



ФГОС ВО
(версия 3++)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»**

ЧЕЛЯБИНСК 2026
МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»

Кафедра истории, музеологии и документоведения

Фонд оценочных средств по дисциплине
«ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»

программа бакалавриата
«Документационное обеспечение управления»
по направлению подготовки
46.03.02 Документоведение и архивоведение

квалификация: бакалавр

Челябинск 2026

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловой этикет» составлен в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение.

Автор-составитель Н. М. Запекина, декан факультета документальных коммуникаций и туризма, кандидат педагогических наук, доцент.

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловой этикет» как составная часть ОПОП на заседании совета факультета документальных коммуникаций и туризма рекомендован к рассмотрению экспертной комиссией, протокол № 7 от 17.04.2023.

Экспертиза проведена 15.05.2023, акт № 2023/ДОУ.

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловой этикет» как составная часть ОПОП утвержден на заседании Ученого совета института протокол № 8 от 29.05.2023.

Срок действия фонда оценочных средств по дисциплине «Деловой этикет» продлен на заседании Ученого совета института:

Учебный год	№ протокола, дата утверждения
2024/2025	Протокол № 11 от 27.05.2024
2025/2026	Протокол № 8 от 26.05.2025
2026/2027	Протокол № 10 от 25.05.2026
2027/28	

1. СОСТАВНЫЕ ЧАСТИ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) представлен:

- ФОС в составе рабочей программы дисциплины;
- комплектом аттестационных педагогических измерительных материалов в форме тестовых заданий;
- материалами, необходимыми для оценки умений и владений (практико-ориентированные задания, используемые в период проведения промежуточной аттестации).

2. ФОС В СОСТАВЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ФОС в соответствии с Положением «О порядке разработки и утверждении основных профессиональных образовательных программ – программ бакалавриата, специалитета и магистратуры» (утв. Ученым советом, протокол № 7 от 22.04.2019, приказ 83-п от 24.04.2019) входит в состав рабочей программы дисциплины (раздел № 6) и включает следующие пункты и подпункты:

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Таблица 6, 7.

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

6.2.1. *Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования* Таблицы 8, 9

6.2.2. *Описание шкал оценивания.*

6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на экзамене (пятибалльная система). Таблица 10.

6.2.2.2. Описание шкалы оценивания Таблица 11.

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

6.3.1. *Материалы для подготовки к зачету, экзамену.* Таблица 12, 13.

6.3.2. *Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине.*

6.3.3. *Методические указания по выполнению курсовой работы.*

6.3.4. *Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций.*

6.3.4.1. Планы семинарских занятий.

6.3.4.2. Задания для практических занятий.

6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий.

6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока).

6.3.4.5. Тестовые задания.

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций.

3. КОМПЛЕКТ АТТЕСТАЦИОННЫХ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ

Спецификация АПИМ

Цель	Оценка учебных достижений.
Функция АПИМ	Контроль, диагностика.
Вид контроля	Текущий контроль знаний обучающихся. Возможно применение в рамках промежуточной аттестации и проверки остаточных знаний.
Модель АПИМ	Уровневая модель представлена в трех взаимосвязанных блоках заданий: – Блок 1. Задания на уровне «знать» в форме «выбор одного, двух и более правильных ответов из предложенных» выявляют в основном знаниевый компонент по дисциплине и оцениваются по бинарной шкале «правильно-неправильно»; – Блок 2. Задания на уровне «знать» и «уметь» в форме «установление соответствия (последовательности)», в которых нет явного указания на способ выполнения, для их решения обучающийся самостоятельно выбирает один из изученных способов. Задания данного блока позволяют оценить не только знания по дисциплине, но и умения пользоваться ими при решении стандартных, типовых задач. – Блок 3. Задания на уровне «знать», «уметь», «владеть» представлены в форме кейс-задания, содержание которого предполагает использование комплекса умений и навыков, для того чтобы обучающийся мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая междисциплинарные знания. Кейс-задание представляет собой учебное задание, состоящее из описания реальной ситуации и совокупности сформулированных к ней вопросов. Выполнение обучающимся кейс-заданий требует решения поставленной проблемы (ситуации) в целом и проявления умения анализировать конкретную информацию, прослеживать причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы и методы их решения. – Блок 4. Задания на уровне «знать», «уметь», «владеть» представлены в форме открытых вопросов, предполагающих краткий свободный ответ.
Количество заданий	Всего разработано 24 задания, в т. ч.: Блок 1 – 6 тестовых заданий; Блок 2 – 6 тестовых заданий; Блок 3 – 6 кейсов; Блок 4 – 6 открытых вопросов.
Время тестирования (мин)	90 мин.
Планируемые результаты освоения	УК-4, УК-5
Перечень документов, используемых при планировании содержания теста	ФГОС ВО по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, рабочая программа дисциплины.
Разработчики	Запекина Н. М., декан факультета документальных коммуникаций и туризма, кандидат педагогических наук, доцент.
Экспертиза тестовых заданий	Проведена в рамках общей экспертизы ОПОП.

2. БАЗА ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)

Код задания	Задание	Ключ верного ответа	
Блок 1	Выберите правильный(е) ответ(ы)		
1.1	Для представителей какой страны характерны загадочная улыбка, поклон при встрече вместо рукопожатия, искусство скрывать свои мысли при деловом общении? 1) Германия; 2) Япония; 3) Франция; 4) США.	2	
1.2	Какой цвет в Европе традиционно считается траурным? 1) лиловый; 2) темно-синий; 3) серый; 4) коричневый.	3	
1.3	Для женского королевского дресс-кода в Великобритании НЕ характерно носить? 1) шляпки; 2) колготы; 3) платье; 4) брюки.	4	
Блок 2	Установите последовательность или соответствие. В заданиях на соответствие каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого. Ответ к заданиям запишите в виде сочетания цифр и букв, соблюдая последовательность левого столбца. Например, 1А 2Б 3В.		
2.1	Установите соответствия между термином в области этикета и его значением:	1Б 2А 3Г 4В	
	Термин		Значение термина
	1) деловой этикет		А) точное соблюдение ритуалов и уважение к религиозным праздникам
	2) религиозный этикет		Б) правила поведения, принятые в профессиональной среде.
	3) гражданский этикет		В) правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических приёмах, визитах, переговорах.
	4) дипломатический этикет	Г) повседневные нормы поведения в разнообразных ситуациях, таких как посещение магазина, парка или общественного транспорта	
2.2	Расположите перечисленные ниже правила этикета при визите посетителя в приёмной должностного лица в порядке их принятой последовательности, например: 321... 1) представление секретарем себя	5 3 1 4 2 6	

	2) доклад должностному лицу о посетителе 3) приветствие 4) просьба к посетителю представиться и назвать причину визита 5) прерывание секретарем своего телефонного разговора, если это возможно 6) приглашение посетителя в кабинет должностного лица											
2.3	<i>Расставьте соответствия между видом этикета и его определением:</i> <table><tr><th>Вид этикета</th><th>Определение</th></tr><tr><td>1) дипломатический этикет, или протокол</td><td>А) система устоявшихся взаимных ожиданий, одобряемых моделей и правил светского общения между людьми</td></tr><tr><td>2) светский этикет</td><td>Б) строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах и присущие церемониям с участием царствующих особ (парадные выезды, приемы, аудиенции)</td></tr><tr><td>3) придворный этикет</td><td>В) свод общепринятых правил, норм и манер поведения военнослужащих по отношению к сослуживцам, гражданским лицам, ветеранам армии и флота</td></tr><tr><td>4) воинский этикет</td><td>Г) совокупность общепринятых правил, традиций и условностей, соблюдаемых правительствами, ведомствами иностранных дел, дипломатическими представительствами, официальными лицами в международном общении</td></tr></table>	Вид этикета	Определение	1) дипломатический этикет, или протокол	А) система устоявшихся взаимных ожиданий, одобряемых моделей и правил светского общения между людьми	2) светский этикет	Б) строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах и присущие церемониям с участием царствующих особ (парадные выезды, приемы, аудиенции)	3) придворный этикет	В) свод общепринятых правил, норм и манер поведения военнослужащих по отношению к сослуживцам, гражданским лицам, ветеранам армии и флота	4) воинский этикет	Г) совокупность общепринятых правил, традиций и условностей, соблюдаемых правительствами, ведомствами иностранных дел, дипломатическими представительствами, официальными лицами в международном общении	1Г 2А 3Б 4В
Вид этикета	Определение											
1) дипломатический этикет, или протокол	А) система устоявшихся взаимных ожиданий, одобряемых моделей и правил светского общения между людьми											
2) светский этикет	Б) строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах и присущие церемониям с участием царствующих особ (парадные выезды, приемы, аудиенции)											
3) придворный этикет	В) свод общепринятых правил, норм и манер поведения военнослужащих по отношению к сослуживцам, гражданским лицам, ветеранам армии и флота											
4) воинский этикет	Г) совокупность общепринятых правил, традиций и условностей, соблюдаемых правительствами, ведомствами иностранных дел, дипломатическими представительствами, официальными лицами в международном общении											
Блок 3	<i>Кейс-задания предполагают работу с предложенным текстом. После его прочтения необходимо ответить на поставленные вопросы или выполнить задания</i>											
3.1	<i>В романе Л. Н. Толстого «Война и мир» автор так описывает начало первого бала Наташи Ростовой.</i> «Все расступились и государь, улыбаясь и не в такт ведя за руку хозяйку дома, вышел из дверей гостиной. За ним шли хозяин с М. А. Нарышкиной, потом посланники, министры, разные генералы, которых, не умолкая, называла Перонская. Больше половины дам имели кавалеров и шли или приготовлялись идти в польский [танец]...». <i>Ответьте на вопрос, какое правило придворного этикета в этой сцене описывает автор?</i>	<i>Порядок следования лиц в танце на балу: сначала государь с хозяйкой, затем хозяин с княжной, а за ними дипломаты, министры, разные генералы...</i>										
3.2	<i>Ознакомьтесь с фотографией, изображающей встречу королевы Елизаветы II с Мишель Обамой, в то время Первой леди США, в ходе саммита G20 в Лондоне.</i>	<i>Одно из основных правил королевского протокола – запрет прикосновений к королевской особе – было грубо нарушено.</i>										

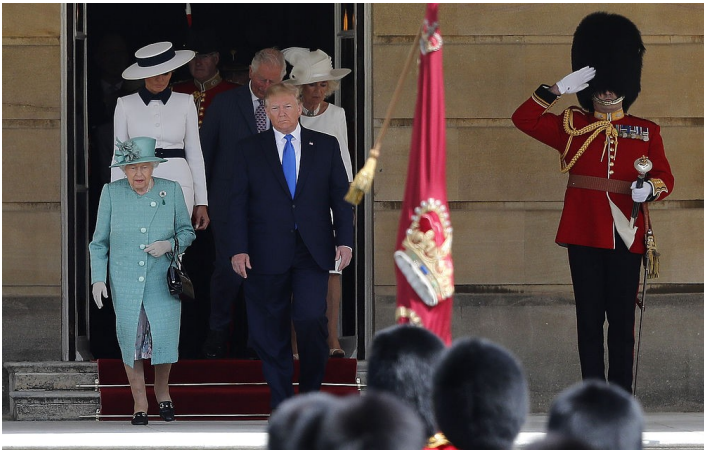
	 Ответьте на вопрос, какое правило этикета, принятого при общении с монархом, нарушила Первая леди США?	
3.3	Функциональные виды этикета и их значение в деловом общении <u>Задание:</u> прочитайте анекдот и укажите: 1) вид этикета, правила которого нарушили дипломаты; 2) как должен был употреблять хлеб первый дипломат; 3) из чего должен был употреблять коньяк второй дипломат (сделайте выбор из приведенных ниже вариантов и укажите название емкости)? Два дипломата после официального приема садятся в машину. Едут. Оба мрачны. Один другому говорит: - Вы знаете, сэр, меня, должно быть, завтра уволят. Я на сегодняшнем обеде хлеб вилоккой взял. Другой сочувственно покивал, вздохнул, ответил: - Меня, сэр, тем более уволят. Я на сегодняшнем обеде коньяк в рюмку для мадеры налил. Шофер оборачивается и говорит: - Извините, джентльмены, это ничего, что я к вам сию спинной?  а)  б)  в)  г)	1. Столовый этикет 2. Отламывать небольшие кусочки от ломтика на хлебной тарелке. 3. Из коньячной рюмки (г).
Блок 4	Задания на уровне «знать», «уметь», «владеть» представлены в форме открытых вопросов, предполагающих краткий свободный ответ	
4.1	Как называлась книга, изданная во времена Петра I в 1717 г., в которой, в частности, были сформулированы первые правила этикета для молодых дворян («младых отроков») и девушек дворянского сословия?	«Юности честное зерцало, или Показание к житейскому»

		обхожде- нию»
4.2	Как называется формализованный документ, который устанавливает стандарты поведения для членов конкретной группы, например, профессиональной организации или компании, определяющий основные принципы и правила, которые должны соблюдать члены этой группы?	Этический кодекс
4.3	Кто, согласно правилам этикета, здоровается первым – старший или младший по возрасту?	Младший по возрасту должен первым приветствовать старшего

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Код задания	Задание	Ключ верного ответа						
Блок 1	Выберите правильный(е) ответ(ы)							
1.1	В какой стране женщины здороваются, прижимая сомкнутые ладони к груди, а мужчины – чаще всего пожимая друг другу руку? 1) Индия; 2) Китай; 3) Великобритания; 4) Россия	1						
1.2	Как называется классическая форма субординации, при которой каждый сотрудник подчиняется своему непосредственному начальнику, а тот, в свою очередь – вышестоящему руководителю? 1) вышестоящая; 2) вертикальная; 3) непосредственная; 4) соподчиненная.	2						
1.3	Какой элемент обязательно присутствует в деловой визитной карточке? 1) фотография; 2) дата; 3) подпись; 4) наименование организации.	4						
Блок 2	Установите последовательность или соответствие. В заданиях на соответствие каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого. Ответ к заданиям запишите в виде сочетания цифр и букв, соблюдая последовательность левого столбца. Например, 1А 2Б 3В.							
2.1	Установите соответствия между нормативным документом и его функциональным назначением:	1В 2Г 3А 4Б						
	<table><tr><th>Документ</th><th>Функциональное назначение</th></tr><tr><td>1) Положение о корпоративной этике</td><td>А) внутренний нормативный акт компании, устанавливающий правила по безопасности для сотрудников, выполняющих рабочие обязанности.</td></tr><tr><td>2) Должностная</td><td>Б) формализованный документ, установ-</td></tr></table>	Документ	Функциональное назначение	1) Положение о корпоративной этике	А) внутренний нормативный акт компании, устанавливающий правила по безопасности для сотрудников, выполняющих рабочие обязанности.	2) Должностная	Б) формализованный документ, установ-	
Документ	Функциональное назначение							
1) Положение о корпоративной этике	А) внутренний нормативный акт компании, устанавливающий правила по безопасности для сотрудников, выполняющих рабочие обязанности.							
2) Должностная	Б) формализованный документ, установ-							

	<table><tr><td>инструкция</td><td>ливающий стандарты поведения для членов конкретной группы, например, профессиональной организации или компании, закрепляющий основные принципы и правила, которые должны соблюдать члены этой группы.</td></tr><tr><td>3) Инструкция по технике безопасности</td><td>В) документ, содержащий сведения об этикете в компании, закрепляющий единые нормативы и ключевые принципы работы и поведения сотрудников</td></tr><tr><td>4) Этический кодекс</td><td>Г) внутренний документ компании, в котором описаны требования к квалификации работника на определённой должности, его полномочия, обязанности, ответственность, права и формы поощрения</td></tr></table>	инструкция	ливающий стандарты поведения для членов конкретной группы, например, профессиональной организации или компании, закрепляющий основные принципы и правила, которые должны соблюдать члены этой группы.	3) Инструкция по технике безопасности	В) документ, содержащий сведения об этикете в компании, закрепляющий единые нормативы и ключевые принципы работы и поведения сотрудников	4) Этический кодекс	Г) внутренний документ компании, в котором описаны требования к квалификации работника на определённой должности, его полномочия, обязанности, ответственность, права и формы поощрения					
инструкция	ливающий стандарты поведения для членов конкретной группы, например, профессиональной организации или компании, закрепляющий основные принципы и правила, которые должны соблюдать члены этой группы.											
3) Инструкция по технике безопасности	В) документ, содержащий сведения об этикете в компании, закрепляющий единые нормативы и ключевые принципы работы и поведения сотрудников											
4) Этический кодекс	Г) внутренний документ компании, в котором описаны требования к квалификации работника на определённой должности, его полномочия, обязанности, ответственность, права и формы поощрения											
2.2	<i>Расположите перечисленные ниже правила этикета секретаря при визите посетителя в приёмную должностного лица в порядке их принятой последовательности, например: 321...</i> 1) представление себя секретарем 2) доклад должностному лицу о посетителе 3) приветствие 4) просьба к посетителю представиться и назвать причину визита 5) прерывание секретарем телефонного разговора, если это возможно 6) приглашение посетителя в кабинет должностного лица	5 3 1 4 2 6										
2.3	<i>Расставьте соответствия между атрибутом делового этикета и его определением:</i> <table><tr><th>Атрибут делового этикета</th><th>Определение</th></tr><tr><td>1) неразглашение конфиденциальной информации</td><td>А) строгое соблюдение сроков и точное исполнение обязанностей и условий договоренностей</td></tr><tr><td>2) пунктуальность и точность в исполнении обязанностей</td><td>Б) строгий деловой костюм, аккуратная причёска, минимум гармонично сочетающихся с одеждой аксессуаров</td></tr><tr><td>3) соблюдение субординации</td><td>В) необходимость сохранять в тайне персональные данные и не распространять конфиденциальные сведения без согласия собеседника</td></tr><tr><td>4) соблюдение дресс-кода</td><td>Г) выполнение корпоративных и сложившихся неформальных правил при общении с вышестоящими, нижестоящими и равными по должности коллегами</td></tr></table>	Атрибут делового этикета	Определение	1) неразглашение конфиденциальной информации	А) строгое соблюдение сроков и точное исполнение обязанностей и условий договоренностей	2) пунктуальность и точность в исполнении обязанностей	Б) строгий деловой костюм, аккуратная причёска, минимум гармонично сочетающихся с одеждой аксессуаров	3) соблюдение субординации	В) необходимость сохранять в тайне персональные данные и не распространять конфиденциальные сведения без согласия собеседника	4) соблюдение дресс-кода	Г) выполнение корпоративных и сложившихся неформальных правил при общении с вышестоящими, нижестоящими и равными по должности коллегами	1В 2А 3Г 4Б
Атрибут делового этикета	Определение											
1) неразглашение конфиденциальной информации	А) строгое соблюдение сроков и точное исполнение обязанностей и условий договоренностей											
2) пунктуальность и точность в исполнении обязанностей	Б) строгий деловой костюм, аккуратная причёска, минимум гармонично сочетающихся с одеждой аксессуаров											
3) соблюдение субординации	В) необходимость сохранять в тайне персональные данные и не распространять конфиденциальные сведения без согласия собеседника											
4) соблюдение дресс-кода	Г) выполнение корпоративных и сложившихся неформальных правил при общении с вышестоящими, нижестоящими и равными по должности коллегами											
Блок 3	<i>Кейс-задания предполагают работу с предложенным текстом или изображением. После ознакомления необходимо ответить на поставленные вопросы или выполнить задания</i>											
3.1	<i>Ознакомьтесь с фотографией и ответьте, в каких странах при встрече знакомых людей принято обняться и три раза похлопывать друг друга по спине?</i>	<i>В странах Латинской Америки и в Испании</i>										

		
3.2	<i>Ознакомьтесь с текстом, описывающим встречу Трампа, в пору его первого срока президентства, с королевой Елизаветой II.</i> «Королева прибыла на место встречи раньше назначенного времени и около 11 минут прождала президента США. Трамп прибыл ровно в назначенное время, поприветствовал королеву, пожав и поцеловав ей руку, а после этого забыл о правилах и отправился вперед королевы приветствовать почетный караул...».  <i>Ответьте на вопрос, нарушил ли президент США Трамп правило этикета относительно времени встречи, принятого при общении глав государств, прибыв на нее позже королевы?</i>	<i>Нарушения Трампом этикета нет, т.к. он прибыл на встречу в назначенное время и без опоздания.</i>
3.3	<i>Во многих зарубежных и в крупных российских компаниях, организациях сравнительно недавно появилась новая должность – кофе-леди (не путать с секретарем).</i>	<i>Кофе-леди - это девушка, женищина, которая занимается организацией к кофе-брейков, подносит чай, кофе, напитки и печенье, а также следит, чтобы в офисе запасы этого</i>

	 Ответьте на вопрос: что входит в должностные обязанности такого работника?	не кончались. В некоторых организациях и закупает продукты для кофе-паузы.
Блок 4	Задания на уровне «знать», «уметь», «владеть» представлены в форме открытых вопросов, предполагающих краткий свободный ответ	
4.1	Как называется вид субординации, включающей правила взаимодействия между сотрудниками примерно одинаковых должностей, при которой предполагается взаимоуважение, равноправие, взаимовыгодное партнёрство. Например, субординация между двумя руководителями или специалистами отдела?	Горизонтальная
4.2	Как называется группа должностей, имеющих примерно одинаковую значимость для компании, уровень ответственности и сложность решаемых задач?	Грейд сотрудника
4.3	Назовите несколько критериев оценки, по которым ранжируют рабочие позиции для определения грейда сотрудника, позволяющего установить объективную систему оплаты труда, мотивировать сотрудников и обеспечить прозрачность их карьерного роста?	Сложность работы, уровень ответственности, цена ошибки

4. МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ УМЕНИЙ И ВЛАДЕНИЙ (ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПЕРИОД ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ)

№ п/п	Темы примерных практико-ориентированных заданий	Код компетенций
1.	Деловой этикет и протокол: структура, этапы становления	УК-4, УК-5
2.	Дипломатический этикет и протокол – основа механизма деловых отношений	УК-4, УК-5
3.	Функциональные виды этикета и их значение в деловом общении	УК-4, УК-5
4.	Дресс-код как элемент корпоративной культуры	УК-4, УК-5
5.	Протокол визитов на высшем и высоком уровне	УК-4, УК-5
6.	Виды деловых приемов	УК-4, УК-5
7.	Протокол и этикет деловых приемов	УК-4, УК-5
8.	Деловые переговоры: технология подготовки и проведение	УК-4, УК-5
9.	Составление и оформление деловых документов	УК-4, УК-5
10.	Протокольные возможности использования визитных карточек	УК-4, УК-5

Содержание практико-ориентированных заданий

1. Деловой этикет и протокол: структура, этапы становления

Задание: Протокол - это категория историческая, итог многовекового общения стран и народов между собой. Примеры становления дипломатического протокола, или «посольского обычая», как его называли в прошлом, содержит и история России. Объясните, зачем главе государства (русскому царю) необходимо было наряжаться?

«Так, прием иностранных послов во дворце обставлялся особым церемониалом; царь восседал на троне в «саженной», т.е. усаженной золотом и самоцветами шубе, с золотыми цепями на груди; «большое» царское платье было неизменно тяжелым...»

2. Дипломатический этикет и протокол – основа механизма деловых отношений

Задание: укажите причину сокращения протокольной процедуры в ситуации, описанной известным дипломатом А. Громыко во время его вступления в 1943 г. в должность посла СССР в Вашингтоне:

«При встрече Президент США Э. Рузвельт сразу же, со свойственной ему непосредственностью, предложил:

– Дайте, пожалуйста, мне вашу речь, а вот вам моя. Завтра они будут напечатаны в газетах. А теперь лучше перейдем к разговору о возможностях организации совещания руководителей США, СССР и Англии.

Речь шла о предстоящей Тегеранской конференции этих держав. Так мы и поступили».

3. Дресс-код как элемент корпоративной культуры

Задание: обозначьте изображенные на фото виды дресс-кода:



А)

Б)

В)

Г)

4. Протокол визитов на высшем и высоком уровне

Задание: изучите приведенные ниже схемы рассадки участников двусторонних переговоров во время официальных визитов, укажите расположение глав делегаций (ГД) и их переводчиков (П) на рис. 1 и на рис. 2...:

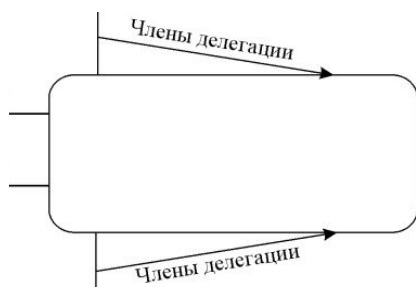


Рис. 1

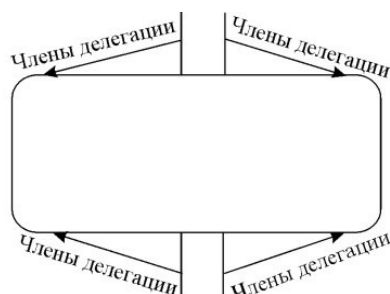


Рис. 2

5. Виды деловых приемов

Задание: Опираясь на функциональное назначение изображенных на фото столовых приборов, сделайте предположение о том, какие блюда будут подаваться на приеме, укажите последовательность подачи блюд, назовите вид приема, например, обед, ужин, завтрак:



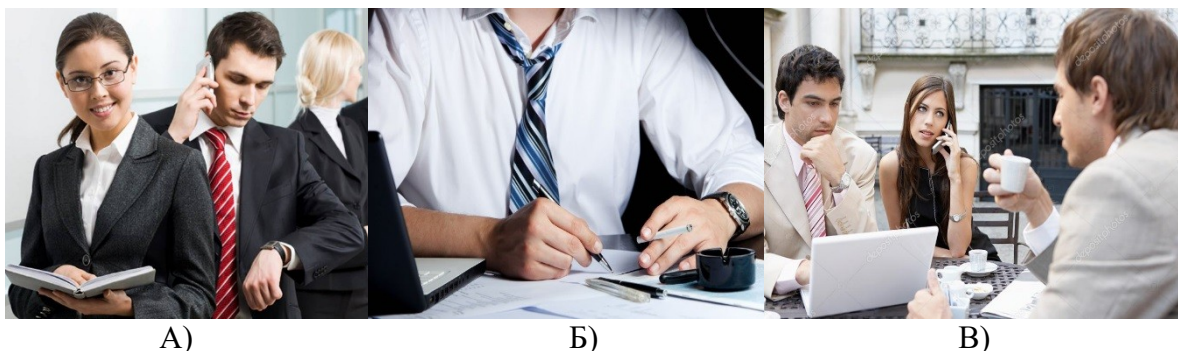
6. Протокол и этикет деловых приемов

Задание: определите правила протокола и этикета, которые нарушил участник делового приема:

«Известен случай, когда в Великобритании, славящейся своими традициями протокола и этикета, один из участников званого обеда, закурил. По указанию хозяйки, стол был незамедлительно освобожден от посуды и остатков еды, всем гостям подали кофе».

7. Деловые переговоры: технология подготовки и проведение

Задание: назовите правила ведения деловых переговоров, нарушенные на фото:



8. Составление и оформление деловых документов

Задание: талантом выдающегося российского живописца И.Е. Репина в известной картине «Запорожцы» мастерски переданы острота и драматизм составления запорожскими казаками ответа турецкому султану Мухамеду IV. Перечислите правила дипломатической переписки, которые нарушил султан:

«Я, султан, сын Магомета, брат солнца и луны, внук и наместник Божий, владетель всех царств: Македонского, Вавилонского и Иерусалимского, великого и малого Египта, царь над царями; властитель над всеми существующими; необыкновенный рыцарь, никем непобедимый; хранитель неотступный гроба Иисуса Христа; попечитель Бога самого, надежда и утешение мусульман, смущение и великий защитник христиан... повелеваю сдаться мне добровольно и без всякого сопротивления, и меня вашими нападениями не заставьте беспокоить».

В своем ответе запорожцы удостоили султана такими эпитетами и метафорами, как «шайтан турецкий», «Люцифера секретарь», «александрійский козолуп», «великого и малого Египта свинарь», «нашего бога дурень» и т. п., а на предложение же о сдаче было твердо заявлено о готовности «землею и водою биться» с «некрещеным лбом».

9. Протокольные возможности использования визитных карточек

Задание: изучите приведенную ниже визитную карточку: 1) определите вид визитки (личная, деловая, корпоративная); 2) перечислите ошибки оформления приведенной выше визитки; 3) предложите макет оформления этой визитки как личной, деловой или корпоративной (на выбор).



Лист изменений в ФОС по дисциплине

В ФОС по дисциплине внесены следующие изменения:

Учебный год	Реквизиты протокола Ученого совета	Номер раздела, подраздела	Содержание изменений и дополнений
2024/2025	Протокол № 11 от 27.05.2024		Без изменений
2025/2026	Протокол № 8 от 26.05.2025		Без изменений
2026/2027	Протокол № 10 от 25.05.2026		Доработка тестовых заданий
2027/28	Протокол № ДД.ММ.ГГГГ		