

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Институт истории, международных отношений и социально-политических наук
Кафедра документоведения и архивоведения

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИИМОСПН
Дитковская С.А.
« 14 » сентября 20 26 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине

Протокол и этикет делового общения

По направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
Профиль подготовки Организация делопроизводства в органах
законодательной, исполнительной и судебной власти
Квалификация выпускника бакалавр
Форма обучения очная, заочная
Курс ОФО – 4, ЗФО – 3

Разработчик
канд. пед. наук, доцент кафедры
документоведения и архивоведения
Ульченко Ю.В.

Заведующий кафедрой
документоведения и архивоведения
Ульченко Ю.В.

Протокол
от « 13 » сентября 20 26 г. № 8

Луганск, 2026

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины «Протокол и этикет делового общения» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу дисциплины.

1.2. Цели и задачи фонда оценочных средств

Цель ФОС – установить соответствие уровня подготовки обучающегося требованиям ФГОС ВО бакалавриат по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 октября 2020 г. № 1343 (с изменениями и дополнениями) и Профессиональному стандарту «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденному Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта» от 15 июня 2020 г. № 333н; Профессиональному стандарту «Специалист по управлению документами организации», утвержденному Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта» от 27 апреля 2023 г. № 421н; Профессиональному стандарту «Специалист архива», утвержденному Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта» от 18 марта 2021 г. № 140н.

1.3. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения основной образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на овладение следующих компетенций и индикаторов их достижения:

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения
Общепрофессиональные	
ОПК-2. Способен находить организационно-управленческие решения при решении задач в сфере своей профессиональной деятельности	ОПК-2.1. Выстраивает эффективные корпоративные отношения в организациях различных форм собственности

1.4. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

Этапы формирования компетенций	Компетенции	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
Понятие и содержание делового протокола и этикета	ОПК-2	Выполнение практических заданий, устный опрос
Протокол и этикет делового общения	ОПК-2	Выполнение практических заданий, устный опрос

Этикет деловых коммуникаций. Организация и проведение успешных деловых переговоров	ОПК-2	Выполнение практических заданий, устный опрос
Понятие и содержание международного протокола и этикета	ОПК-2	Выполнение практических заданий, устный опрос
Текущая аттестация	ОПК-2	Контрольная работа
Промежуточная аттестация	ОПК-2	Зачет

1.5. Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Результаты сформированности
ОПК-2. Способен находить организационно-управленческие решения при решении задач в сфере своей профессиональной деятельности	Знает: сущность, виды и принципы корпоративных отношений, нормы делового протокола и этикета, этические правила поведения в профессиональной среде. Умеет: выстраивать эффективные корпоративные отношения с учётом организационно-правовой формы организации, применять нормы протокола и этикета при взаимодействии с коллегами, руководством, партнёрами и клиентами, разрешать конфликтные ситуации. Владеет: навыками делового общения, технологиями организации корпоративных мероприятий, приёмами эффективной коммуникации и методами оценки корпоративных отношений.

1.6. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Вид учебной работы	Количество баллов	
	ОФО	ЗФО
Выполнение и защита практических работ	48	48
Контрольная работа	20	20
Контроль самостоятельной работы	12	12
Зачет	20	20
Всего	100	

Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбалльная система оценивания экзамена	100-балльная шкала	Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале	Система оценивания зачета
Отлично	90–100	А – отлично – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов,	

		близким к максимальному	Зачтено
Хорошо	83–89	В – очень хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	
Хорошо	75–82	С – хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	
Удовлетворительно	63–74	Д – удовлетворительно – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки	
Удовлетворительно	50–62	Е – посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	Не зачтено
Неудовлетворительно	21–49	FX – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	
Неудовлетворительно	0–20	F – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

2.1. Оценочные средства текущего контроля

Вопросы для устного опроса:

1. Понятие, предмет и задачи протокола и этикета делового общения.
2. История развития протокола и этикета.
3. Принципы и функции делового этикета.
4. Роль протокола и этикета в формировании эффективных корпоративных отношений в организациях различных форм собственности.
5. Виды и формы делового общения.
6. Государственный, дипломатический и деловой протокол.
7. Нормы и правила делового протокола при проведении встреч, переговоров, совещаний, приёмов.
8. Организация и проведение корпоративных мероприятий в соответствии с протокольными требованиями.
9. Протокольные нормы в организациях различных форм собственности.
10. Документационное сопровождение протокольных мероприятий.
11. Этикетные формулы приветствия, обращения, представления, поздравления, благодарности.
12. Этикет деловой беседы, переговоров и совещаний.
13. Этикет деловой переписки: требования к оформлению и содержанию.
14. Этикет телефонного разговора и видеоконференцсвязи.
15. Речевой этикет как фактор формирования корпоративной культуры.
16. Кросс-культурные различия в деловом общении.
17. Национальные особенности делового этикета в странах Европы, Азии и Америки.
18. Учёт национальных и культурных особенностей партнёров при построении корпоративных отношений.
19. Специфика делового общения в сфере архивного аутсорсинга и внеофисного хранения документов.
20. Разрешение конфликтных ситуаций в межкультурном деловом общении.

2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)

Теоретические вопросы к зачету

1. Что такое этикет?
2. Что такое деловой этикет?
3. Что такое протокол?
4. Что такое деловое общение?
5. Что такое корпоративные отношения?
6. Назовите основные принципы делового этикета.
7. Назовите основные функции делового этикета.
8. Что такое тактичность?

9. Что такое вежливость?
10. Что такое корректность?
11. Что такое пунктуальность?
12. Что такое конфиденциальность в деловом общении?
13. Назовите виды делового общения.
14. Что такое деловая беседа?
15. Что такое деловые переговоры?
16. Что такое деловое совещание?
17. Что такое публичное выступление?
18. Что такое презентация?
19. Чем отличается деловое общение от бытового?
20. Какова роль этикета в формировании корпоративной культуры?
21. Что такое государственный протокол?
22. Что такое дипломатический протокол?
23. Что такое деловой протокол?
24. Назовите этапы подготовки деловой встречи.
25. Что такое протокольная рассадка?
26. Как правильно представлять участников деловой встречи?
27. Что такое визитная карточка?
28. Какие виды визитных карточек вы знаете?
29. Как правильно обмениваться визитками?
30. Назовите виды корпоративных мероприятий.
31. Что такое деловой приём?
32. Что такое презентация?
33. Что такое торжественное мероприятие?
34. Какие требования предъявляются к внешнему виду участников делового общения?
35. Что такое дресс-код?
36. Назовите виды дресс-кода.
37. Какие документы сопровождают протокольные мероприятия?
38. Что такое речевой этикет?
39. Назовите формулы приветствия в деловом общении.
40. Назовите формулы обращения в деловом общении.
41. Назовите формулы представления в деловом общении.
42. Назовите формулы поздравления в деловом общении.
43. Назовите формулы благодарности в деловом общении.
44. Назовите формулы извинения в деловом общении.
45. Назовите формулы прощания в деловом общении.
46. Что такое деловое письмо?
47. Назовите виды деловых писем.
48. Какие требования предъявляются к оформлению делового письма?
49. Что такое деловой телефонный разговор?
50. Назовите правила делового телефонного разговора.
51. Что такое видеоконференцсвязь?

52. Какие правила делового общения в формате видеоконференции вы знаете?
53. Что такое активное слушание?
54. Назовите типичные ошибки в деловой речи.
55. Что такое кросс-культурные различия?
56. Назовите особенности делового этикета в странах Европы.
57. Назовите особенности делового этикета в странах Азии.
58. Назовите особенности делового этикета в странах Америки.
59. Что такое монохронные культуры?
60. Что такое полихронные культуры?
61. Какие типичные ошибки возникают в межкультурной деловой коммуникации?
62. Как учитывать национальные особенности партнёров при деловом общении?
63. Что такое архивный аутсорсинг?
64. Что такое внеофисное хранение документов?
65. В чём специфика делового общения в сфере архивного аутсорсинга?
66. Какие этикетные нормы применяются при взаимодействии с клиентами архивного аутсорсинга?
67. Какие протокольные правила действуют при организации внеофисного хранения документов?
68. Как разрешать конфликтные ситуации в деловом общении?
69. Какие этические принципы важны в сфере архивного аутсорсинга?
70. Как выстраивать корпоративные отношения в сфере архивного аутсорсинга?