

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Порохня Андрей Алексеевич
Должность: И.о. директора института перспективной инженерии
Дата подписания: 16.06.2026 19:43:00
Уникальный программный ключ:
990bea3aeec848c23bd8699e4828858d1960e900

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
канд. техн. наук, доцент
Порохня А.А.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Деловые и digital-коммуникации в бизнес-среде

Направление подготовки	23.03.01 Технология транспортных процессов
Направленность (профиль)	Транспортная логистика
Год начала обучения	2026
Форма обучения	заочная
Реализуется в семестре	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 23.03.01 Технология транспортных процессов, очно-заочная форма обучения
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:

Председатель _____
(Ф.И.О., должность)

Члены комиссии: _____
(Ф.И.О., должность)

(Ф.И.О., должность)

Представитель организации-работодателя _____
(Ф.И.О., должность)

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует образовательной программе по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов и рекомендуется для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

«_____» _____ 2026 г.

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 компетенции(ий),			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворитель- но) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
<i>Компетенция: УК-3</i>				
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 межкультурн ых отношений в менеджменте, коммуникатив ными навыками взаимодейств ия в деловой беседе, навыками ведения совещания, навыками публичного выступления, навыками логически верного, аргументиров анного и ясного построения устной и письменной речи, навыками деловых и межличностн ых коммуникаци й в цифровой среде, участвует в межличностно м и групповом взаимодейств ии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникаци ю, методы	Владея основными теориями и концепциями взаимодействия людей в организации, включая вопросы управления конфликтами; основами межкультурных отношений в менеджменте, коммуникативным и навыками взаимодействия в деловой беседе, навыками ведения совещания, навыками публичного выступления, навыками логически верного, аргументированно го и ясного построения устной и письменной речи, навыками деловых и межличностных коммуникаций в цифровой среде, участвует в групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразован ия и командного

			командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи	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 работы и своевременного	Фрагментарно владея некоторыми этическими нормами и принципами делового взаимодействия,	Владея вербальными и невербальными средствами коммуникации; этическими нормами и принципами	Владея вербальными и невербальными средствами коммуникации; этическими нормами и	Владея особенностями современного информационного поля делового общения; условий эффективного речевого

реагирования на существенные отклонения	не способен обеспечить выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения	делового взаимодействия, обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения, но испытывает существенные затруднения	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	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.	б)	Человек, который стремится избежать конфликт, пытается вникнуть в ситуацию и представляет партнера с позиции паритетности, ориентирован на: а) контроль б) понимание в) результат г) взаимодействие	УК-3
2.	б	Возникновение конфликтных ситуаций связано с: а) открытым противостоянием взаимоисключающих интересов б) накопившимися противоречиями в) стечением обстоятельств	УК-3
3.	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
4.	Деловая беседа состоит из нескольких этапов: - начало - передача информации (изложение своей	Этапы деловой беседы	УК-3

	позиции) и аргументирование - выслушивание доводов собеседника и реакция на них - принятие решений		
5.	Барьер отношения связан с неприязненным отношением к партнеру, с недоверием к говорящему, которые «переносятся» на получаемую информацию	Что представляют собой коммуникативные барьеры отношения?	УК-3
6.	Эффективность общения чаще всего связывают с коммуникативной стороной. Основной целью обмена информацией является выработка единой точки зрения между общающимися, установление согласия по поводу ситуаций и проблем, при этом важно, чтобы передаваемая информация была правильно понята. Умение точно выражать свои мысли и умение слушать являются составляющими коммуникативной стороны общения.	В чем заключается эффективность общения?	УК-3
7.	Digital-коммуникации — это использование всех возможных интернет-каналов для продвижения товаров и услуг. Какой именно канал выбрать, зависит от целевой аудитории и продукта, который необходимо продвигать.	Что представляют собой Digital-коммуникации?	УК-3
8.	– Сайт или лендинг – Контент-маркетинг: блог, спецпроекты – SMM – SEO – Таргетированная реклама – Контекстная реклама – Медийная реклама – Нативная реклама: спецпроекты в СМИ, у блогеров – Email-маркетинг – Подкасты	Назовите основные инструменты digital-коммуникации	УК-3

9.	1. Резюме и письмо с просьбой о приеме на работу. 2. Письмо-заявление об уходе. 3. Рекомендательное письмо. 4. Письмо-отказ. 5. Письмо-запрос о ходе исполнения дела (договоренности, сделки и т.п.). 6. Письмо-напоминание. 7. Письмо-уведомление. 8. Письмо-благодарность.	Назовите виды деловых писем, которые чаще всего используются в деловой сфере	УК-3
10.	Деловое письмо должно всегда подписываться от руки. Вопрос об отправке письма по факсу или в конверте почтой решается в зависимости от обстоятельств и желания деловых партнеров. На все письма следует обязательно давать ответ, даже если он отрицательный или вызывает затруднения, при этом нужно выдерживать сроки ответа	Каковы основные требования к деловой переписке?	УК-3