>	<p>Применяя знания психологической стороны деловых коммуникаций в своей деятельности; умея строить межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнера, обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов</p>	<p>Применяя знания психологической стороны деловых коммуникаций в своей деятельности; умея строить межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнера, а также умея предупреждать конфликты и выбирать правильную стратегию поведения в конфликтной</p>

	методов, информационных технологий и технологий форсайта	для получения оптимальных результатов совместной работы	совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта	ситуации; 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
<i>Компетенция: УК-4</i>				
Результаты обучения по дисциплине : <i>Индикатор:</i> ИД-1 УК-4 Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами	Не способен выбрать коммуникативно приемлемый стиль взаимодействия в общении с деловыми партнерами	Владея некоторыми этическими особенностями делового общения в сервисе; выбирает коммуникативно приемлемый стиль взаимодействия в общении с деловыми партнерами, но на минимальном уровне	Владея этическими особенностями делового общения в сервисе; кодекса профессиональной этики специалиста в профессиональной сфере; выбирает на государственном языке РФ коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами	Владея этическими особенностями делового общения в сервисе; кодекса профессиональной этики специалиста в профессиональной сфере; методологическими основами управления коммуникативными процессами в условиях изменяющейся среды, выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами

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.		<p>Можно ли отнести к форме делового общения маркетинговый опрос потребителей?</p> <p>а) Да, являются, поскольку потребители сообщают информацию о своих предпочтениях, а компания по их результатам вносит изменения в рекламу, сбыт, цены, качество и т.п.</p> <p>б) Нет, не являются. Маркетинговые опросы – это не диалог потребителя и производителя, а чисто коммерческая история</p> <p>в) Маркетинговые опросы делаются для поддержания конкурентоспособности бизнеса, а не с целью делового общения</p> <p>г) Нет правильного ответа</p>	УК-3
2.		<p>Для того, чтобы на совещании психологический климат был позитивным, важно</p> <p>а) навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления</p> <p>б) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя</p> <p>в) пресекать агрессивные реплики со стороны участников</p>	УК-3
3.		<p>Чем отличается деловое общение от общения с друзьями и родственниками?</p> <p>а) Общение с друзьями и родственниками происходит в атмосфере доверительности и открытости, тогда как деловое общение подразумевает закрытость и субординацию</p> <p>б) Деловое общение – это только вербальные коммуникации, исключаящие нецензурные выражения и сленг</p> <p>в) Деловое общение реализуется в предметно-профессиональной деятельности, происходит по некоторым установленным правилам и этическим нормам, которые в кругу друзей и родственников не обязательно выдерживаются</p> <p>г) В общении родственников и друзей допускается невербальная коммуникация, любой стиль одежды, тогда как в деловом общении обязателен дресс-код и знание профессиональной терминологии</p>	УК-3
4.		<p>Какие выделяют направленности общения?</p> <p>а) инструментальная</p> <p>б) личностная</p> <p>в) психическая</p> <p>г) формальная</p>	УК-3
5.		<p>Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:</p> <p>а) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу</p>	УК-3

		<ul style="list-style-type: none"> <li>б) самоанализ поведения участников</li> <li>в) определение темы деловой беседы, основных задач и целей</li> </ul>	
6.		<p>Личными целями делового общения можно назвать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Желание сделать успешную профессиональную карьеру, продвинуться по служебной лестнице</li> <li>б) Стремление к повышению своего благосостояния, улучшению финансового положения</li> <li>в) Стремление к власти, реализации желания лидерства, вхождения в состав элиты</li> <li>г) Всё перечисленное верно</li> </ul>	УК-3
7.		<p>Можно ли назвать публичное выступление формой делового общения?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Нет, нельзя. Деловым общением являются переговоры, совещания, беседы)</li> <li>б) Нет, нельзя. К деловому общению относятся такие формы, как дискуссии, дебаты, пресс-конференции, презентации, деловые завтраки, фуршеты</li> <li>в) Да, можно, хотя интерактивная форма не всегда возможна</li> <li>г) Да, можно, но только в том случае, если речь идёт о цифровом формате</li> </ul>	УК-4
8.		<p>Какие из перечисленных ниже факторов не являются коммуникативными барьерами в деловом общении?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Некомпетентность одного или нескольких участников трудового процесса или делового общения</li> <li>б) Возраст и повышенная утомляемость участников делового общения</li> <li>в) Различные этические ценности и нравственные позиции участников делового общения</li> <li>г) Психическое нездоровье или алкогольное опьянение одного или нескольких участников делового общения</li> </ul>	УК-4
9.		<p>Что следует понимать под деловым этикетом?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Деловой этикет – это система норм и правил, регламентирующих модели поведения людей и их взаимоотношения в процессе общения на работе или в бизнесе</li> <li>б) Деловой этикет – это практическая психология для менеджеров и владельцев бизнеса</li> <li>в) Деловой этикет – это система взаимоотношений покупателей и продавцов, производителей и потребителей в условиях рыночной конкуренции</li> <li>г) Деловой этикет – это система правовых норм, правил и речевых конструкций для рабочих взаимоотношений с трансгендерами и сексуальными меньшинствами</li> </ul>	УК-4
10.		<p>К допустимым формам делового общения следует отнести</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Вербальное общение</li> <li>б) Язык жестов</li> <li>в) Мимика</li> <li>г) Виртуальное общение</li> <li>д) Все перечисленные формы допустимы</li> </ul>	УК-4

11.		<p>Что можно назвать инновационной формой делового общения?</p> <p>а) общение посредством «умных часов», носимых гаджетов, очков дополненной реальности</p> <p>б) общение посредством коротких сообщений (SMS)</p> <p>в) общение с помощью азбуки Морзе</p> <p>г) общение при помощи радиосвязи</p>	УК-4
12.		<p>Можно ли считать деловым общением коммуникации с голосовыми помощниками типа Алисы (Яндекс)?</p> <p>а) нет, нельзя, поскольку искусственный интеллект ещё не достиг степени равного по возможностям собеседника</p> <p>б) да, можно, так как голосовой помощник выводит из сети справочную, правовую, экономическую и прочую информацию делового плана, заменяя тем самым консультанта или помощника реального</p> <p>в) голосовые помощники хороши только для прослушивания музыки или для домашнего робота-пылесоса</p> <p>г) нет правильного ответа</p>	УК-4
13.		<p>На равноправии партнеров основано ..... общение</p> <p>а) диалогическое</p> <p>б) манипулятивное</p> <p>в) императивное</p> <p>г) межличностное</p>	УК-4
14.		<p>Беспредметное общение, при котором люди говорят то, что положено говорить в таких случаях, а не то, что они думают на самом деле, называется .... Общением</p> <p>а) деловым</p> <p>б) светским</p> <p>в) примитивным</p> <p>г) формально-ролевым</p>	УК-4
15.		Функции и средства коммуникативного контакта	УК-3
16.		Каковы особенности делового общения в сфере сервиса?	УК-3
17.		Назовите основные виды общения.	УК-3
18.		Каковы основные функции общения?	УК-3
19.		Какова роль общения в сфере сервиса?	УК-3
20.		Какова роль имиджа в общении?	УК-3
21.		Каковы отличия «общения» от «коммуникации»?	УК-3
22.		Охарактеризуйте особенности делового общения по телефону	УК-3
23.		Охарактеризуйте роли и ролевое поведение специалиста сервиса	УК-3
24.		Какова роль общения при взаимодействии в трудовом коллективе?	УК-3

25.		Охарактеризуйте вербальный вид общения	УК-3
26.		Охарактеризуйте ритуальный стиль общения	УК-3
27.		Дайте характеристику интимно-личностного стиля делового общения	УК-3
28.		Охарактеризуйте публичное выступление, как форму делового общения	УК-3
29.		Каковы закономерности поведения, обусловленные численностью группы, коллектива, межличностными коммуникациями, стилем руководства, отношениями членов коллектива?	УК-4
30.		Как оценить психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров?	УК-4
31.		Составьте коммуникативную профиограмму специалиста в сфере сервиса.	УК-4
32.		Как связаны понятия «лидер» и «руководитель»?	УК-4
33.		Каковы бывают стили взаимодействия руководителя с подчиненными?	УК-4
34.		Охарактеризуйте факторы успешного общения.	УК-4
35.		Чем отличаются мужской и женский стили общения?	УК-4
36.		Какие существуют манипуляции в общении?	УК-4
37.		Что такое «коммуникативный барьер в общении»?	УК-4
38.		Перечислите основные виды барьеров в общении?	УК-4
39.		Каковы факторы, влияющие на возникновение барьеров в общении?	УК-4
40.		Каковы меры профилактики возникновения барьеров в общении?	УК-4
41.		Какие барьеры в общении могут возникнуть у специалиста в сфере сервиса?	УК-4
42.		Как связаны этикет и имидж специалиста в сфере сервиса?	УК-4
43.		Дайте определение невербальной коммуникации	УК-4
44.		Что такое «социальный статус»?	УК-4
45.		Что такое стереотип?	УК-4
46.		Назовите виды невербальных средств общения	УК-4
47.		Что представляет собой открытая поза в общении?	УК-4
48.		Что представляет собой закрытая поза в общении?	УК-4
49.		Что такое рефлексивное слушание?	УК-4
50.		Назовите техники общения	УК-4

## 2. Критерии оценивания компетенций

*Оценка «отлично»* выставляется студенту, если он, исходя из сущности деловой коммуникации, ее составляющих и роли в сервисной деятельности, а также форм и видов деловых коммуникаций, участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи; применяя знания психологической стороны деловых коммуникаций в своей деятельности; умея строить межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнера, а также умея предупреждать конфликты и выбирать правильную стратегию поведения в конфликтной ситуации; 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; владея этическими особенностями делового общения в сервисе; кодекса профессиональной этики специалиста в профессиональной сфере; методологическими основами управления коммуникативными процессами в условиях изменяющейся среды, выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами.

Оценка «отлично» 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 УК-3 и УК-4 освоены на высоком уровне.

*Оценка «хорошо»* выставляется студенту, если он, исходя из сущности деловой коммуникации, ее составляющих и роли в сервисной деятельности, а также форм и видов деловых коммуникаций, участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя эффективную коммуникацию, методы командообразования при совместной работе в рамках поставленной задачи; применяя знания психологической стороны деловых коммуникаций в своей деятельности; умея строить межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнера, 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; владея этическими особенностями делового общения в сервисе; кодекса профессиональной этики специалиста в профессиональной сфере; выбирает на государственном языке РФ коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено на достаточном уровне, с незначительными пробелами; он последовательно излагает материал, испытывая незначительные трудности; справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, допуская неточности; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено на среднем уровне; проявляет самостоятельность при выполнении заданий. Компетенции УК-3 и УК-4 освоены на среднем уровне.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется студенту, если он недостаточно полно способен раскрыть сущность деловой коммуникации, ее составляющих и роли в сервисной деятельности, а также форм и видов деловых коммуникаций, участвует в межличностном и групповом взаимодействии, однако с затруднениями использует эффективную коммуникацию при совместной работе в рамках поставленной задачи; применяя фрагментарные знания психологической стороны деловых коммуникаций в своей деятельности; испытывает затруднения в процессе построения

межличностных отношений в деловой сфере с учетом цели коммуникации, недостаточно обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы; владея некоторыми этическими особенностями делового общения в сервисе; выбирает коммуникативно приемлемый стиль взаимодействия в общении с деловыми партнерами, но на минимальном уровне.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено на низком уровне, со значительными пробелами; он непоследовательно излагает материал, испытывая значительные трудности; справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, допуская ошибки; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено на низком уровне. Компетенции УК-3 и УК-4 освоены на минимальном уровне.

*Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он, слабо характеризует сущность деловой коммуникации, фрагментарно участвует в межличностном и групповом взаимодействии при совместной работе в рамках поставленной задачи; не способен строить эффективные деловые коммуникации, обеспечивая работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта; не способен выбрать коммуникативно приемлемый стиль взаимодействия в общении с деловыми партнерами. Компетенции УК-3 и УК-4 не освоены.*

При наличии задолженностей по текущей аттестации по данной дисциплине студент к сдаче экзамена 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.