


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Наумова Наталия Александровна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 24.10.2024 14:21:41  
Уникальный программный ключ:  
6b5279da4e034bff679172803da5b7b559fc69e2

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное образовательное учреждение высшего образования Московской области  
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБЛАСТНОЙ УНИВЕРСИТЕТ  
(МГОУ)  
Экономический факультет  
Кафедра государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДЕН  
на заседании кафедры  
Протокол от «01» марта 2022 г. № 8  
Зав. кафедрой   
/А.И. Афонин/

**ФОНД  
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**По учебной дисциплине**  
Служебный этикет и его особенности

**Направление подготовки**  
38.04.04 Государственное и муниципальное управление

**Программа подготовки:**  
Управление развитием региона

**Квалификация**  
Магистр

Мытищи  
2022

# 1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
Код и наименование компетенции	Этапы формирования
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	1. Работа на лекционных и практических занятиях при изучении темы 1-4. 2. Самостоятельная работа (подготовка к практическим занятиям, изучение литературы; подбор материала для реферата)
СПК-1. Способен определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения	1. Работа на лекционных и практических занятиях при изучении темы 1-4. 2. Самостоятельная работа (подготовка к практическим занятиям, изучение литературы; подбор материала для реферата)
СПК 2 Способен выполнять должностные обязанности в условиях активного взаимодействия внутри системы и с гражданами	1. Работа на лекционных и практических занятиях при изучении темы 1-4. 2. Самостоятельная работа (подготовка к практическим занятиям, изучение литературы; подбор материала для реферата)

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

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание Показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания

УК – 3	Пороговый	<p>1. Работа на лекционных и практических занятиях при изучении темы 1-4.</p> <p>2. Самостоятельная работа (подготовка к практическим занятиям, изучение литературы; подбор материала для реферата)</p>	<p><b>Знать:</b> историю возникновения и развития этикета; требования профессионального этикета;</p> <p><b>Уметь:</b> определять, формулировать и анализировать морально-нравственные проблемы, возникающие в процессе государственного и местного управления; выявлять проблемы этикетного характера при анализе конкретных ситуаций государственного и муниципального управления, предлагать способы их решений и оценивать ожидаемые результаты; выявлять проблемы этического характера при анализе конкретных ситуаций государственного и муниципального управления, предлагать способы их решений и оценивать ожидаемые результаты; организовывать и руководить работой команды, выработать командную стратегию для достижения поставленной цели</p>	<p>Опрос, подготовка реферата, участие в обсуждении реферата</p> <p>Подготовка рефератов, участие в обсуждении</p>	<p>Шкала оценивания реферата Шкала оценивания устного опроса студентов</p>
--------	-----------	---	---	--	--

	Продвинутый	<p>1. Работа на учебных занятиях (Тема 1 -4)</p> <p>2. Самостоятельная работа (подготовка к практическим занятиям и рефератов)</p>	<p><b>Знать:</b></p> <p>основные этические категории применительно к изучаемой дисциплине;</p> <p>требования профессиональной этики;</p> <p>историю возникновения профессиональной этики государственных служащих и ее развитие в нашей стране.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>определять, формулировать и анализировать морально-нравственные проблемы, возникающие в процессе государственного и местного управления;</p> <p>выявлять проблемы этического характера при анализе конкретных ситуаций государственного и муниципального управления, предлагать способы их решений и оценивать ожидаемые результаты;</p> <p>организовывать и руководить работой команды, вырабатывать командную стратегию для достижения поставленной цели</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>приемами, приемами, формами и методами служебного этикета;</p> <p>формами и методами самостоятельного овладения новыми знаниями, используя современные образовательные технологии;</p> <p>командную стратегию для достижения поставленной цели</p>	<p>Опрос, подготовка реферата, участие в обсуждении реферата</p> <p>Подготовка рефератов, участие в обсуждении</p> <p>Опрос, подготовка реферата, участие в обсуждении реферата</p>	<p>Шкала оценивания реферата</p> <p>Шкала оценивания устного опроса студентов</p> <p>Шкала оценивания доклада</p>
--	-------------	--	---	---	---

СПК – 1	Пороговый	<p>1. Работа на лекционных и практических занятиях при изучении темы 1-4.</p> <p>2. Самостоятельная работа (подготовка к практическим занятиям, изучение литературы; подбор материала для реферата)</p>	<p><b>Знать:</b> особенности этикета на государственной службе и деловой управленческой культуры за рубежом;</p> <p>философско-теоретические основы этикета и особенности служебного этикета в государственном управлении.</p> <p><b>Уметь:</b> в повседневной управленческой деятельности, при принятии управленческих решений учитывать этикетную составляющую; эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков.</p>	<p>Опрос, подготовка реферата, участие в обсуждении реферата</p> <p>Подготовка рефератов, участие в обсуждении</p>	<p>Шкала оценивания реферата</p> <p>Шкала оценивания устного опроса студентов</p>
---------	-----------	---	--	--	---

	Продвинутый	<p>1. Работа на лекционных и практических занятиях при изучении темы 1-4.</p> <p>2. Самостоятельная работа (подготовка к практическим занятиям, изучение литературы; подбор материала для реферата)</p>	<p><b>Знать:</b> Знать: особенности этикета на государственной службе и деловой управленческой культуры за рубежом; философско-теоретические основы этикета и особенности служебного этикета в государственном управлении.</p> <p><b>Уметь:</b> Уметь: в повседневной управленческой деятельности, при принятии управленческих решений учитывать этикетную составляющую; эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков.</p> <p><b>Владеть:</b> формами и методами самостоятельного овладения новыми знаниями, используя современные образовательные технологии; инструментами и технологиями регулирующего воздействия при реализации управленческого решения.</p>	<p>Опрос, подготовка реферата, участие в обсуждении реферата</p> <p>Подготовка рефератов, участие в обсуждении</p> <p>Опрос, подготовка реферата, участие в обсуждении реферата</p>	<p>Шкала оценивания реферата</p> <p>Шкала оценивания устного опроса студентов</p> <p>Шкала оценивания доклада</p>
--	-------------	---	--	---	---

СПК-2	Пороговый	1. Работа на лекционных и практических занятиях при изучении темы 1-4. 2. Самостоятельная работа (подготовка к практическим занятиям, изучение литературы; подбор материала для реферата)	<b>Знать:</b> сущность и содержание этикетного поведения на государственной службе содержание и выполнять должностные обязанности <b>Уметь:</b> • критически, с точки зрения служебного этикета оценивать собственные действия и поступки в сфере управленческой деятельности; использовать полученные знания на практике; активно взаимодействовать с гражданами	Опрос, подготовка реферата, участие в обсуждении реферата  Подготовка рефератов, участие в обсуждении	Шкала оценивания реферата Шкала оценивания устного опроса студентов
	Продвинутый	1. Работа на лекционных и практических занятиях при изучении темы 1-4. 2. Самостоятельная работа (подготовка к практическим занятиям, изучение литературы; подбор материала для реферата)	<b>Знать:</b> сущность и содержание этикетного поведения на государственной службе содержание и выполнять должностные обязанности <b>Уметь:</b> • критически, с точки зрения служебного этикета оценивать собственные действия и поступки в сфере управленческой деятельности; использовать полученные знания на практике; активно взаимодействовать с гражданами <b>Владеть:</b> профессиональной аргументации при разборе стандартных ситуаций в сфере государственного и муниципального управления.;	Опрос, подготовка реферата, участие в обсуждении реферата  Подготовка рефератов, участие в обсуждении  Опрос, подготовка реферата, участие в обсуждении реферата	Шкала оценивания реферата Шкала оценивания устного опроса студентов Шкала оценивания доклада

			способностью выполнять должностные обязанности в условиях активного взаимодействия внутри системы и с гражданами		
--	--	--	---	--	--

### Шкала оценивания устного опроса студентов

Критерии оценивания	Баллы
Свободное владение материалом	5
Достаточное усвоение материала	3
Поверхностное усвоение материала	1
Неудовлетворительное усвоение материала	0

### Шкала оценивания реферата

Критерии оценивания	Баллы
Тема исследования актуальная, содержание реферата соответствует теме, оформление соответствует методическим рекомендациям; знание учащимся изложенного в реферате материала, умение грамотно и аргументировано изложить суть проблемы; присутствие личной заинтересованности в раскрываемой теме, продемонстрировать собственную точку зрения, аргументы и комментарии, выводы; умение свободно беседовать по любому пункту плана, отвечать на вопросы по теме реферата; умение анализировать фактический материал и статистические данные, использованные при написании реферата.	15
Тема исследования актуальна; есть незначительные замечания по оформлению реферата; у обучающегося возникают трудности при ответе на вопросы по теме реферата и формулировке сути рассматриваемой проблемы.	10
Тема реферата раскрыта недостаточно полно; есть существенные замечания по оформлению реферата; затруднения в изложении, аргументировании; студент не может ответить на вопросы по теме реферата; отсутствие личной заинтересованности в рассматриваемой теме.	5
Тема реферата не актуальна; оформление реферата не соответствует предъявляемым требованиям; не раскрыта суть рассматриваемой проблемы.	0

### Шкала оценивания доклада

Критерии оценивания	Баллы
Полное и правильное раскрытие темы, использование терминологии, сделаны выводы и умозаключения. На возникшие вопросы по теме доклада полностью ответил.	20
Достаточное усвоение материала. Описание не содержит грубых ошибок; основные выводы изложены и, в основном, осмыслены.	15
Суть проблемы изложена нечётко; в использовании понятийного аппарата встречаются несущественные ошибки; основные результаты	5



изложены и, в основном, осмыслены.	
Суть проблемы и выводы изложены плохо; в использовании понятийного аппарата встречаются грубые ошибки; основные выводы изложены и осмыслены плохо.	0

### **1.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

#### **Список примерных тем докладов**

История этикета

Традиции: понятие и их классификация.

Нравственные основы служебного этикета на государственной и муниципальной службе.

Правовая грань служебного этикета.

Овладение основными элементами устной речи.

Культура устной речи госслужащих.

Основные правила поведения сотрудников госслужбы в общественных местах.

Правила приема граждан в госучреждениях.

Этикетные нормы поведения госслужащих

Мода и этикет.

Специфика национальных традиций на государственной службе в отдельных регионах Российской Федерации.

Особенности управленческой культуры за рубежом (страны Европы, США, государства Азии – по выбору).

#### **Список примерных тем рефератов**

Специфика служебного этикета различных видов госслужбы.

Этикет в семейной жизни госслужащего.

Культура речи госслужащего.

Требования к письменной речи госслужащего.

Этикет в деятельности государственных служащих.

Понятие служебного этикета.

Основные принципы этикета государственного служащего

Нравственные аспекты оценки деятельности госслужащего.

Нравственная культура общества и личности.

Основные функции этикета на государственной службе.

Этикет: исторические корни и современный смысл.

Социально-ролевое и функциональное назначение одежды государственных служащих

Особенности управленческой культуры в европейских государствах.

Особенности управленческой культуры США и Японии.

Некоторые особенности деловой управленческой культуры азиатских государств

### **Примерный перечень вопросов для подготовки к зачёту**

1. Этикет: предмет, структура, функции.
2. Роль ритуалов в жизнедеятельности на государственной и муниципальной службе.
3. Этикет управления как вид профессионального этикета. Понятие служебного этикета, общего и делового этикета.
4. Значение этикета и культуры управления в государственной и муниципальной службе.
5. Национальные особенности этикета и культуры управления.
6. Требования этикета к государственному и муниципальному служащему: нормы и принципы.
7. Культура профессиональной деятельности государственных служащих
8. Этикет и культура служебных отношений как фактор эффективного функционирования аппарата управления.
9. Принципы современного этикета деловых отношений.
- 10.Руководитель и подчиненный: этикет взаимоотношений.
- 11.Нормативно-правовые основы служебного поведения государственных гражданских и муниципальных служащих Российской Федерации.
- 12.Этический кодекс как один их механизмов этического регулирования публичного управления. Разработка этических кодексов.
- 13.Требования этикета к письменной речи госслужащих.
- 14.Соблюдение требований служебного этикета как необходимое условие авторитета госслужащего среди населения.
- 15.Этикетные нормы поведения госслужащих с гражданами.
- 16.Этикетная специфика приема граждан.
- 17.Требования к внешнему виду госслужащего.
- 18.Речь как одна из важнейших этических основ культуры и служебного этикета.

### **Список примерных вопросов и заданий к практическим занятиям**

История возникновения этикетного поведения

Виды этикета и их особенности

Речевые нормы, которых должен придерживаться госслужащий

Правила этикета как выражение уважения чести и достоинства человека

Общественные правила приличия

Антиподы культуры делового общения

Этикетная специфика приема граждан госслужащим

Основные требования к поведению госслужащего при приёме граждан

Требования этикета к внешнему виду госслужащего

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

Основными формами текущего контроля являются устные опросы, подготовка рефератов.

Проверка уровня усвоения материала студентом производится на практических занятиях после изучения отдельных тем дисциплины по средствам **опроса**.

Одним из условий, обеспечивающих успех практических занятий, является совокупность определенных конкретных требований к **докладам** студентов. Эти требования должны быть достаточно четкими и в то же время не настолько регламентированными, чтобы сковывать творческую мысль, насаждать схематизм.

Перечень требований к выступлению студента:

- связь выступления с предшествующей темой или вопросом;
- раскрытие сущности проблемы;
- методологическое значение для научной, профессиональной и практической деятельности.

**Реферат** – письменная работа по одному из актуальных вопросов в рамках дисциплины. Цель подготовки реферата – обобщение различных научных идей, концепций, точек зрения по наиболее важным изучаемым проблемам на основе самостоятельного анализа монографических работ и учебной литературы.

Обучающемуся предоставляется право самостоятельно выбрать тему реферата из списка рекомендованных тем. Не допускается в одной группе написания двух и более рефератов по одной теме.

Подготовка реферата должна осуществляться в соответствии с планом, текст должен иметь органическое внутреннее единство, строгую логику изложения, смысловую завершенность.

Реферат должен иметь определенную структуру: содержание, введение, два-три параграфа основной части, заключение и список использованных источников и литературы, приложение (при необходимости).

Во введении (максимум 3-4 страницы) раскрывается актуальность темы, излагаются основные точки зрения, формируются цель и задачи исследования. В основной части раскрывается содержание понятий и положений, вытекающих из анализа изученной литературы и результатов эмпирических исследований. В заключении подводятся итоги авторского исследования в соответствии с выдвинутыми задачами, делаются самостоятельные выводы и обобщения. Объем реферата должен составлять 10-15 страниц машинописного (компьютерного) текста.

Обучающимся в ходе освоения дисциплины необходимо подготовить рефераты, а также активно участвовать в опросах на практических занятиях.

**Зачёт.** проводится по вопросам.

Зачёт проходит в следующем порядке:

Вначале зачета в аудиторию приглашается 5 человек, каждый из которых получает вопрос и готовится к ответу на указанном преподавателем месте.

Обдумывая ответ, студенты могут записывать план и отдельные формулировки ответа. Однако при подготовке к ответу следует учитывать, что повышению оценки способствует не зачитывание ответа, а его устная форма.

Студент должен ответить вопрос. При слабом ответе, близком по содержанию к неудовлетворительной оценке, преподаватель может задать несколько дополнительных вопросов в пределах программы. Если сдающий зачёт правильно отвечает на них, то получает оценку «зачтено», при неправильных ответах выставляется оценка «незачтено».

При передаче зачёта используется следующее правило для формирования рейтинговой оценки:

- 1-я передача – фактическая рейтинговая оценка, полученная студентом за ответ, минус 10 баллов;
- 2-я передача – фактическая рейтинговая оценка, полученная студентом за ответ, минус 20 баллов.

### **Шкала оценивания зачёта**

Критерий оценивания	Баллы
Студент демонстрирует высокие знания основных понятий и терминов по изучаемой дисциплине. Знает учебный материал, умеет сопоставить его, сделать выводы, умеет привести примеры, подтверждающие основные теоретические положения.	20-30
Студент хорошо знает учебный материал, но допускает некоторые неточности при формулировке понятий, не все теоретические положения может подтвердить соответствующим примером.	10-19
Студент имеет общее представление о методологии и методах научных исследований, дает неточные формулировки основных понятий, воспроизводит материал, но не может его сопоставить, примеры, либо не соответствуют теории, либо вообще отсутствуют.	5-9
Ответы даны не по существу поставленных вопросов, поверхностны, расплывчаты, примеры отсутствуют	0-4

### **Итоговая шкала по дисциплине**

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа магистранта в течение всего срока освоения дисциплины, активность участия на практических занятиях, подготовка рефератов, а также оценка по промежуточной аттестации.

Баллы, полученные магистрантом по текущему контролю и промежуточной аттестации	Оценка в традиционной системе
41-100	зачтено
0-40	не зачтено

