

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт управления и государственной службы
Кафедра менеджмента и экономической безопасности



УТВЕРЖДАЮ

Директор института управления и
государственной службы

Р.Г. Харьковский

(подпись)

«25» февраля 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

Деловой этикет и протокол

(наименование учебной дисциплины, практики)

38.03.02 «Менеджмент»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Менеджмент организаций»

(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы))

Разработчики:

доцент

(подпись)

Резник А.А.

ассистент

(подпись)

Чурсина Н.А.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры менеджмента и экономической безопасности от «5» февраля 2025 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой
менеджмента и экономической
безопасности

(подпись)

В.Н. Тисунова

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Деловой этикет и протокол»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Деловое общение основывается на знаниях:

- А) социологии
- Б) психологии
- В) менеджмента
- Г) логики
- Д) всех вышеперечисленных дисциплин

Правильный ответ: Д

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.3)

2. Выберите один правильный ответ

К вербальным средствам общения относятся:

- А) устная речь
- Б) письменная речь
- В) устная и письменная речь
- Г) интонации голоса
- Д) грамотность

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.3)

3. Выберите один правильный ответ

Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- А) жесты
- Б) позы
- В) мимика
- Г) выражение лица
- Д) все перечисленные

Правильный ответ: Д

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.3)

4. Выберите один правильный ответ

Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

- А) за «Т» – образным столом
- Б) за круглым столом
- В) за квадратным столом
- Г) за журнальным столиком
- Д) этот психологический аспект не учитывается

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.3)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствия между названием и содержанием международных этических принципов ведения бизнеса

Название		Содержание	
1)	Избегание нелегальных действий	А)	«Кюусей». В переводе с японского: жить и работать вместе для общего блага и через это создавать возможности для кооперации и взаимного благополучия. Сотрудничать вместе в здоровой и честной конкуренции
2)	Уважение международных и национальных традиций в экономике	Б)	Каждый человек достоин уважения и не должен рассматриваться только как инструмент для достижения целей организации
3)	Социальное сотрудничество работников	В)	Для избежания проблем и для поддержки свободной торговли и честной конкуренции организации должны уважать национальные и интернациональные законы
4)	Поведение в бизнесе: следование законам и дух доверия	Г)	Несмотря на наличие секретов производства, организации должны быть честными и открытыми партнерами, которым доверяют как на национальном, так и на межнациональном уровне
5)	Человеческое достоинство	Д)	Организации должны избегать отмывания денег и прочих нелегальных финансовых операций; не поддерживать криминальный бизнес

Правильный ответ: 1-Д, 2-В, 3-А, 4-Г, 5-Б

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.3)

2. Установите соответствия между термином и содержанием:

Термин	Содержание
1) Нравственность	А) учение о морали, нравственности; система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни
2) Деловая этика	Б) нравственно аргументированное принуждение к поступкам, нравственная необходимость, фиксированная в качестве субъективного принципа поведения
3) Профессиональная этика	В) совокупность этических принципов и норм, которыми должна руководствоваться деятельность организаций и их членов
4) Этика	Г) это нравственные нормы, которые регулируют взаимоотношение людей в трудовой деятельности и отношение человека к своим профессиональным обязанностям, долгу
5) Долг	Д) сфера духовной жизни человека и общества, включающая в себя различные обычаи, нормы общества

Правильный ответ: 1-В, 2-Д, 3-Б, 4-Г, 5-А

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.3)

3. Установите соответствия между видами функционально-психологических вопросов и их содержанием

Виды вопросов	Содержание
1) Открытые	А) Предполагают ответ со стороны собеседников в форме «да» или «нет». Конкретный безальтернативный ответ
2) Зеркальные	Б) Позволяют придать динамику диалогу, развивать высказывания собеседников, помогать им в случае возникновения затруднений во взаимопонимании сторон
3) Эстафетные	В) Предполагают получение со стороны собеседника развёрнутой объёмной информации по сути вопроса
4) Гипотетические	Г) Позволяют построить несложную модель развития беседы с помощью предположения

- о влиянии каких-либо внешних условий на развитие обсуждаемой проблемы

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.3)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Расположите в порядке возрастания титулы в обращении к официальным лицам:

- А) Ваше Высочество
Б) Ваше Превосходительство
В) Ваше Величество
Г) Ваше Высокопревосходительство

Правильный ответ: Б, Г, А, В

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.3)

2. Определите последовательность видов официальных приёмов по времени их проведения (по возрастанию):

- А) «коктейль»
Б) «завтрак»
В) «обед»
Г) «бокал шампанского» («бокал вина»)

Правильный ответ: Г, Б, А, В

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.3)

3. Укажите правильный порядок встречи иностранной делегации:

- А) В аэропорту поднимаются государственные флаги страны иностранного гостя и принимающей области. После посадки самолёта официальные лица, приглашённые к участию в церемонии, занимают места перед зданием аэропорта, определённые в соответствии с протокольным старшинством. К трапу подходят глава принимающей стороны и начальник организационно-контрольного управления. Глава принимающей стороны приветствует главу официальной делегации.
- Б) Глава принимающей стороны приветствует сопровождающих гостя лиц, приглашает главу официальной делегации пройти к группе встречающих

официальных лиц и представляет их высокому гостю. Во время движения глава официальной делегации идёт слева от главы принимающей стороны.

В) Составляются две программы: общую для гостей и подробную для принимающей стороны. Если в состав делегации входит супруга руководителя с сопровождающими лицами, то для этой группы разрабатывается отдельная программа пребывания.

Г) Проводы делегации до гостиницы. Расставаться с гостями нужно не на улице, а в вестибюле. Там же можно договориться о протокольном визите

Правильный ответ: В, А, Б, Г

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.3)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

_____ этика – это система моральных принципов и правил, которые определяют, как сотрудники организации должны вести себя на работе. Она влияет как на взаимоотношения внутри компании, так и на взаимодействие со сторонними организациями.

Правильный ответ: Корпоративная

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.3)

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Корпоративный _____ – документ, который определяет стандарты профессионального поведения. Он включает в себя цели, ценности, правила, регламенты, описания процессов, этические нормы, а также требования к конфиденциальности.

Правильный ответ: кодекс

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.3)

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Система правил речевого поведения, установленных в обществе, называется _____.

Правильный ответ: речевым этикетом

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.3)

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Дополните предложение

_____ (ответ два слова) – это совокупность общепринятых правил, традиций и условностей, соблюдаемых правительствами, ведомствами

иностранных дел, дипломатическими представительствами, официальными лицами в международном общении

Правильный ответ: Дипломатический протокол

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.3)

Задание открытого типа с кратким свободным ответом

1. Ответьте на вопрос:

Кто впервые ввел термин «этикет» в его современном понимании и что он означает?

Правильный ответ: В современном понимании термин «этикет» впервые был использован на одном из приемов короля «солнце» Людовика XIV, когда придворным и приглашенным были преподнесены карточки с перечнем правил поведения при дворе. Этикет – это совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений (обхождение с окружающими, формы общения и приветствия, поведение в общественных местах, манеры и одежду) в той среде, в которой он живет. Различают несколько видов этикета, основными из которых являются: придворный этикет, дипломатический этикет, воинский этикет, общегражданский (светский) этикет.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.3).

2. Ответьте на вопрос:

Что такое имидж и из чего он складывается?

Правильный ответ: под имиджем (от англ. image – образ) обычно понимают сформировавшийся образ делового человека (организации), в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное воздействие на окружающих. Имидж складывается в ходе личных контактов человека, на основе мнений, высказываемых о нем окружающими.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.3)

3. Ответьте на вопрос:

В чем отличие дипломатического протокола и делового протокола?

Правильный ответ: дипломатический протокол — это совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых в международном общении. Деловой протокол, как и дипломатический, регламентирует порядок встреч и проводов делегаций, проведения бесед, переговоров и приёмов, ведения деловой переписки, подписания договоров и соглашений и т. д. Но в отличие от дипломатического, деловой протокол соблюдается не так строго. В сфере делового общения его правила могут быть более гибкими.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.3)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Дайте развернутый ответ на вопрос:

В чём заключается управленческая функция деловой этики?

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: Управленческая функция деловой этики заключается в регламентации и упорядочивании корпоративного поведения в сложных и неоднозначных ситуациях с точки зрения соблюдения принципов этики, честности и добросовестности. Эта функция обеспечивается следующими способами: формирование этических аспектов корпоративной культуры между заинтересованными лицами внутри корпорации (акционерами, директорами, менеджерами и работниками); регламентация приоритетов в отношениях с внешними заинтересованными лицами (поставщиками, потребителями, кредиторами и т.д.); определение порядка и процедуры разработки и принятия решений в сложных этических ситуациях; перечисление и конкретизация форм поведения, недопустимых с позиции этики

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трёх признаков.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.3)

2. Дайте развернутый ответ на вопрос:

Чем характеризуется стиль конкуренции или соперничества для поведения в конфликтной ситуации?

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: Стиль конкуренции или соперничества для поведения в конфликтной ситуации характеризуется стремлением к одностороннему выигрышу, к победе, удовлетворению в первую очередь собственных интересов. Стиль конкуренции или соперничества может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью. Его также можно использовать, если есть веские аргументы; если нет иного выбора и нечего терять, или если человек находится в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования, принципиальности, настойчивости. Однако, эта стратегия редко приносит долгосрочные результаты, так как проигравшая сторона может не поддержать решение, принятое вопреки ее воле, или даже попытается саботировать его. Кроме того, тот, кто сегодня проиграл, завтра может отказаться от сотрудничества.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трёх признаков.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.3)

3. Дайте развернутый ответ на вопрос:

В чем причины возникновения конфликтов в рабочем коллективе?

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: причины возникновения конфликтов в рабочем коллективе можно разделить на объективные и личностные. Объективные причины связаны с противоречиями по таким рабочим вопросам как: невыполнение рабочих обязанностей, изменения в компании, нехватка ресурсов, неправильное распределение обязанностей, нечёткая постановка задач, особенности коммуникации в компании, недостаток информирования сотрудников руководством, намеренные искажения данных, слухи могут стать причиной разногласий. Личностные причины связаны с проблемами в личных отношениях сотрудников: различия во взглядах, неумение давать обратную связь, эмоциональное напряжение, несправедливое отношение руководства, проблемы за пределами работы (болезнь, развод, проблемы в семье, смерть близкого человека могут отразиться на работе человека. Коллеги, не зная причин снижения работоспособности сотрудника, могут вступать с ним в конфликт.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее двух признаков.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.3)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Деловой этикет и протокол» 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, профиль «Менеджмент организаций».

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 обучающихся по указанному направлению.

Председатель учебно-методической комиссии
института управления и государственной службы _____ Студеникина В.П.

Лист изменений и дополнений

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