



ФГОС ВО
(вер-
сия 3++)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

ЧЕЛЯБИНСК 2026

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»

Кафедра социально-культурной деятельности

Фонд оценочных средств
по дисциплине
«Деловое общение»

программа бакалавриата
Управление организацией в сфере культуры»
по направлению подготовки
51.03.03 Социально-культурная деятельность
квалификация: бакалавр

Челябинск2026

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловое общение» составлен в соответствии с требованиями ФГОСВО по направлению подготовки 51.03.03 Социально-культурная деятельность.

Автор-составитель: М. А. Пирожкова, доцент кафедры социально-культурной деятельности

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловое общение» как составная часть ОПОП на заседании совета культурологического факультета рекомендована к рассмотрению экспертной комиссией, протокол № 8 от 22.04.2023.

Экспертиза проведена 15.05.2023, акт № 2023 / СМД М.

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловое общение» как составная часть ОПОП утверждена на заседании Ученого совета института протокол № 8 от 29.05.2023.

Учебный год	№ протокола, дата утверждения
2024/25	протокол № 11 от 27.05.2024
2025/26	протокол № 8 от 26.05.2025
2026/27	протокол № 10 от 25.05.2026
2027/28	

1. СОСТАВНЫЕ ЧАСТИ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) представлен:

- ФОС в составе рабочей программы дисциплины;
- комплектом аттестационных педагогических измерительных материалов;
- материалами, необходимыми для оценки умений и владений (практико-ориентированные задания, используемые в период проведения промежуточной аттестации).

2. ФОС В СОСТАВЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ФОС в соответствии с Положением «О порядке разработки и утверждении основных профессиональных образовательных программ – программ бакалавриата, специалитета и магистратуры» (утв. Ученым советом, протокол № 7 от 22.04.2019, приказ 83-п от 24.04.2019) входит в состав рабочей программы дисциплины (раздел № 6) и включает следующие пункты и подпункты:

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Таблица 6, 7.

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

6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования Таблицы 8, 9

6.2.2. Описание шкал оценивания.

6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на экзамене (зачете) (пятибалльная система). Таблица 10.

6.2.2.2. Описание шкалы оценивания Таблица 11.

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

6.3.1. Материалы для подготовки к зачету и экзамену. Таблица 12, 13.

6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине.

6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы.

6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций.

6.3.4.1. Планы семинарских занятий.

6.3.4.2. Задания для практических занятий.

6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий.

6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока).

6.3.4.5. Тестовые задания.

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций.

3. КОМПЛЕКТ АТТЕСТАЦИОННЫХ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ

Спецификация АПИМ

Цель АПИМ	Оценка учебных достижений
Функция АПИМ	Контроль, диагностика

Вид контроля	Текущий контроль знаний обучающихся. Возможно применение в рамках промежуточной аттестации и проверки остаточных знаний
Модель АПИМ	Уровневая модель представлена в трех взаимосвязанных блоках заданий: – Блок 1. Задания на уровне «знать» в форме «выбор одного, двух и более правильных ответов из предложенных» выявляют в основном знаниевый компонент по дисциплине и оцениваются по бинарной шкале «правильно-неправильно»; – Блок 2. Задания на уровне «знать» и «уметь» в форме «установление соответствия (последовательности)», в которых нет явного указания на способ выполнения, для их решения обучающийся самостоятельно выбирает один из изученных способов. Задания данного блока позволяют оценить не только знания по дисциплине, но и умения пользоваться ими при решении стандартных, типовых задач. – Блок 3. Задания на уровне «знать», «уметь», «владеть» представлены в форме кейс-задания, содержание которого предполагает использование комплекса умений и навыков, для того чтобы обучающийся мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая междисциплинарные знания. Кейс-задание представляет собой учебное задание, состоящее из описания реальной ситуации и совокупности сформулированных к ней вопросов. Выполнение обучающимся кейс-заданий требует решения поставленной проблемы (ситуации) в целом и проявления умения анализировать конкретную информацию, проследживать причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы и методы их решения. – Блок 4. Задания на уровне «знать», «уметь», «владеть» представлены в форме открытых вопросов, предполагающих краткий свободный ответ.
Количество тестовых заданий	Не каждую компетенцию должно быть разработано 40 задний, в т. ч. Блок 1 – 6 тестовых заданий; Блок 2 – 6 тестовых заданий; Блок 3 – 4 кейса Блок 4 – 10 открытых вопросов
Время тестирования (мин)	90 мин.
Планируемые результаты освоения	ПК-2
Перечень документов, используемых при планировании содержания теста	ФГОС ВО по направлению подготовки 51.03.03 Социально-культурная деятельность, рабочая программа дисциплины
Разработчики	М. А. Пирожкова, доцент кафедры социально-культурной деятельности
Экспертиза тестовых заданий	Проведена в рамках общей экспертизы ОПОП

Банк заданий с ответами

ПК-2 Способен организовывать создание и реализацию мероприятий эффективной корпоративной социальной политики

Код задания	Задание	Ключ правильного ответа
Блок 1	Выберите правильный ответ(ы)	
1.1	Что из перечисленного относится к основным целям делового общения в корпоративной социальной политике? а) Улучшение имиджа компании б) Увеличение прибыли без учета сотрудников в) Формирование доверия между руководством и сотрудниками г) Полное игнорирование обратной связи	а, в
1.2	Какие каналы коммуникации чаще всего используются для эффективного делового общения в рамках корпоративной социальной политики? а) Электронная почта и внутренние порталы б) Случайные устные разговоры вне работы в) Публичные выступления и тренинги г) Социальные медиа и личные блоги сотрудников	а, в
1.3	Какое из утверждений характеризует принцип прозрачности в деловом общении по корпоративной социальной политике? а) Соккрытие информации от сотрудников б) Обеспечение открытого доступа к важной информации в) Манипуляция фактами для выгоды компании г) Игнорирование вопросов сотрудников	б
1.4	Что включает в себя корпоративная социальная политика в контексте делового общения? а) Только внутренние коммуникации с сотрудниками б) Общение между компанией и внешними заинтересованными лицами в) Игнорирование социальных проблем работников г) Формирование этических стандартов взаимодействия	б, г
1.5	Какие навыки важны для эффективного делового общения в корпоративной социальной политике? а) Эмпатия б) Игнорирование конфликтов в) Активное слушание г) Игнорирование обратной связи	а, в
1.6	Какая роль делового общения в укреплении корпоративной социальной ответственности? а) Снижение эффективности сотрудничества б) Формирование позитивной корпоративной культуры в) Увеличение конфликтов внутри коллектива г) Разрушение связей между сотрудниками	б
Блок 2	Установите соответствие. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого. Учтите, что один из элементов правого столбца лишний. Ответ к заданиям запишите в	

	виде сочетания цифр и букв, соблюдая последовательность левого столбца, без пробелов и знаков препинания. Например, 1A2B3V Или Расположите следующие события (явления, процессы и т.п.) в правильной последовательности. Ответ к заданиям запишите в виде сочетания цифр, которыми обозначены события (явления, процессы и т.п.) в правильной последовательности, без пробелов и знаков препинания. Например, 3421											
2.1	Расположите этапы эффективного делового общения в корпоративной социальной политике в правильной последовательности: а) Обратная связь b) Определение целей коммуникации с) Выбор канала общения d) Подготовка сообщения	b d c a										
2.2	Соотнесите виды корпоративного общения с их характеристиками: <table><tr><td>виды</td><td>характеристики</td></tr><tr><td>а) Вербальное общение</td><td>1 Использование жестов и мимики</td></tr><tr><td>b) Невербальное общение</td><td>2 Обмен устными и письменными сообщениями</td></tr><tr><td>с) Формальное общение</td><td>3 Общение в рамках официальных процедур</td></tr><tr><td>d) Неформальное общение</td><td>4 Общение в неформальной обстановке</td></tr></table>	виды	характеристики	а) Вербальное общение	1 Использование жестов и мимики	b) Невербальное общение	2 Обмен устными и письменными сообщениями	с) Формальное общение	3 Общение в рамках официальных процедур	d) Неформальное общение	4 Общение в неформальной обстановке	A2B1C3D4
виды	характеристики											
а) Вербальное общение	1 Использование жестов и мимики											
b) Невербальное общение	2 Обмен устными и письменными сообщениями											
с) Формальное общение	3 Общение в рамках официальных процедур											
d) Неформальное общение	4 Общение в неформальной обстановке											
2.3	Расположите принципы корпоративного делового общения по степени важности для построения доверия (от наиболее важного к менее важному): а) Открытость b) Конфиденциальность с) Последовательность d) Вежливость	ACDB										
2.4	Соотнесите задачи корпоративной социальной политики и соответствующие методы коммуникации: <table><tr><td>задачи</td><td>методы</td></tr><tr><td>а) Повышение вовлечённости сотрудников</td><td>1 Тренинги и семинары</td></tr><tr><td>b) Реализация этических стандартов</td><td>2 Внутренние коммуникационные кампании</td></tr><tr><td>с) Улаживание конфликтов</td><td>3 Медиация и переговоры</td></tr><tr><td>d) Повышение корпоративного имиджа</td><td>4 Внешние PR-акции</td></tr></table>	задачи	методы	а) Повышение вовлечённости сотрудников	1 Тренинги и семинары	b) Реализация этических стандартов	2 Внутренние коммуникационные кампании	с) Улаживание конфликтов	3 Медиация и переговоры	d) Повышение корпоративного имиджа	4 Внешние PR-акции	A2B1C3D4
задачи	методы											
а) Повышение вовлечённости сотрудников	1 Тренинги и семинары											
b) Реализация этических стандартов	2 Внутренние коммуникационные кампании											
с) Улаживание конфликтов	3 Медиация и переговоры											
d) Повышение корпоративного имиджа	4 Внешние PR-акции											
2.5	Расположите шаги разрешения конфликта в корпоративном деловом общении: а) Анализ причины конфликта b) Поиск компромисса с) Обсуждение с участниками d) Подведение итогов и закрепление договорённостей	ACBD										
2.6	Соотнесите виды обратной связи с их эффектом: <table><tr><td>виды</td><td>эффект</td></tr></table>	виды	эффект									
виды	эффект											

	а) Положительная обратная связь	1 Мотивирует к улучшению и развитию	
	б) Конструктивная критика	2 Может привести к демотивации и снижению эффективности	
	в) Негативная обратная связь без предложений	3 Поддерживает и укрепляет позитивное поведение	
	г) Отсутствие обратной связи	4 Вызывает неопределённость и неудовлетворённость	
Блок 3	<i>Кейс-задания предполагают работу с предложенным текстом. После его прочтения необходимо ответить на поставленные вопросы или выполнить задания</i>		
3.1	В компании возник конфликт между руководством и сотрудниками из-за недостаточной обратной связи по вопросам социальной политики. Какое решение вы предложите для улучшения коммуникации?	Ввести регулярные встречи и каналы для открытой обратной связи, например, внутренний портал с возможностью анонимных вопросов и конструктивных предложений	
3.2	В ходе внедрения новой корпоративной социальной программы сотрудники выражают недоверие из-за недостатка информации о целях и выгодах инициативы. Как улучшить деловое общение?	Провести презентации и обучающие сессии с подробным объяснением целей, преимуществ и практического влияния программы на сотрудников	
3.3	Компания получила негативные отзывы о стиле общения руководства с коллективом, что снижает вовлечённость в социальные проекты. Какие шаги стоит предпринять?	Обучить менеджмент навыкам эмпатии и активного слушания, внедрить более прозрачный и уважительный стиль коммуникации	
3.4	В организации планируется запустить внутреннюю кампанию по социальной ответственности, но сотрудники не проявляют интереса. Как повысить эффективность коммуникации?	Использовать интерактивные форматы (конкурсы, кейс-игры), вовлекать сотрудников в подготовку и реализацию, подчеркивать личную значимость и результаты участия	
Блок 4			
4.1	Какие основные барьеры существуют для открытого и прозрачного делового общения между руководством и сотрудниками в социальной политике?	Бюрократия, недоверие, страх негативных последствий и недостаток обратной связи	
4.2	<i>Насколько эффективно деловое общение может влиять на формирование позитивного имиджа компании в рамках корпоративной социальной политики?</i>		Эффективное общение способствует укреплению доверия и улучшению репутации, что является ключевым элементом КСО

4.3	Как корпоративная социальная политика может измениться при нехватке квалифицированных специалистов по коммуникациям?	Снижается качество коммуникаций, снижается вовлечённость и эффективность социальных инициатив
4.4	В какой степени финансовые ограничения компании влияют на качество и частоту делового общения по социальной политике?	Ограниченный бюджет снижает объем коммуникаций, уменьшает охват и качество программ
4.5	Может ли навязывание социальной политики со стороны государства негативно сказаться на мотивации руководства и сотрудников?	Да, это часто вызывает сопротивление и формальное исполнение без внутренней мотивации
4.6	Как региональные и культурные особенности влияют на практики делового общения в корпоративной социальной политике?	Необходим локальный подход, учитывающий менталитет, традиции и социальные ожидания
4.7	Насколько важна обратная связь от сотрудников для успешного внедрения корпоративной социальной политики?	Крайне важна для корректировки программ и повышения доверия
4.8	Какие риски несет неэффективное деловое общение для реализации социальных инициатив компании?	Потеря доверия, снижение вовлечённости, ухудшение репутации, конфликтные ситуации
4.9	Влияет ли использование современных цифровых коммуникационных платформ на качество делового общения в КСО?	Да, улучшает скорость, доступность информации и вовлеченность, но требует грамотного управления
4.10	Как можно сбалансировать конфиденциальность и прозрачность в коммуникациях по корпоративной социальной политике?	Через чётко прописанные правила, выбор каналов и уровней доступа к информации

4. МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ УМЕНИЙ И ВЛАДЕНИЙ (ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПЕРИОД ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ)

Задание № 1. Особенности делового общения и управления коммуникациями в культурных организациях с учётом социальной специфики и потребностей сотрудников. Рассматриваются вопросы выстраивания доверительных отношений, разрешения конфликтов и мотивации персонала. По источнику: Дементьева Е.И. Теоретические аспекты формирования культуры делового общения // В сб. материалов интернет-конференции. — 2024. — С. 15-22. — URL: <https://www.tsutmb.ru/nauka/internet-konferencii/2024/pvsh/2/Dementeva.pdf>, сформулируйте ключевые особенности. Ответ обоснуйте цитатами.

Задание № 2. Межкультурные коммуникации и деловой этикет в международных культурных проектах. Анализируется влияние культурных различий на процесс коммуникации и пути преодоления недопонимания в культурных организациях. По источнику: Скворцова И.А. Межкультурные кейсы в профессиональном образовании: эволюция структуры и проблемного поля // Вестник высшей школы экономики. — 2025. — №4. — С. 134-145. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/mezhkulturnye-keysy-v-professionalnom-obrazovanii-evolyutsiya-struktury-i-problemnogo-polya>, сформулируйте особенности культурных различий. Подтвердите примерами из своей практики.

Задание № 3. Применение кейс-метода для развития культуры делового общения в сфере культуры и искусства. Рассматриваются методики обучения коммуникации, делового этикета и разрешения конфликтных ситуаций в культурной среде. По источнику: Балуюн С.Р. Кейс-метод в обучении культуре делового общения // Педагогика и психология. — 2003. — №7. — С. 55-61. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/keys-metod-v-obuchenii-kulture-delovogo-obscheniya>, предложите несколько вариантов развития культуры делового общения.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ В ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

В ФОС по дисциплине внесены следующие изменения:

Учебный год	Реквизиты протокола Ученого совета	Номер раздела, подраздела	Содержание изменений и дополнений
2024/25	протокол № 11 от 27.05.2024		Без изменений
2025/26	протокол № 8 от 26.05.2025		Без изменений
2026/27	Протокол № 10 25.05.2026		Без изменений
2027/28	Протокол № ДД.ММ.ГГГГ		