

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Антрацитовский институт геосистем и технологий

Кафедра инженерии и общеобразовательных дисциплин



Директор  
Антрацитовского института  
геосистем и технологий

доц. Крохмалёва Е.Г.

«27» 10 2023 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**по учебной дисциплине**

Деловой протокол и этикет

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль Менеджмент организаций

Разработчик:

доцент

старший преподаватель

Е.Г. Крохмалёва

М.А. Мелентьева

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры экономики и транспорта

от «14» 04 20 23 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой

инженерии и общеобразовательных дисциплин

Е.Г. Крохмалёва

Антрацит 2023 г.

**Паспорт  
фонда оценочных средств по учебной дисциплине  
Деловой протокол и этикет**

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля)

| №<br>п/п | Код<br>контролируемой<br>компетенции | Формулировка<br>контролируемой<br>компетенции                                                                                                       | Контролируемые темы учебной<br>дисциплины                                                    | Этапы<br>формирования<br>(семестр<br>изучения) |
|----------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 1        | УК-4                                 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) | Тема 1. Деловой протокол и этикет: формы и нормы реализации в профессиональной деятельности. | 3                                              |
|          |                                      |                                                                                                                                                     | Тема 2. Основные принципы делового этикета и их применение в профессиональной деятельности.  | 3                                              |
|          |                                      |                                                                                                                                                     | Тема 3. Этика, мораль, нравственность.                                                       | 3                                              |
|          |                                      |                                                                                                                                                     | Тема 4. Деловые переговоры.                                                                  | 3                                              |
|          |                                      |                                                                                                                                                     | Тема 5. Имидж делового человека.                                                             | 3                                              |
|          |                                      |                                                                                                                                                     | Тема 6. Особенности национальных норм этикета                                                | 3                                              |
|          |                                      |                                                                                                                                                     | Тема 7. Культура мышления и речи.                                                            | 3                                              |
|          |                                      |                                                                                                                                                     | Тема 8. Этикет коммуникаций                                                                  | 3                                              |

**Показатели и критерии оценивания компетенций,  
описание шкал оценивания**

| №<br>п/п | Код<br>контролируемой<br>компетенции | Показатель оценивания<br>(знания, умения, навыки)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Контролируемые темы<br>учебной<br>дисциплины                                         | Наименование<br>оценочного<br>средства             |
|----------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1        | УК-4                                 | <b>знать:</b> способы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)<br><b>уметь:</b> осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)<br><b>владеть навыками:</b> осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) | Тема 1.<br>Тема 2.<br>Тема 3.<br>Тема 4.<br>Тема 5.<br>Тема 6.<br>Тема 7.<br>Тема 8. | опрос<br>теоретического<br>материала,<br>сообщение |

**Фонды оценочных средств по дисциплине  
«Деловой протокол и этикет»**

**Опрос теоретического материала**

**Тема 1. Деловой протокол и этикет: формы и нормы реализации в профессиональной деятельности.**

1. Исторические предпосылки формирования и развития этикетных норм поведения в профессиональной деятельности.
2. Понятие этикета.
3. Основные функции и правила этикета.
4. Структурные элементы этикета и их характеристика. Этикетные нормы и формы делового общения.
5. Деловая беседа, деловая встреча, интервью, пресс-конференция и их характеристика.

**Тема 2. Основные принципы делового этикета и их применение в профессиональной деятельности.**

1. Речевой этикет и его особенности в деловых контактах.
2. Основные этикетные требования к деловому стилю профессионала.
3. Понятие имиджа, стиля и вкуса.
4. Имидж и стиль в деловом общении: сущность, содержание, формирование и развитие.
5. Приемы и способы изучения и овладения этикетными нормами поведения в профессиональной среде.

**Тема 3. Этика, мораль, нравственность.**

1. Нравственные принципы и их применение в деловом мире.
2. Объективные и субъективные факторы формирования нравственных установок в профессиональной среде.
3. Профессионально-этические качества (честность, ответственность, гуманность, справедливость) и их характеристика.
4. Моральный выбор как профессиональная проблема.
5. Современные противоречия в формировании моральных качеств личности.

**Тема 4. Деловые переговоры.**

1. Деловые переговоры как вид делового общения.
2. Психологическая характеристика основных этапов деловых переговоров.
3. Типичные психологические и полемические приемы, используемые в процессе переговоров.
4. Социально-психологическая характеристика национальных особенностей партнеров зарубежных стран.
5. Деловой протокол, регламентирующий общение с иностранными партнерами.

**Тема 5. Имидж делового человека.**

1. Составные элементы имиджа делового человека.

2. Имидж как сочетание внутренней и внешней культуры личности.
3. Значение имиджа во взаимодействии деловых партнеров.
4. Способы формирования положительного имиджа делового человека.
5. Одежда и внешний вид делового мужчины.
6. Одежда и внешний облик деловой женщины.

#### **Тема 6. Особенности национальных норм этикета**

1. Особенности национальных норм этикета в европейских странах: Великобритании, Германии, Испании, Италии, Франции.
2. Особенности национальных норм этикета в Америке (Канада, США, Центральная и Южная Америка).
3. Особенности национальных норм этикета в странах Азии: Индии. Китае, Корее, Японии.
4. Особенности национальных норм этикета в Арабских странах.
5. Правила общения через переводчика.

#### **Тема 7. Культура мышления и речи.**

1. Культура мышления как интегральный показатель профессионализма руководителя.
2. Структура культуры управленческого мышления и характеристика его элементов.
3. Культура речи, ее место и роль в профессиональной деятельности.
4. Ораторское искусство.
5. Монологические и диалогические виды речи.
6. Образ оратора. Логическое содержание речи.
7. Композиция и стиль речи.
8. Основные принципы составления и исполнения речи.
9. Основные принципы публичного выступления
10. Композитивность речи докладчика

#### **Тема 8. Этикет коммуникаций**

1. Этикет пользования электронной почтой.
2. Правила этикета в деловой переписке
3. Правила поведения в дискуссионных группах, чатах.
4. Требования вежливости при разговоре по телефону.
5. Правила поведения во время веб-конференций.

### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству устный/письменный опрос теоретического материала

| Шкала<br>оценивания             | Критерий оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| отлично<br>(5)                  | Ответ полный и правильный на основании изученного материала. Выдвинутые положения аргументированы и иллюстрированы примерами. Материал изложен в определенной логической последовательности, с использованием научных терминов; ответ самостоятельный. Обучающийся уверенно отвечает на дополнительные вопросы.                                                                                                         |
| хорошо<br>(4)                   | Ответ полный и правильный, подтвержден примерами; но их обоснование не аргументировано. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 2-3 несущественные погрешности, исправленные по требованию экзаменатора. Материал изложен осознанно, самостоятельно, с использованием научных терминов. Обучающийся испытывает незначительные трудности в ответах на дополнительные вопросы.   |
| удовлетвори-<br>тельно<br>(3)   | Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный характер. Научная терминология используется недостаточно. Обучающийся испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы. |
| неудовлетвори-<br>тельно<br>(2) | Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены неправильно, обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; Научная терминология используется недостаточно. Обучающийся испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы.                                                     |

## Эссе

1. Роль этикета в моей будущей профессии.
2. Значение культуры речи в профессиональной карьере.
3. Аргументы и их влияние на эффективность общения.
4. В общении мелочей не бывает.
5. Подарки в нашей жизни.
6. Имидж работника.
7. Секреты общения в поисках работы.
9. Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности.
10. Этикет деловой встречи, совещания, конференции.
11. Международный протокол.
12. Правила встречи иностранной делегации. Основы оформления корреспонденции: приглашения, письма, служебные письма и др.
13. Понятие имиджа в деловом пространстве
14. Имидж современного бизнесмена
15. Имидж современной бизнес-леди
16. Психология цвета
17. Роль цвета в восприятии имиджа человека
18. Правила публичного выступления как важная часть вербального общения
19. Кинесика – область невербального общения
20. Проксемика – умение чувствовать пространство в деловом общении
21. Телефонный этикет
22. Способ формирования позитивного невербального общения
23. Деловой этикет в современном Арабском мире.
24. Этикет коммуникаций. Ведение телефонного разговора.
25. Создание благоприятного психологического климата в деловой беседе.
26. Правила организации деловых переговоров
27. Тактика позиционного торга и приемы переговоров
28. Тактика взаимного учета интересов и приемы переговоров
29. Рассадка за столом переговоров
30. Деловая беседа как способ создания комфортного климата на переговорах
31. Искусство ведения переговоров в стиле “позиционный торг.
32. особенности ведения переговоров с американскими партнерами.
33. Особенности ведения переговоров с европейскими партнерами
34. О роли и значении резюме при устройстве на работу
35. Составление резюме: идеальное и отрицательное резюме
36. Вербальные и невербальные особенности в разговоре с работодателем
37. Провокационные вопросы при трудоустройстве.
38. Модели поведения людей в деловой сфере (этикетные модели и стратегические модели).
39. Культура делового письма.
40. Особенности корпоративного имиджа высшего учебного заведения

### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству эссе.

| Шкала оценивания           | Критерий оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| отлично<br>(5)             | Деление текста на введение, основную часть и заключение. Во введение четко сформулирован тезис, соответствующий теме сообщения, выполнена задача заинтересовать читателя. В основной части логично, связно и полно доказывается выдвинутый тезис. Заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части. Текст сообщения полностью авторский. Текст сообщения грамотно изложен, для выражения своих мыслей не используется упрощённо-примитивный язык. Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены. |
| хорошо<br>(4)              | Деление текста на введение, основную часть и заключение. Во введение четко сформулирован тезис, соответствующий теме сообщения, но не выполнена задача заинтересовать читателя. В основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис. Заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части. Текст сообщения полностью авторский. Текст сообщения грамотно изложен, для выражения своих мыслей не используется упрощённо-примитивный язык. Студент демонстрирует частичное понимание проблемы.                     |
| удовлетворительно<br>(3)   | Деление текста на введение, основную часть и заключение. Во введение тезис сформулирован нечетко или не вполне соответствует теме сообщения. В основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично (убедительно) и последовательно. Заключение выводы не полностью соответствуют содержанию основной части. Допускается не значительное заимствование текста из какого-либо источника. Текст сообщения грамотно изложен, но для выражения своих мыслей используется упрощённо-примитивный язык.                                                             |
| неудовлетворительно<br>(2) | Не прослеживается деление текста на введение, основную часть и заключение. Во введение тезис отсутствует или не соответствует теме сообщения. В основной части нет логичного последовательного раскрытия темы. Выводы не вытекают из основной части. Язык работы можно оценить как «примитивный», безграмотный. Работа написана не по теме. Большинство текста позаимствовано из какого-либо источника.                                                                                                                                                                   |

## **Оценочные средства для промежуточной аттестации.**

### **Вопросы к зачету**

1. Понятие этики в широком смысле и этики деловых отношений.
2. Сущность этики деловых отношений.
3. Основные принципы этики деловых отношений.  
Закономерности межличностных отношений.
4. Этика и социальная ответственность организации.
5. Структура правил этики организации.
6. Этические нормы организации и этика руководителя.
7. Управление этическими нормами.
8. Нормы этического управления руководителя.
9. Этика решений спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
10. Коммуникативная культура в деловом общении.
11. Виды делового общения.
12. Социально-психологические методы: заражение, внушение, подражание, принуждение, менторство.
13. Основы деловой риторики. Коммуникативные эффекты.
14. Культура речи в деловом общении.
15. Особенности речевого поведения.
16. Основы невербального общения.
17. Структура телефонного разговора.
18. Культура делового письма.
19. Характеристика манипуляций в общении.
20. Правила нейтрализации манипуляций.
21. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
22. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Ошибки в деловой беседе.
23. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
24. Этикет и имидж делового человека.
25. Этикет приветствий и представлений.
26. Внешний облик делового человека.
27. Поведение в общественных местах.
28. Правила вручения подарков.
29. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
30. Теоретико-методологические основания формирования и развития корпоративной социальной ответственности
31. Приоритеты социальной политики в организации.
32. Кодексы корпоративной социальной ответственности
33. Имидж-технологии в формировании корпоративной социальной ответственности
34. Технологии репутационного контроля в повышении корпоративной социальной ответственности
35. Социальные программы и проекты в организации.
36. Управление корпоративными социальными программами

37. Компетентность руководителей в сфере формирования и развития корпоративной социальной ответственности.
38. Личная социальная ответственность и корпоративная социальная ответственности.
39. Технологии управления персоналом в контексте повышения корпоративной социальной ответственности.
40. Методы управления организационной культурой
41. Оптимизация воздействия внутренней и внешней среды на формирование имиджа организации.
42. Сущность и природа имиджа организации.
43. Внутренний и внешний имидж: процесс формирования.
44. Базовые признаки благотворительной деятельности
45. Базовые концепции корпоративной социальной ответственности.
46. Какие цели лежат в основе теории корпоративного эгоизма?
47. На чем строится теория корпоративного альтруизма?
48. Что лежит в основе теории разумного эгоизма?
49. Понятие корпоративной социальной ответственности
50. Модели участия бизнеса в решении социальных проблем в западной экономике
51. Основные группы стейкхолдеров. Риски корпорации, связанные с поведением стейкхолдеров
52. Макрорегуляторы корпоративной социальной ответственности.
53. Чем определяется социальная стратегия корпорации?
54. Основные элементы социальной стратегии корпорации
55. Функции отдела по корпоративной социальной ответственности
56. Принципы внедрения коллективной социальной ответственности в маркетинговые стратегии
57. Виды социального маркетинга.
58. Предмет социального аудита
59. Отличия социальных инвестиций и корпоративной благотворительности.
60. Технологии корпоративной благотворительности в России и на Западе.
61. Социальные инвестиции и социальное партнерство: ключевые признаки, основные направления.
62. Основные технологии внешних социальных инвестиций.
63. Оценка эффективности социальной политики: виды, содержание, характер оценки, показатели эффективности.
64. Гендерный вопрос в деловом этикете.
65. Правила публичного выступления как важная часть вербального общения
66. Кинесика – область невербального общения
68. История происхождения дресс-кода.
69. Правила поведения в ресторане
70. Язык цветов и букетов

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству  
промежуточный контроль (зачёт)**

| Характеристика знания предмета и ответов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Зачеты        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. | зачтено       |
| Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.                                      |               |
| Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.                                    |               |
| Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.                           | не<br>зачтено |

## Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Деловой протокол и этикет» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки бакалавров по указанному направлению подготовки.

Председатель учебно-методической  
комиссии Антрацитовского института  
геосистем и технологий



И.В. Савченко

### Лист изменений и дополнений

| <b>№<br/>п/п</b> | <b>Виды дополнений и<br/>изменений</b> | <b>Дата и номер протокола<br/>заседания кафедры (кафедр),<br/>на котором были рассмотрены<br/>и одобрены изменения и<br/>дополнения</b> | <b>Подпись (с<br/>расшифровкой)<br/>заведующего кафедрой<br/>(заведующих<br/>кафедрами)</b> |
|------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                                        |                                                                                                                                         |                                                                                             |
|                  |                                        |                                                                                                                                         |                                                                                             |
|                  |                                        |                                                                                                                                         |                                                                                             |
|                  |                                        |                                                                                                                                         |                                                                                             |
|                  |                                        |                                                                                                                                         |                                                                                             |
|                  |                                        |                                                                                                                                         |                                                                                             |
|                  |                                        |                                                                                                                                         |                                                                                             |
|                  |                                        |                                                                                                                                         |                                                                                             |
|                  |                                        |                                                                                                                                         |                                                                                             |
|                  |                                        |                                                                                                                                         |                                                                                             |
|                  |                                        |                                                                                                                                         |                                                                                             |