



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

**Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Республики Крым
«Крымский инженерно-педагогический университет имени Февзи Якубова»
(ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова)**

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП

_____ А.Н. Юнусова

«13» 2026

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ Р.Д. Куртсеитов

«13» 2026

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ФТД.03 «Теория и практика делового общения»

Направление подготовки	40.03.01 Юриспруденция
Профиль подготовки	«Гражданско-правовой»
Форма обучения	очная
Выпускающая кафедра	социально-гуманитарных дисциплин
Кафедра, разработчик фонда оценочных средств	социально-гуманитарных дисциплин

Симферополь, 2026

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств составлен в соответствии с требованиями ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова по данному направлению подготовки

Фонд оценочных средств разработал: _____ Сенченко Н.А., канд. культурологии, доц.
подпись

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании кафедры социально-гуманитарных дисциплин от 30 декабря 2025 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой _____ Р.Д. Куртсеитов
подпись

Эксперт(ы): _____

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании УМК филологического факультета от 13 января 2026 г., протокол № 5

Председатель УМК _____ Н.Ф. Грозьян
подпись

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Дескрипторы	Компетенции	Оценочные средства
УК-3		
Знать	современные методы подготовки к процедуре медиации в специализированной сфере	устный опрос; доклад
Уметь	анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать предложения по повышению их эффективности выразить мысли	устный опрос; доклад
Владеть	практическая реализация принципов и методов медиативной деятельности в части ведения процедуры медиации, направленной на эффективное урегулирование спорных правоотношений	зачет
УК-4		
Знать	ведение процесса выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершение процедуры медиации в специализированной сфере	устный опрос; доклад
Уметь	применение принципов и методов медиативной деятельности в части ведения процедуры медиации, направленной на эффективное урегулирование спорных правоотношений	устный опрос; доклад
Владеть	навыками осуществления межличностных и групповых коммуникаций в профессиональной деятельности методами установления контакта, использования эффективной стратегии взаимодействия технологиями планирования.	зачет

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

Оценочные средства	Уровни сформированности компетенции			
	Компетентность несформирована	Базовый уровень компетентности	Достаточный уровень компетентности	Высокий уровень компетентности

устный опрос	Обучающийся не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки, не владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий.	Обучающийся усвоил только основной программный материал, но не знает его отдельных положений, в ответе допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками	Обучающийся показывает достаточно полные, но не во всём глубокие знания материала, умеет применять полученные знания только в стандартных ситуациях. Обучающийся способен анализировать информацию, устанавливать связи и зависимости явлениями, делать выводы.	Обучающийся владеет глубокими твёрдыми знаниями, способен их применять в нестандартных ситуациях. Материал излагает последовательно, логически правильно, умеет доказать свою мысль с помощью убедительных аргументов. Творчески решает предложенные задания, что предполагает самостоятельность мышления.
доклад	Не выполнена или материал не структурирован без учета специфики проблемы.	Выполнена частично, материал слабо структурирован, не связан с ранее изученным, не выделены существенные признаки проблемы.	Работа выполнена полностью, отмечаются несущественные недостатки в оформлении или содержании. Материал структурирован.	Работа выполнена полностью. Материал структурирован, оформлен согласно требованиям. Содержание темы полностью раскрыто.

зачет	Обучающийся не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки, не владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий.	Обучающийся усвоил только основной программный материал, но не знает его отдельных положений, в ответе допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала.	Обучающийся показывает достаточно полные, но не во всём глубокие знания материала, умеет применять полученные знания только в стандартных ситуациях. Обучающийся способен анализировать информацию, устанавливать связи и зависимости между явлениями, делать выводы.	Обучающийся владеет глубокими твёрдыми знаниями, способен их применять в нестандартных ситуациях. Материал излагает последовательно, логически правильно, умеет доказать свою мысль с помощью убедительных аргументов. Творчески решает предложенные задания, что предполагает самостоятельность мышления.
-------	---	--	---	--

3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (комплекты заданий приведены в приложении)

3.1. Вопросы для устного опроса

1. Виды и формы общения по классификации Н.И. Формановской (фатическое/информативное, вербальное/невербальное, устное/письменное, монологическое/диалогическое, контактное/дистантное, опосредованное/непосредственное, межличностное/публичное, массовое, официальное/неофициальное, свободное/стереотипное).
2. Основные тактики общения (понимающая, принижающее-уступчивая, директивная, защитно-агрессивная).
3. Классификация В.П. Третьяковой и Ю.С. Крижанской (ритуальный, манипулятивный и дружеский уровень общения).
4. Роль слушания в общении. Виды слушания (рефлексивное, пассивное, эмпатическое). Приемы эффективного слушания. Умение слышать и слушать собеседника.

- 5.Преимущества и недостатки деловой переписки по электронной почте. Этические нормы электронной переписки.
- 6.Понятия «коммуникативная позиция», «коммуникативные неудачи», «коммуникативное самоубийство», «коммуникативная грамотность», «эффективное речевое воздействие», «горизонтальное коммуникативное равновесие», «вертикальное коммуникативное равновесие». Условия эффективного речевого воздействия.
- 7.Общие принципы коммуникации по теории Дж. Остина (принцип кооперации и принцип вежливости).
8. Коммуникативные постулаты (постулаты Г.П. Грайса, Р.Лакоффа, Дж. Лича). Некооперативное речевое поведение.
- 9.Искусство отвечать на вопросы (классификация вопросов, виды ответов, нечестные приемы). Искусство задавать вопросы.
- 10.Коммуникативные барьеры и их причины (психологические и лингвистические).
11. Охарактеризуйте их. Как преодолеть барьеры в общении.
- 12.Как убедить оппонента (основные формально-логические законы, доказательство, логические ошибки, доказывание и убеждение, доводы в споре). Аргументация. Способы аргументации.
- 13.Основы полемического мастерства в деловых отношениях. Спор, дискуссия, полемика, диспут, дебаты.
- 14.Полемические приемы. Уловки в споре. Культура спора: основные правила его ведения.
- 15.Реакция на жесткую коммуникацию. Искусство словесной атаки – черная риторика.

3.2. Темы для доклада

- 1.Понятие «речевой этикет». Широкое и узкое понимание смысла этого термина.
- 2.История возникновения речевого этикета.
3. Основа речевого этикета.
4. Факторы формирования речевого этикета
- 5.Основные этикетные жанры. Значение этикета.
- 6.Правила и нормы русского речевого этикета в начале общения. Приветствие и обращение.
- 7.Правила и нормы русского речевого этикета в конце общения: прощание, комплименты
- 8.Национальная специфика речевого этикета
- 9.Речевой этикет в деловом общении
- 10.Особенности речевого этикета при дистанционном общении (письмо, телефонный разговор)
- 11.Роль грамотного слушания в деловом общении
- 12.Сущность и классификация барьеров общения

13. Психологические барьеры. Причины возникновения и способы их преодоления. Мотивационный барьер, барьер стилей общения, эстетический барьер, барьер отрицательных эмоций, барьер модальностей, барьер установки

14. Лингвистические барьеры. Причины возникновения и способы их преодоления. Логические барьеры, семантические барьеры, стилистические барьеры, фонетические барьеры

15. Влияние типов личности на отношения собеседников

3.3. Вопросы к зачету

1. Наука о речевом воздействии: причины и время возникновения, структура.

2. Факторы, правила и приемы речевого воздействия.

3. Способы речевого воздействия на личность.

4. Коммуникация и общение: к проблеме разграничения ключевых понятий дисциплины.

5. Понятие «деловое общение».

6. Основы лингвистической прагматики. Коммуникативно-прагматическая деятельность. Элементы коммуникационного процесса. Прагматическая функция общения.

7. Виды и формы общения по классификации Н.И. Формановской

8. Основные тактики общения (понимающая, принижающее-уступчивая, директивная, защитно-агрессивная). Классификация В.П. Третьяковой и Ю.С. Крижанской (ритуальный, манипулятивный и дружеский уровень общения).

9. Нормы общения (этические, коммуникативные, речевые).

10. Коммуникативно-прагматическая компетенция в теории прагматики.

11. Роль культуры речи в эффективности общения.

12. Деловая беседа как вид делового общения: функции, структура, этапы проведения, основные правила ведения.

13. Деловые переговоры как вид делового общения. Психологические и логические основания переговоров. Стратегия и тактика переговорного процесса. Гендерный аспект переговорного процесса. Кросскультурные переговоры. Рекомендации к ведению жестких переговоров

14. Роль слушания в общении. Виды слушания (рефлексивное, пассивное, эмпатическое). Приемы эффективного слушания. Умение слышать и слушать собеседника

15. Искусство отвечать на вопросы (классификация вопросов, виды ответов, нечестные приемы). Искусство задавать вопросы.

16. Этический аспект деловой риторики. Понятие «деловой этикет». Русский речевой этикет. Приветствие и обращение. Правила и нормы речевого этикета в конце общения. Искусство комплимента. Этикет делового обеда. Практика вручения подарков в деловом общении. Правила критики сотрудника. Национальные особенности этических норм делового общения.

17. Деловая переписка как вид делового общения. Деловое письмо в системе документации. Виды деловых писем. Стандартные фразы деловой переписки. Функции делового письма. Структура и оформление делового письма. Специфика делового письма (краткая характеристика).

18. Особенности официально-делового стиля речи. Наиболее существенные признаки деловой коммуникации. Языковые особенности делового письма.

19. Требования, которые никогда нельзя нарушать по подготовке делового письма. Лексические ошибки в деловом письме. Грамматические ошибки в деловом письме. Этические нормы деловой переписки.

20. Преимущества и недостатки деловой переписки по электронной почте. Этические нормы электронной переписки.

21. Коммуникативные барьеры и их причины (психологические и лингвистические). Охарактеризуйте их. Как преодолеть барьеры в общении.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

4.1. Оценивание устного опроса

Критерий оценивания	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Достаточный	Высокий
Полнота и правильность ответа	Ответ полный, но есть замечания, не более 3	Ответ полный, последовательный, но есть замечания, не более 2	Ответ полный, последовательный, логичный
Степень осознанности, понимания изученного	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 3 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 2 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно
Языковое оформление ответа	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 4	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 2	Речь грамотная, соблюдены нормы культуры речи

4.2. Оценивание доклада

Критерий оценивания	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Достаточный	Высокий

Степень раскрытия темы:	Тема доклада раскрыта частично	Тема доклада раскрыта не полностью	Тема доклада раскрыта
Объем использованной научной литературы	Объем научной литературы не достаточный, менее 8 источников	Объем научной литературы достаточный – 8-10 источников	Объем научной литературы достаточный более 10 источников
Достоверность информации в докладе (точность, обоснованность, наличие ссылок на источники первичной информации)	Есть замечания по ссылкам на источники первичной информации	Есть некоторые неточности, но в целом информация достоверна	Достоверна. Есть ссылки на источники первичной информации
Необходимость и достаточность информации	Приведенные данные и факты служат целям обоснования или иллюстрации определенных тезисов и положений доклада частично: 3 и более замечаний	Приведенные данные и факты служат целям обоснования или иллюстрации определенных тезисов и положений доклада частично: не более 2 замечаний	Приведенные данные и факты служат целям обоснования или иллюстрации определенных тезисов и положений доклада

4.3. Оценка зачета

Критерий оценивания	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Достаточный	Высокий
Полнота ответа, последовательность и логика изложения	Ответ полный, но есть замечания, не более 3	Ответ полный, последовательный, но есть замечания, не более 2	Ответ полный, последовательный, логичный
Правильность ответа, его соответствие рабочей программе учебной дисциплины	Ответ соответствует рабочей программе учебной дисциплины, но есть замечания, не более 3	Ответ соответствует рабочей программе учебной дисциплины, но есть замечания, не более 2	Ответ соответствует рабочей программе учебной дисциплины
Способность студента аргументировать свой ответ и приводить примеры	Ответ аргументирован, примеры приведены, но есть не более 3 несоответствий	Ответ аргументирован, примеры приведены, но есть не более 2 несоответствий	Ответ аргументирован, примеры приведены
Осознанность излагаемого материала	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 3 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 2 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно
Соответствие нормам культуры речи	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 4	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 2	Речь грамотная, соблюдены нормы культуры речи

Качество ответов на вопросы	Есть замечания к ответам, не более 3	В целом, ответы раскрывают суть вопроса	На все вопросы получены исчерпывающие ответы
-----------------------------	--------------------------------------	---	--

5. Итоговая рейтинговая оценка текущей и промежуточной аттестации студента по дисциплине

По учебной дисциплине «Теория и практика делового общения» используется 4-балльная система оценивания, итог оценивания уровня знаний обучающихся предусматривает зачёт. Зачет выставляется во время последнего практического занятия при условии выполнения не менее 60% учебных поручений, предусмотренных учебным планом и РПД. Наличие невыполненных учебных поручений может быть основанием для дополнительных вопросов по дисциплине в ходе промежуточной аттестации. Во всех остальных случаях зачет сдается обучающимися в даты, назначенные преподавателем в период соответствующий промежуточной аттестации.

Шкала оценивания текущей и промежуточной аттестации студента

Уровни формирования компетенции	Оценка по четырехбалльной шкале
	для зачёта
Высокий	зачтено
Достаточный	
Базовый	
Компетенция не сформирована	не зачтено