

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ  
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе и качеству  
образования

\_\_\_\_\_ И.А. Долгова

16 апреля 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ И ЭТИКЕТ

---

Направление подготовки:	38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль подготовки:	Технологии и механизмы государственного и муниципального управления
Квалификация:	магистр
Форма обучения:	заочная
Год начала подготовки:	2025

Самара  
2025

## 1. Оценочные средства, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам (модулям) и практикам	Вид аттестации и оценочных средств
УК -4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для экономического и профессионального взаимодействия	УК-4 . И-3. Владеет жанрами письменной коммуникации в профессиональной сфере, в том числе в условиях межкультурного взаимодействия	УК-4 . И-3. 3-2. Знает требования протокола и правила этикета профессиональной речи. Обороты устной и письменной речи в контексте ситуаций делового общения	Текущий контроль: устный опрос Промежуточная аттестация: контрольное задание.
		УК-4 . И-3. У-1. Умеет вести профессиональную переписку (включая электронную), следуя социокультурным нормам и формату официальной и неофициальной корреспонденции на русском (других государственных языках) и на иностранных языках	Текущий контроль: устный опрос Промежуточная аттестация: контрольное задание.
		УК-4 . И-3. У-2. Выбирать и применять обороты устной и письменной речи в соответствии с контекстом ситуации делового общения. Соблюдать требования речевого протокола и этикета	Текущий контроль: устный опрос Промежуточная аттестация: контрольное задание.
		УК-4 . И-3. В-1. Владеет культурой профессиональной речи на русском языке	Текущий контроль: устный опрос, реферат Промежуточная аттестация: контрольное задание.

## 2. Оценочные средства для текущего контроля

### 2.1. Вопросы для подготовки к семинарским/практическим занятиям

**Тема 1.** УК-4 . И-3. У-1. Принципы и характер делового общения в структурах власти.

1. Что такое деловой и гражданский этикет, дайте определения.
2. Назовите основные принципы делового этикета
3. Назовите основные принципы гражданского этикета.
4. Дайте определение вербального этикета и его характерные особенности в структурах власти.

**Тема 2.** УК-4 . И-3. У-1. Международные стандарты делового этикета в работе органов государственной власти.

1. Назовите стандарты и особенности ведения переговоров в органах государственной и муниципальной власти.
2. Приведите примеры служебной субординация в органах государственного управления и ее особенности в международной практике.
3. Назовите основные правила работы с визитной карточкой. Международный этикет в работе с ней.
4. В чем особенности речевого этикета при ведении переписки.

**Тема 3.** УК-4 . И-3. У-2. Специальные аспекты профессиональной коммуникации должностного лица государственной службы. Требования протокола и правила этикета профессиональной речи.

1. Какие Вы знаете корпоративные мероприятия в органах государственной и муниципальной власти.
2. Назовите какие разрешены дарить подарки в деловом коллективе, сотрудникам, партнёрам.
3. Назовите какие подарки запрещены в деловом коллективе, сотрудникам, партнёрам.
4. В чем суть национальных традиций в органах государственного управления.

**Тема 4.** УК-4 . И-3. У-1. Понятие протокола в органах государственной и муниципальной службы

1. Назовите основные протокольные требования к приёму и обслуживанию делегаций.
2. Как учитываются требования международного протокола при организации деловых переговоров.
3. Назовите основные требования к внешнему виду при проведении переговоров, на совещаниях и официальных мероприятиях.
4. Назовите основные принципы речевого этикета при приеме гостей.

**Тема 5.** УК-4 . И-3. У-1. Приёмы — продолжение служебной деятельности государственного и муниципального служащего. Культура профессиональной речи на русском языке

1. Назовите основные виды официальных приемов.
2. Чем отличаются дневные официальные приемы от вечерних.
3. Назовите основные требования к одежде на официальных приемах.
4. В чем суть письменной коммуникации при получении приглашения и ответа на него.

**Тема 6.** УК-4 . И-3. У-2. Имидж государственного служащего

1. Как влияет имидж государственного и муниципального служащего на формирование эффективной коммуникации.
2. Приведите примеры правил и технологий создания хорошего впечатления.
3. Назовите основные правила в системе конструирования имиджа.
4. Как влияют основные составляющие внешности на формирование имиджа.

**Тема 7.** УК-4 . И-3. У-2. Культура одежды служащих учреждений государственной и муниципальной власти.

1. Назовите современные требования этикета к деловому стилю одежды.
2. В чем суть этикетных норм мужского и женского имиджа в деловой жизни.
3. Как определить персональный стиль в создании делового гардероба.
4. В чем состоит основной принцип в выборе формы одежды для государственного служащего.

#### Критерии оценки работы на практическом занятии

Критерии	Максимальное количество баллов за занятие
----------	---

<b>Устный опрос, коллоквиум</b>	
Основные теоретические положения по вопросу раскрыты. Имеются элементы обоснования выводов. Имеются элементы систематизации информации, факты применения профессиональной терминологии. Очевидно использование источников рекомендованной литературы. Продемонстрирована культура речи.	5 баллов
<b>Решение задач, кейсов, заданий, выполнение лабораторных работ</b>	
Верно выполненное практическое (лабораторное) задание	5 баллов

## 2.2. Темы докладов и рефератов

УК-4 . И-3. В-1.

1. Понятие и сущность делового этикета.
2. Деловой этикет как предмет изучения.
3. Основные правила служебного этикета.
4. Основные принципы делового этикета.
5. История и основные виды этикета
6. Приемы и визиты в деловом мире.
7. Этикет приветствий и представлений.
8. Культура речи в деловом общении.
9. Основные этапы и виды подготовки публичного выступления.
10. Правила поведения руководителя с подчиненными, отношения между коллегами.
11. Застольный этикет.
12. Композиция ораторской речи. Контакт оратора с аудиторией.
13. Основные виды и особенности деловых дискуссий.
14. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
15. Этикет проведения переговоров с деловыми партнерами.
16. Этикетные нормы телефонного разговора.
17. Культура делового письма и переписки.
18. Особенности делового этикета стран мира.
19. Этикет работы в компьютерных сетях.
20. Невербальные средства в системе делового общения.
21. Внешний вид делового человека.
22. Дипломатический этикет.
23. Виды приемов.
24. Презентации и публичные выступления.
25. Дипломатический протокол в России.
26. Этикет в общественных местах.
27. Управленческий этикет.

### Шкала и критерии оценки реферата (эссе, доклада)

<b>Критерии</b>	<b>Показатели</b>	<b>Баллы</b>
1. Новизна реферированного текста	-актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.	Макс. - 20 баллов

Критерии	Показатели	Баллы
2. Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие плана теме реферата (доклада); - соответствие содержания теме и плану; - полнота и глубина раскрытия основных понятий; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.	Макс. - 30 баллов
3. Обоснованность выбора источников	- круг, полнота использования литературных источников по теме; - привлечение новейших работ (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).	Макс. - 20 баллов
4. Соблюдение требований к оформлению	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом; - соблюдение требований к объему работы; - культура оформления: выделение абзацев; - использование информационных технологий.	Макс. - 15 баллов
5. Изложение	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.	Макс. - 15 баллов

Реферат оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 86 – 100 баллов – «отлично»;
- 71 – 85 баллов – «хорошо»;
- 51 – 70 баллов – «удовлетворительно»;
- менее 50 баллов – «неудовлетворительно».

### **2.3. Варианты контрольных работ (при наличии) Варианты контрольных работ для студентов заочной формы обучения**

УК-4 . И-3. 3-2.

1. Национальные особенности делового протокола.
2. Дипломатический протокол в России.
3. Протокольная атрибутика.
5. Национальные особенности делового протокола в структурах власти.
6. Протокол в мусульманских странах.
7. Этикетные нормы в исламской культуре.
8. Деловой этикет как основа репутации государственного и муниципального секторов РФ.
9. Особенности делового этикета в странах Западной Европы.
10. Деловой этикет в странах Дальнего Востока и Юго-Восточной Азии.
11. Этикетная культура в истории России.
12. Дипломатический протокол и этикет.
13. Стили и история костюма.
14. Современная одежда: детали и ситуации.
15. Этикетные нормы приказа и просьбы.

16. Формы организации культурного досуга делового коллектива.
17. Подготовка доклада к научной конференции, к публичному выступлению.
18. Диалог и монолог как основные виды речевого общения.
19. Диспут, дискуссия и спор как формы речи.
20. Деловая речь и её особенности для государственного и муниципального служащего.
21. Устная деловая речь: деловой телефонный разговор.
22. Культура делового письма и переписки.
23. Сетевой этикет.
24. Этикет в общении по телефону.
25. Этикетные правила пользования мобильным телефоном: международная вежливость.
26. Функциональные стили русского литературного языка.
27. Официально-деловой стиль речи: общая характеристика, особенности.
28. Этикет установления контакта в деловом коллективе.
29. Речевой этикет делового разговора.
30. Организация и проведения деловых приемов.
31. Этикетные правила ведения переговоров.
32. Приветствия и представления в деловом общении.
33. Правила хорошего тона в повседневном общении.
34. Деловые подарки и сувениры: этикетные нормы дарения и получения.
35. Протокол как цивилизованная форма коммуникации между людьми.
36. Корпоративные правила и корпоративная культура: мода или жизненная необходимость.
37. Протокол как форма проведения мероприятий на высшем уровне.
40. Церемониал питья чая по-китайски.
41. Кофе как часть жизни современного человека.
42. Английские чайные традиции.
43. Телефонный этикет.
44. Деловой этикет и деловая одежда.
45. Внешний вид сотрудников государственного и муниципального секторов РФ. DRESS-CODE (Кодекс одежды).
46. Этикетные требования к внешнему виду делового человека. Кодекс одежды.
47. Стили деловой одежды. Деловая повседневная одежда. Униформа, «нестрогая униформа», деловой костюм.
48. Официальные стили мужской и женской одежды.
49. Столовый этикет.
50. Протокольные нормы в служебном общении.
51. Служебный этикет: протокольные обязанности.
52. Протокольные нормы коммуникации внутри органов власти.
53. Этикетные акценты в деловом общении.
54. Протокольные требования к организации и проведению деловых встреч и переговоров.
55. Деловой завтрак, обед, ужин.
56. Правила проведения приёмов.
57. Официальные и неофициальные приёмы: формы, особенности.
58. Протокольные аспекты представительской деятельности структур власти и её руководителей.
59. Протокольные аспекты проведения приемов, презентаций.

### **Методические указания по выполнению контрольной работы**

Контрольная работа выполняется в форме реферата.

Выбранная тема согласуется с преподавателем. После выбора темы требуется подобрать, изучить необходимую для ее разработки информацию. Определяя перечень литературы и других материалов, важно руководствоваться списком источников, которые подготавливаются кафедрой.

План контрольной работы должен включать в себя введение, основной текст и заключение. Основной текст желательно разбивать на главы и параграфы. Во введении аргументируется актуальность выбранной темы, указываются цели и задачи исследования. В нём же можно отразить методику исследования и структуру работы. Основная часть работы предполагает освещение материала в соответствии с планом.

В заключении излагаются основные выводы и рекомендации по теме исследования.

В контрольной работе желательно высказывание самостоятельных суждений, аргументов в пользу своей точки зрения на исследуемую проблему. При заимствовании материала из первоисточников обязательны ссылки на автора. Контрольная работа, значительная часть которой текстуально переписана из какого-либо источника, не засчитывается.

Контрольная работа может быть набрана на компьютере. Объем работы до 20 машинописных страниц.

Контрольная работа должна содержать: титульный лист, оглавление и список использованной литературы. На титульном листе указывается университет, кафедра, учебная дисциплина, тема работы, курс, группа, фамилии, имена, отчества студента и руководителя контрольной работы, дата ее подготовки.

Список литературы и сноски на страницах оформляются в соответствии с действующими стандартами. Контрольная работа может содержать приложения в форме схем, образцов документов и другие изображения в соответствии с темой исследования.

Текст контрольной работы выполняется на одной стороне листа односортной белой бумаги с расчетом, что на каждой странице должно быть 30 строк.

Все страницы работы, включая оглавление и список литературы, нумеруются по порядку с титульного листа (на нем цифра не ставится) до последней страницы без пропусков и повторений.

Введение, заключение, новые главы, список использованных источников и литература должны начинаться с нового листа.

#### Критерии оценки контрольной работы

Элементы и этапы выполнения контрольной работы	Показатели	Максимальные баллы
<b>Ответы на задания контрольной работы (по вариантам)</b>	Соответствие требованиям методических рекомендаций к содержанию контрольной работы. Правильность и полнота проведения анализа/ оценки/ решения. Отражение выводов по заданию и их обоснованность.	70
<b>Список источников</b>	Соблюдение требований методических рекомендаций по количеству и качеству источников.	5
<b>Оформление</b>	Соответствие разработанным требованиям оформления. Соблюдение норм литературного языка. Отсутствие орфографических и пунктуационных ошибок, погрешностей стиля	15
<b>Сроки выполнения</b>	Соблюдение графика выполнения контрольной работы	10
		100

Контрольная работа оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 51-100 баллов – «зачтено»;
- менее 50 баллов – «не зачтено».

### 3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

#### 3.1. Банк контрольных заданий (с указанием компетенции)

**Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа**

1. УК-4 . И-3. 3-2. Содержание делового общения составляет:

- А. обсуждение социально-значимой проблемы;
- Б. внутренний личностный мир субъектов общения;
- В. удовлетворение потребности в общении;
- Г. формирование профессиональных навыков.

2. УК-4 . И-3. 3-2. Реализация практического закона общения, согласно И. Канту, включает:

- А. рассмотрение любого человека как „цели самой по себе”;
- Б. использование одним человеком другого в качестве средства для достижения целей;
- В. употребление другого человека как „какой-нибудь вещи”.

3. УК-4 . И-3. 3-2. Какие из перечисленных ниже теорий можно отнести к теоретическим предпосылкам дисциплины «Деловой этикет и протокол»?

- А. профессиональная психология;
- Б. психофизика;
- В. психология личности;
- Г. клиническая психология;
- Д. социальная психология.

4. УК-4 . И-3. 3-2. К вербальным средствам делового общения относятся:

- А. речевые конструкции;
- Б. мимика;
- В. жесты;
- Г. социальные диалекты;
- Д. походка.

**Прочитайте текст и установите соответствие.**

5. УК-4 . И-3. У-1. Соотнесите типы резюме с их характеристиками

1	Хронологическое	А	демонстрирует не только вашу квалификацию и достижения, но и позволяет получить более отчетливое представление о вашей трудовой биографии
2	Функциональное	Б	краткий сюжет о ваших профессиональных навыках и умениях.
3	Комбинированное	В	представляет ваш послужной список и трудовые достижения в определенной последовательности
4	Видеорезюме	Г	представляет ваши профессиональные навыки, опыт и достижения, а не конкретный перечень работ, которыми вам приходилось заниматься на различных этапах своей карьеры.

6. УК-4 . И-3. У-1. Установите соответствие между тактическими приемами ведения переговоров и их характеристиками.



1	компромисс.	А	Взаимные уступки партнеров друг другу в решении проблемы;
2	пакетирование.	Б	Увязывание нескольких проблем в один пакет;
3	разделение проблемы	В	Отложение рассмотрения проблем как отдельные составляющие или перенесение их на другое время
4	уклонение.	Г	Выделение в проблеме отдельных вопросов и достижение соглашения по ним.

7. УК-4 . И-3. У-2. Установите позиции общающихся партнеров за столом в соответствии с характером делового общения.

1	сопернический или оборонительный	А	Расположение по диагонали.
2	кооперативное деловое взаимодействие	Б	Напротив друг друга.
3	независимое общение.	В	Угловая позиция.
4	дружеское деловое взаимодействие	Г	По одну сторону стола.

8. УК-4 . И-3. У-1. Установите соответствие между типами модальностей деловых партнеров и способами восприятия ими информации.

1	визуальный.	А	Посредством слуховых ощущений.
2	аудиальный	Б	Посредством зрительных образов.
3	кинестетический	В	Посредством осязательных и телесных ощущений.

9. УК-4 . И-3. У-1. Установите соответствие между типами неплодотворной ориентации характера делового партнера и их основными характеристиками.

1	рецептивная	А	Целеустремленная, готовая к обмену, общительная, экспериментирующая, манипулятивная.
2	эксплуататорская	Б	Берущая, сговорчивая, легковверная, восприимчивая, лишенная уверенности в себе.
3	стяжательская	В	Активная, инициативная, импульсивная, агрессивная, способная предъявить требования.
4	рыночная	Г	Практичная, экономная, сдержанная, подозрительная, инертная, педантичная, жадная.

10. УК-4 . И-3. У-2. УК-4 . И-3. У-1. Установите соответствие между подходами к переговорам и их характеристиками.

- |                      |                                     |
|----------------------|-------------------------------------|
| 1) конфронтационный. | А. Поиск взаимоприемлемого решения. |
| 2) партнерский.      | Б. Противостояние сторон            |

**Прочитайте текст и установите последовательность.**

11. УК-4 . И-3. У-2. Восстановите последовательность программы приема иностранной делегации

- А. деловая часть программы
- Б. встреча
- В. культурная программа
- Г. окончательные проводы
- Д. размещение
- Е. деловые приемы (завтраки, обеды, ужины и т.д.)

**Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ**

12. УК-4 . И-3. У-1. С чем связаны коммуникативные способности человека? (назовите не менее трех факторов)

---

**3.2. Ключи к контрольным заданиям**

№ вопроса	Ответ
1.	А
2	А
3	Д
4	АГ
5	1В2А3Г4Б
6	1А2Б3Г4В
7	1Б2А3В4Г
8	1Б2А3В
9	1Б2В3А4Г
10	1Б2А
11	БДАЕВГ
12	Умение слушать и понимать собеседника Умение устанавливать личные и деловые взаимоотношения Умение оказывать на человека психологическое воздействие

**Шкала и критерии оценки текущего тестирования**

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
50-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 50% правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»