

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 12.09.2022 09:06:00

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943f444510a5f0b1a

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ РОССИИ

ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой

таможенного дела и мировой экономики

 Н.Е.Деркач

«1» сентября 2022 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА  
для текущего контроля успеваемости  
и промежуточной аттестации обучающихся  
по дисциплине

Международная корреспонденция и документация  
(наименование дисциплины)

38.05.02 Таможенное дело (профиль) Международное сотрудничество  
таможенных администраций  
(код и наименование ОПОП ВО)

Курск – 2022

# 1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

## 1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ

### *Тема №1. Деловые культуры в бизнесе.*

1. Общая характеристика деловых культур в бизнесе: классификация культур, использование времени, статус, лидерство и организация деятельности.
2. Влияние культуры на содержание деловой корреспонденции.
3. Деловая культура в бизнесе США.
4. Деловая культура в бизнесе Великобритании.
5. Деловая культура в бизнесе Австралии,
6. Деловая культура в бизнесе Новой Зеландии
7. Деловая культура в бизнесе Южной Африке.
8. Деловая культура в бизнесе Финляндии.
9. Деловая культура в бизнесе Франции.
10. Деловая культура в бизнесе Германии.
11. Деловая культура в бизнесе Италии.
12. Деловая культура в бизнесе Португалии.
13. Деловая культура в бизнесе России.
14. Деловая культура в бизнесе Испании
15. Деловая культура в бизнесе Швеции
16. Деловая культура в бизнесе Арабских странах,
17. Деловая культура в бизнесе Японии.
18. Деловая культура в бизнесе Китая.
19. Деловая культура в бизнесе Индии.
20. Деловая культура в бизнесе Юго-Восточной Азии.
21. Сущность понятия деловой переписки.
22. Основные функции деловой переписки.
23. Искусство деловой переписки.
24. Культура речи в деловой переписке.
25. Особенности стиля делового письма.
26. Ключевые признаки эффективной и неэффективной переписки.
27. Основные правила структуризации делового письма.
28. Основные принципы структуризации делового письма.
29. Формула вежливости в деловом письме
30. Способы защиты конфиденциальности информации, используемые на территории РФ.

### *Тема №2. Основные понятия в области документации и информации согласно международным стандартам.*

1. Основные понятия в области документации и информации.
2. Управление документами.
3. Элементы данных и форматы для обмена информацией.
4. Основные понятия в области документации и информации на международном уровне.

5.Необходимость выработки единой терминологии – важнейшее условие международного обмена в области информации и документации. Стандарты ИСО серии «Документация и информация».

6.ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов.

7.Понятие «информации», «носитель информации», «документация», «документ». Основные и производные термины.

8. Различия в правилах оформления документов, установленных стандартами ИСО и российскими стандартами.

9. Сравнительная характеристика требований к проектированию бланков, составу реквизитов, написанию реквизитов, расположению реквизитов на бланке.

10. Структура нормативно-методического обеспечения деловой переписки.

### ***Тема № 3. Основные правила конструирования бланков документов по международным стандартам.***

1.Общие правила разработки бланка письма.

2.Состав и расположение реквизитов, установленных международными стандартами.

3. Варианты схемы расположения.

4. Бланки. Полный почтовый адрес и контактные телефоны отправителя. Указание типа письма. Номер страниц. Ссылка. Внутренний адрес. Специальные обозначения. Требования к бланкам документов. Область (зона) текстовая и поля. Размеры полей. Размеры текстовой зоны.

5.Формуляр образец. Конструкционная сетка для бланков и форм документов. Разметка текстовой зоны. Графы и колонки. Исходный интервал между строками. Исходный горизонтальный шаг письма.

6. Формуляр. Поля текстовой зоны: поле сведений об отправителе документа, поле ссылок, поле адреса.

7. Отправитель документа. Состав сведений об отправителе документа. Дополнительные сведения об отправителе документа.

8.Назначение поля ссылок. Назначение поля адреса. Размеры поля сведений об отправителе документа и поля ссылок.

9. Адресная зона. Адресный блок. Размещение адресного блока на бланке.

### ***Тема № 9. Финансовая документация.***

1 Требования к оформлению финансовой документации.

2. Структура. Стилль. Ключевые слова и выражения используемые при составлении текстов.

3. Стандарты ИСО на торговую документацию. Продажа товаров через агентов (Sale Goods Through Agents).
4. Договоры, импортные заказы и их исполнение.
5. Рекламации и претензии.
6. Упаковка и транспортировка. Ключевые слова и выражения используемые при составлении текстов.
7. Финансовые документы. Обозначение и чтение денежных сумм и единицы измерения. Международные требования к оформлению и структуре финансовых документов.
8. Документарное инкассо, документарный аккредитив, другие методы платежа.
9. Заказы: размещение, уведомление о получении, подтверждение заказа. Ключевые слова и выражения используемые при составлении текстов.

***Шкала оценивания: 5-балльная.***

***Критерии оценивания:***

**2 балла** выставляется обучающемуся, если он принимает активное участие в беседе по большинству обсуждаемых вопросов (в том числе самых сложных); демонстрирует сформированную способность к диалогическому мышлению, проявляет уважение и интерес к иным мнениям; владеет глубокими (в том числе дополнительными) знаниями по существу обсуждаемых вопросов, ораторскими способностями и правилами ведения полемики; строит логичные, аргументированные, точные и лаконичные высказывания, сопровождаемые яркими примерами; легко и заинтересованно откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

**1 балл** выставляется обучающемуся, если он принимает участие в обсуждении менее 50% дискуссионных вопросов; проявляет уважение и интерес к иным мнениям, доказательно и корректно защищает свое мнение; владеет хорошими знаниями вопросов, в обсуждении которых принимает участие; умеет не столько вести полемику, сколько участвовать в ней; строит логичные, аргументированные высказывания, сопровождаемые подходящими примерами; не всегда откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

**0 балла** выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием обсуждаемых вопросов или допускает грубые ошибки; пассивен в обмене мнениями или вообще не участвует в дискуссии; затрудняется в построении монологического высказывания и (или) допускает ошибочные высказывания; постоянно нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

## 1.2 КОМПЕТЕНСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

### Тема №2 Основные понятия в области документации и информации согласно международным стандартам

#### Задача №1

Заполнить таблицу. Термины и определения

Наименование термина	Определение
	свойство официального документа, сообщаемое ему действующим законодательством, компетенцией издавшего его органа и установленным порядком его оформления;
Обеспечение документирования	
	обеспечение движения документов в аппарате управления, их использование в справочных целях и хранение;
	совокупность документов, взаимосвязанных по признакам происхождения, назначения, вида, сферы деятельности, единых требований к их оформлению;
	система документации, созданная по единым правилам и требованиям, содержащая информацию, необходимую для управления в определенной сфере деятельности;
Унификация	
Стандартизация	
Каталог файлов (директорий, «папка»)	
Категория стандартов	
	форма юридического закрепления проведенной унификации и уровня ее обязательности;
	установление единого комплекса видов и разновидностей документов для аналогичных управленческих ситуаций и единых правил работы с документами.

#### Задача №2

Задание . Ответьте на поставленные вопросы:

1. Перечислите общие функции документа \_\_\_\_\_
2. Перечислите специальные функции документа \_\_\_\_\_
3. Под системой документации понимается ... \_\_\_\_\_
4. Официальные документы \_\_\_\_\_
5. Документы личного происхождения \_\_\_\_\_

### Задача №3

Заполните таблицу. Термины и определения

№	Термин	Определение
1	Деловая переписка	
2	Документ	
3	Аудиовизуальный документ	
4	Текстовый документ	
5	Фотографический документ	
6	Документы на машинных носителях	
7	Электронный документ	
8	Документооборот	
9	Реквизит	
10	Заключение делового письма	

### Задача №4

Задание. Создайте сравнительную таблицу, которая будет отражать особенности деловой переписки восточных стран, выделив общие характеристики и отличия, характерные для каждой из них

Китай	Япония	ОАЭ
Общие правила		
Особенности		

### Задача №5

Задание Исследуя бизнес-среду восточных стран, подготовьте базу данных представителей организаций в следующих сферах:

- розничная торговля;
- строительство;
- энергетика;
- производство одежды;
- фармацевтическая деятельность;
- логистическая компания.

Информацию необходимо представить в виде таблицы, используя следующий шаблон.

Наименование организации	Юридический адрес	Вид деятельности	Контактные сведения	ФИО главы организации	Примечания

Общий перечень контактов должен быть не менее 10.

### Задача №6

Задание Выберите из предложенного перечня одного адресата (из задачи 5) и подготовьте письмо-предложение о потенциальном партнёрстве на русском языке, но с учетом рекомендаций по формированию речевых оборотов и общей стилистике текста.

### Тема № 3 Основные правила конструирования бланков документов по международным стандартам.

#### Задача №1

Задание. На официальном письме отмечены номера основных реквизитов дайте им название и отметьте их характеристику

03	Эмблема	Контроль	19
08	ОАО «РОСИНТЕР» ул. Пятницкая, 21 Москва, Россия 115209 тел. (095) 931 11 17	Генеральному директору научно-технического центра «Информсистема»	
04	факс (095) 931 00 27 E-Mail: <a href="mailto:msm@rin.msk.ru">msm@rin.msk.ru</a>	О.С.Еремееву	15
07	<a href="http://www.rin.msk.ru">http://www.rin.msk.ru</a>	<i>В.К.Сергеевой</i> <i>Отправить факс в согласии</i> <i>до 04.02.2009</i>	
05	ОКПО 03944527	<i>Еремеев 02.02.2009</i>	17
12	ОКУД 0200200		
11	ОГРН 0425627		
11	01.02.2009 № 1-3/115		
13	На № _____ от _____		
18	О семинаре «Современный офис»		20
	Уважаемый Олег Святославович!		
	Приглашаем Вас принять участие в работе семинара «Современный офис», проводимого компанией «Росинтер», который состоится 05.02.2009 в Государственной Думе (Георгиевский переулок, д. 2, в аудитории 830 нового здания). Начало семинара в 11:00, предполагаемая продолжительность – 4 часа.		
	В программе семинара: рассмотрение вопросов автоматизации делопроизводства, электронного документооборота, электронных архивов предприятий и организаций.		
	Просим Вас подтвердить участие в семинаре до 04.02.2009. Заявку необходимо выслать по факсу 931 00 27.		
21	Приложение: 1. Программа семинара «Современный офис» на 1 л. в 1 экз. 2. Программа выставки «Технические средства автоматизации делопроизводства» на 5 л. в 1 экз.		22
25	Председатель оргкомитета	<i>Нестеров</i>	И.В.Нестеров
	М.М.Макарова	Печать	
27	931 00 17		29
28	Отправлен факс 03.02.2009 № 93 В дело № 1-7 <i>Сергеева 04.02.2009</i>		
30	C:\DOCUMENT\Let115.doc		
		«ИнфСист» Вх. № 00075 02.02.2009 14:35	

### Задача №2

**Задание** ниже представлены образцы штампов и печатей, используемых в отделе документационного обеспечения ЦТУ, дать характеристику каждому штампу и пояснить в каких документах они применяются.

КОНТРОЛЬ
_____

ВЕРНО
Инспектор _____ (Подпись) (расшиф- ровка)
от _____ 200_ г.

«В ДЕЛО»
N _____
Подпись _____
Дата «__» _____ 2020_ г.

Северо-Западное таможенное управление
Вх. N _____
от _____ 2020_ г. ____ л.

N-СКАЯ ТАМОЖНЯ
Вх. N _____
от _____ 2020_ г. ____ л.

N-ский таможенный пост
Вх. N _____
от _____ 2020_ г. ____ л.

ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ в ОДО
В дело N _____

Северо-Западное таможенное управление
Вх. N _____
от _____ 2020_ г. ____ л.
ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

N-СКАЯ ТАМОЖНЯ
Вх. N _____
от _____ 2020_ г. ____ л.
ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

ПОДЛИННИК ПОЛУЧЕН
ФИО _____
«__» _____ 2020_ г.



### *Задача №3*

Составить и оформить служебное письмо. Юго-Западный государственный университет Министерства образования РФ (г. Курск, ул. 50-лет Октября 106, 305000, тел.: 252-11-84, факс: 253-32-36) разослал информационные письма директорам школ города с сообщением об открытии в новом учебном году двух факультетов: современные информационные технологии и юридический. В письме сообщалось также о том, что правила приема на указанные факультеты общие. Письмо было составлено исполнителем Н.А. Мироновой и подписано директором Л.Б. Сидоровым 15 марта текущего года.


### *Задача №4*

Составить и оформить служебное письмо, необходимое в следующей управленческой ситуации. ООО «Деловая полиграфия» выполнило заказ на изготовление рекламных материалов для ЗАО «Конти». Информация о выполнении заказа была передана посредством составления телефонограммы, в которой . ООО «Деловая полиграфия» также просило оплатить выставленный счет в срок до 20 декабря текущего года. Телефонограмма была подписана заместителем директора З.М. Павлоаым и передана его секретарем.

## **Тема №4 Основные правила подготовки и оформления деловой корреспонденции по международным стандартам.**


### *Задача №1*

На примерном шаблоне составить распоряжение (текст распоряжения произвольный).

	
Федеральная таможенная служба ЦЕНТРАЛЬНОЕ ТАМОЖЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ <b>КУРСКАЯ ТАМОЖНЯ</b>	
<hr/>	
<b>РАСПОРЯЖЕНИЕ</b>	
«__» _____ 201__г.	№
_____	
г. Курск	
<b>ТЕКСТ ПРОИЗВОЛЬНЫЙ (согласно деятельности таможенных органов)</b>	

### *Задача №2*

На примерном шаблоне составить приказ (текст приказа произвольный).

	
Федеральная таможенная служба ЦЕНТРАЛЬНОЕ ТАМОЖЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ <b>КУРСКАЯ ТАМОЖНЯ</b>	
<b>ПРИКАЗ</b>	
«__» _____ 201__ г.	№ _____
<b>ТЕКСТ ПРОИЗВОЛЬНЫЙ (согласно деятельности таможенных органов)</b>	

### *Задача №3*

Составьте и оформите докладные, и объяснительные записки, необходимые в данной управленческой ситуации. Заместитель начальника Производственного объединения «Московская городская телефонная сеть» (МГТС) Министерства связи РФ М.И. Дубов обратился к начальнику специального управления телефонной связи того же министерства Г.С. Аксенову с докладной запиской о выделении прямых проводов и назначении телефонных номеров на договорной основе. В докладной записке М.И. Дубов сообщал о том, что в сентябре текущего года объединением (МГТС) были подготовлены и согласованы с Главным планово-финансовым управлением Министерства связи РФ договоры с новыми абонентами. Для включения указанных абонентов в сеть передачи данных «Инфотел» с 1 декабря текущего года необходимо выделение прямых проводов. В связи с этим г-н Дубов выдвинул предложение о выделении прямых проводов и назначении телефонных номеров на договорной основе указанным абонентам. Докладная записка была составлена исполнителем Орловой и подписана М.И. Дубовым 12 ноября текущего года

### *Задача №4*

Составьте и оформите докладные, и объяснительные записки, необходимые в данной управленческой ситуации. В Ивановской области сложилось крайне напряженное положение с торговлей промышленными товарами и, в частности, мебелью. В 12 из 15 районов торговля мебелью ведется в не приспособленных помещениях, лишенных необходимого оборудования, не имеющих нормальных подъездных путей. Для разрешения данной проблемы к руководителю администрации Ивановской области П.И. Полежаеву обратился начальник Управления торговли Администрации Ивановской области К.Д. Тарасов. В докладной записке в связи с необходимостью создания условий, отвечающих требованиям организации торговли мебелью, К.Д. Тарасов просил дать указания руководителям администраций соответствующих районов о предоставлении для торговли мебелью помещений, отвечающих установленным нормам.

### *Задача №5*

Составьте и оформите докладные, и объяснительные записки, необходимые в данной управленческой ситуации. Менеджер отдела маркетинга ООО «Консультант» М.И. Токарев 28 сентября текущего года опоздал на работу почти на целый час (45 мин), о чем

ему было сделано замечание директором М.П. Устиновой и предложено объяснить причины проступка в письменной форме.

#### *Задача №6*

Составьте и оформите докладные, и объяснительные записки, необходимые в данной управленческой ситуации. Руководитель отдела новых проектов О.В. Токарева обратилась к Генеральному директору ООО «Мастер» г-ну А.Д. Иевлеву с докладной запиской о необходимости увеличения штатной численности отдела. В докладной записке О.В. Токарева сообщала о том, что в настоящее время для успешной работы агентства необходимо увеличение базы данных о потенциальных клиентах. По ее мнению, одним из наиболее реальных путей расширения базы данных является постоянный анализ средств массовой информации, в частности прессы (информация о наиболее крупных клиентах агентства была получена из аналитического журнала «Эксперт»). В связи с тем, что отдел в его настоящем составе (5 сотрудников) не имеет возможности организовать подробное изучение аналитических изданий, О.В. Токарева считает целесообразным ввести в штат отдела две должности менеджеров для изучения и анализа прессы с целью выявления потенциальных клиентов, а также подготовки оперативной информации о положении на рынке СМИ в форме еженедельных отчетов. В докладной 42 записке Токарева предложила на эти должности подобрать сотрудников из числа студентов 4-5 курсов факультета журналистика МГУ или школы рекламы.

#### *Задача №7*

Составьте и оформите докладные, и объяснительные записки, необходимые в данной управленческой ситуации. Старший консультант отдела правового обеспечения клиентов ЗАО «Тристар Консалт» П.Д. Милошенко, согласно указаниям Генерального директора В.И. Сидоренко (приказ от 10.07.200\_\_г. № 53 «О проверке работы отдела правового обеспечения клиентов»), провел анализ эффективности работы сотрудников отдела «на выезде» в первом полугодии текущего года. О проделанной работе П.Д. Милошенко поставил в известность Генерального директора посредством составления докладной записки, в которой изложил также свою точку зрения о необходимости увеличения числа штатных сотрудников отдела, имеющих права на управление легковым автотранспортом и владеющих таковым. К докладной записке были приложены следующие документы: 1. Анализ эффективности работы сотрудников отдела правового обеспечения клиентов «на выезде» за 1 полугодие 200\_\_г. на 2 л. в 1 экз. 2. Расчет задействования сотрудников по зонам на 1 л. в 1 экз. 3. Расчет обеспечения сотрудников мобильными средствами связи на 1 л. в 1 экз. 4. Расчет-обоснование увеличения числа штатных сотрудников отдела правового обеспечения клиентов на 3 л. в 2 экз.

### **Тема № 5 Классификация писем. Требования к тексту. Реквизиты письма**

#### *Задача №1*

Выполнить сопоставление основных видов деловых писем

Вид письма	Назначение
Информационное письмо	
	Описание предлагаемых товаров и услуг, стремление привлечь новых потребителей, увеличить объём реализации.
Сопроводительное письмо	
	Информирование получателя о готовности к сотрудничеству, заключению с ним

	деловой сделки. Письмо должно содержать существенные условия, на которых предлагается заключить договор
	Обязательство оплаты, выполнения работ, возврата кредита и т.п.
Письмо-претензия или письмо-рекламация	
	Обращение с целью получения информации, услуг, товаров
Письмо-ответ	

### Задача №2

Указать функциональное назначение представленных видов писем:

Вид письма	Назначение
Письмо-подтверждение	
Письмо напоминание	
Рекомендательное письмо	
Гарантийное письмо	
Письмо-предложение	
Письмо-предложение	
Письмо-извещение	
Письмо-заявка	
Письмо-извинение	
Гарантированное письмо	

### Задача №3

Задание . Назвать и дать характеристику реквизитам, которые отмечены на официальном бланке. Составить исходящее письмо на официальном бланке документа.

Федеральная таможенная служба  
 ЦЕНТРАЛЬНОЕ ТАМОЖЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ  
**КУРСКАЯ ТАМОЖНЯ**  
 ул. Коммунистическая 3а, г. Курск, 305004  
 тел./факс (4712) 56-05-00, тел.: (4712) 55-65-27  
 ОКПО 27806458, ОГРН 1024600942904  
 ИНН/КПП 4629026434/463201001

01 →

08 →

14 → № \_\_\_\_\_

11 →

12 → На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

#### Задача №4

Задание Назвать и дать характеристику реквизитам которые отмечены на официальном бланке. Составить исходящее письмо на официальном бланке документа.

The image shows an official form for the Kursk Customs Office. The form includes the following elements:

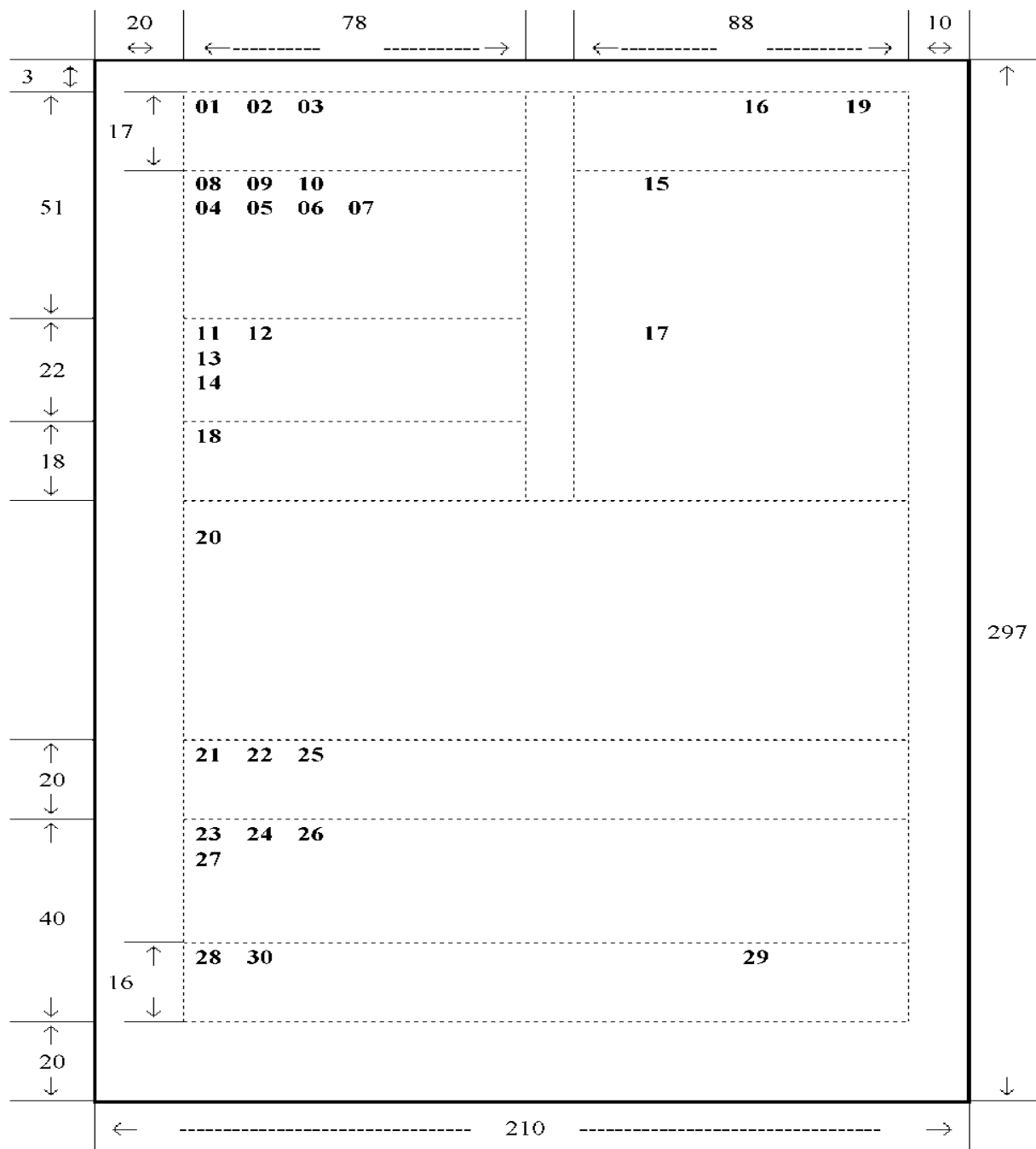
- 0**: Points to the coat of arms of the Russian Federation.
- 1**: Points to the name of the office, "КУРСКАЯ ТАМОЖНЯ".
- 1**: Points to the address, "ул. Коммунистическая За, г. Курск, 305004".
- 1**: Points to the telephone and fax numbers, "тел./факс (4712) 56-05-00, тел.: (4712) 55-65-27".
- 1**: Points to the OGRN and OIIS numbers, "ОГРН 1024600942904, ИНН/КПП 4629026434/463201001".
- 1**: Points to the "№" field for the document number.
- 1**: Points to the "№" field for the sender's identification number and the "от" field for the sender's name.
- 2**: Points to the "№" field for the recipient's identification number.
- 1**: Points to a rectangular box in the top right corner, likely for a stamp or date.
- 1**: Points to a field on the right side, likely for the recipient's name or address.

#### Задача №5

Составьте и оформите служебное письмо. Департамент поддержки и развития малого предпринимательства, письмом за подписью зам. директора департамента Сверчкова А.В., уведомил руководство детского сада № 1586 о том, что в связи с развитием предпринимательства здание детского сада должно быть передано для технических нужд департаменту. Исполнителем Ю.В. Васильевой, по поручению директора детского сада № 15 Юго-Западного окружного управления образования г. Москвы, расположенного на проспекте Мичуринском, дом 22 г. Москвы, было составлено письмо, адресованное отделу писем Мэрии г. Москвы по адресу: г. Москва, ул. Тверская, 13, в котором директор детского сада № 15 О.А. Абрамова просила разобраться в данном вопросе, мотивируя тем, что в названном районе детских садов осталось мало и не все дети могут посещать детские дошкольные учреждения. Письмо было ответом на полученный документ от Департамента

*Задача №6*

Задание Назовите отмеченные реквизиты на формате А4 углового бланка делового письма



Задача №7

Задание Назовите и дайте характеристику отмеченным реквизитам на формате А4 продольного бланка делового письма

	20 ↔						10 ↔		
3 ↑ ↓	↑	01	02	03			16	19	
	17 ↓								
	↑	08	09	10					
	20	04	05	06	07				
73	↓								
	↑	11	12				15		
	10 ↓								
		13	14						
↓									
↑		18					17		
18 ↓									
		20							
								297	
↑		21	22	25					
20 ↓									
↑		23	24	26					
		27							
40									
	↑	28	30				29		
	16 ↓								
↓									
↑									
20 ↓									
								↓	
	←	210						→	

## Тема №6 Формат бумаги. Конверты. Конверты с окнами.

### Задача №1

Задание. Используя пример представленный ниже разработайте фирменный бланк для международного письма (с угловым и продольным размещением информации).

	
МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	MINISTRY OF ECONOMIC DEVELOPMENT OF THE RUSSIAN FEDERATION
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ГОСУДАРСТВЕННОЙ СТАТИСТИКИ (РОССТАТ)	FEDERAL STATE STATISTIC SERVICE (ROSSTAT)
Мясницкая ул., д. 39, Москва, Россия, 107450 тел.: (495) 607-49-02, факс: (495) 607-40-87 https://gks.ru; e-mail: stat@gks.ru	39 Myasnitskaya St., Moscow, Russia, 107450 tel.: +7 (495) 607-49-02, fax: +7 (495) 607-40-87 https://gks.ru; e-mail: stat@gks.ru
№ _____ На № _____ от _____	

Рисунок Пример бланка письма для международной переписки

### Задача №2

В таблице выбрать рекомендации по выбору формы обращения в международной переписке

Характеристика	Рекомендуемое обращение	Ответ Пример
Стандартное обращение	для мужчин	Mr
	для незамужней женщины	??
	для замужней женщины	??
	универсальный вариант, когда семейное положение не известно	??
Общее обращение к отдельному лицу	для мужчин	Dear Sir
	для незамужней женщины	??
	для замужней женщины	??
	универсальный вариант, когда семейное положение не известно	??
Обращение к хорошо знакомому адресату	для мужчин	Dear Tom Ваш вариант ??
	для женщин	Dear Maria Ваш вариант ??
Обращение к государственным служащим и работникам фирмы	для Европы	Dear Sirs
	для США	Gentlemen
	для Новой Зеландии	??
	для Германии	??
Обращение, если имя адресата не известно	для Австралии	??
	для мужчин	?
	для женщины	?



### Задача №3

Задание. Согласно варианта, найдите сведения о компании-адресате: юридический адрес, фамилию и имя руководителя. Оформите конверт для международной пересылки.

Используя пример конверта представленный ниже

№ варианта	Компания - адресат
1	Sinopec Group
2	Bank of China
3	Huawei Technologies Co. Ltd
4	China Railway Construction Corporation
5	Vibra Energia
6	Raizen
7	Gp fin galicia
8	Empresa Distribuidora y Comercializadora Norte SA
9	Indian Institute of Science (IISc)
10	Indian Institute of Technology Delhi (IITD)

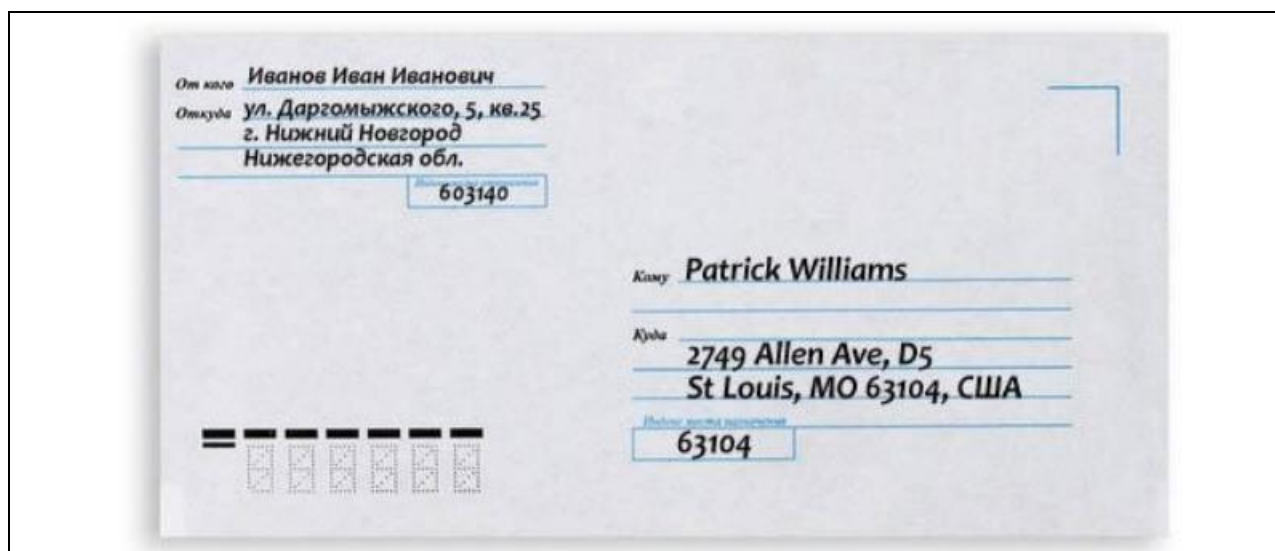



Рисунок Вид оформления конверта для отправления письма в США

### Задача №4


Всемирный почтовый союз в январе 2021 года принял решение об обязательном оформлении для отправки международных отправлений электронной почтовой декларации. Если этого не сделать, посылки будут возвращены в страну отправителя. ЭПД не обязательна для стран ЕАЭС. До вступления данного решения в силу было возможно заполнение почтовой доверенности вручную. Благодаря нововведениям, информация об отправлении направляется в страну доставки по выделенным информационным каналам. Электронной доверенностью оформляются: EMS с товарами. Посылки. Мелкие пакеты. Заказные письма повышенной важности. Для расчета стоимости отправки международных писем можно использовать калькулятор, расположенный на официальном сайте Почты России. Бланк для расчета стоимости почтовой отправки международной корреспонденции отражен на рис


## Оформить посылку или письмо

Рассчитайте стоимость и срок доставки

 Войдите, чтобы сэкономить время  
Так мы сможем заполнить информацию за вас

### Тип отправления

 **Посылка**

 **Письмо**


### Параметры доставки

Откуда Ручной ввод адреса

Введите полный адрес для более точного расчёта

Куда Ручной ввод адреса

Введите полный адрес для более точного расчёта

Вес  Ценность 

Максимальный вес 5000 г


Заполните форму для расчёта сроков и стоимости пересылки

Итого — ₽

[Продолжить](#)

Итоговая сумма может измениться после взвешивания при приеме отправления в отделении.

**Полезные ссылки**

 [Электронные заказные письма](#)

[Виды писем](#)

[Отслеживание писем](#)

[Как написать адрес и наклеить марки](#)

Рисунок – Оформление посылки или письма на сайте «Почта России»

Задание. Согласно варианта, Рассчитайте стоимость пересылки письма, выполненный по задаче 3 используя, калькулятор на официальном сайте «Почта России».

№ варианта	Компания - адресат
1	Sinopec Group
2	Bank of China
3	Huawei Technologies Co. Ltd
4	China Railway Construction Corporation
5	Vibra Energia
6	Raízen
7	Gp fin galicia
8	Empresa Distribuidora y Comercializadora Norte SA
9	Indian Institute of Science (IISc)
10	Indian Institute of Technology Delhi (IITD)

Задача №5

Задание Составить официальный документ с произвольным текстом касаясь управленческой деятельности

20 ↔	← 78 →	← 88 →	10 ↔																																															
3 ↑ ↓	<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-bottom: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%;">Герб (эмблема)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%;">Отметка о контроле</div> </div> <div style="border: 1px dashed black; padding: 10px;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; border-bottom: 1px solid black;">Наименование организации</td> <td style="width: 50%; border-bottom: 1px solid black;">Адресат <i>или</i> Гриф утверждения</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">Справочные данные об организации</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">ОКПО, ОГРН, ИНН/КПП, ОКУД</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 2-3 интервала</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">Наименование вида документа</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 1 интервал</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">Дата</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">Регистр. номер</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="border-bottom: 1px solid black;">Ссылка на регистр. номер и дату</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="border-bottom: 1px solid black;">Место составления или издания документа</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 2-3 интервала</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">Резолюция</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">Заголовок к тексту</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 2-3 интервала</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="border-bottom: 1px solid black;">Текст</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">Отметка о наличии приложений</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 2-3 интервала</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">Должность специальное звание</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;"><i>Личная подпись</i></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 2-3 интервала</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">Расшифровка подписи</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">Гриф согласования <i>или</i> Виза согласования <i>или</i> Отметка о заверении копии</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">Отметка об исполнителе</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 1 интервал</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">Отметка о поступлении док-та в организацию</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">Отметка об исполнении документа и отправлении его в дело</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;">Идентификатор электр. копии док-та</td> <td></td> </tr> </table> </div> <tr> <td style="text-align: center;">↑ 20 ↓</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">← 210 →</td> <td style="text-align: center;">↑ ↓</td> </tr>		Наименование организации	Адресат <i>или</i> Гриф утверждения	Справочные данные об организации		ОКПО, ОГРН, ИНН/КПП, ОКУД		↕ 2-3 интервала		Наименование вида документа		↕ 1 интервал		Дата	Регистр. номер	Ссылка на регистр. номер и дату		Место составления или издания документа		↕ 2-3 интервала	Резолюция	Заголовок к тексту		↕ 2-3 интервала		Текст		Отметка о наличии приложений		↕ 2-3 интервала		Должность специальное звание	<i>Личная подпись</i>	↕ 2-3 интервала	Расшифровка подписи	Гриф согласования <i>или</i> Виза согласования <i>или</i> Отметка о заверении копии		Отметка об исполнителе		↕ 1 интервал	Отметка о поступлении док-та в организацию	Отметка об исполнении документа и отправлении его в дело		Идентификатор электр. копии док-та		↑ 20 ↓	← 210 →		↑ ↓
Наименование организации	Адресат <i>или</i> Гриф утверждения																																																	
Справочные данные об организации																																																		
ОКПО, ОГРН, ИНН/КПП, ОКУД																																																		
↕ 2-3 интервала																																																		
Наименование вида документа																																																		
↕ 1 интервал																																																		
Дата	Регистр. номер																																																	
Ссылка на регистр. номер и дату																																																		
Место составления или издания документа																																																		
↕ 2-3 интервала	Резолюция																																																	
Заголовок к тексту																																																		
↕ 2-3 интервала																																																		
Текст																																																		
Отметка о наличии приложений																																																		
↕ 2-3 интервала																																																		
Должность специальное звание	<i>Личная подпись</i>																																																	
↕ 2-3 интервала	Расшифровка подписи																																																	
Гриф согласования <i>или</i> Виза согласования <i>или</i> Отметка о заверении копии																																																		
Отметка об исполнителе																																																		
↕ 1 интервал	Отметка о поступлении док-та в организацию																																																	
Отметка об исполнении документа и отправлении его в дело																																																		
Идентификатор электр. копии док-та																																																		
↑ 20 ↓	← 210 →		↑ ↓																																															

297

## Тема №7 Времяберегающая корреспонденция

### *Задача №1*

Составьте, оформите и отправьте при помощи e-mail служебное письмо. Директор ЗАО «Антуриум» (Москва, Цветной бульвар, д. 3, 105123, тел./факс 432-90-78, ОКПО 12345678, ОГРН 1234567890123, расч.счет 12345678901234567890 в ФБК «ГУТА-банк», Корр.счет 987654321098765444321, БИК 123456789) А.Р. Смирнов обратился к 32 Главному редактору журнала «Дело» В.И. Полевому с просьбой разместить рекламу продукции ЗАО «Антуриум» в очередном номере журнала. Объем рекламного материала – ½ полосы. Оплата публикации гарантировалась. Письмо о размещении рекламы было составлено исполнителем Л.И.Писаревой, подписано директором А.Р. Смирновым и главным бухгалтером В.А. Антоновой.

### *Задача №2*

Составьте, оформите и отправьте при помощи e-mail служебное письмо. ООО «Лига» (г. Москва, 123465, ул. Маросейка, д.15, тел. 384-05-90, факс: 384-05-90) запланировало проведение Всероссийской рождественской ярмарки обуви с 10 ноября по 31 декабря текущего года. Однако в связи с тем, что ООО «Лига» не располагало достаточными площадями для проведения ярмарки, Исполнительный директор общества А.А. Кочетков вынужден был обратиться к Директору Всероссийского выставочного центра Т.К. Турову с просьбой о предоставлении обществу в аренду 300-400 кв.м выставочной площади и гарантией оплаты.

### *Задача №3*

Составьте и оформите письмо-приглашение на благотворительную выставку детского творчества. Как правильно и какими мессенджерами лучше воспользоваться, для привлечения внимания спонсоров?

### *Задача №4*

Составьте телефонограмму, необходимую в следующей управленческой ситуации. Министерство финансов РК запланировало проведение семинара для кассиров предприятий города, который должен был состояться 10 марта текущего года в 15 часов в здании Министерства. ОАО «Лотос» получило телефонограмму, в которой Министерство финансов предлагало направить на семинар представителя общества по указанному в телефонограмме адресу. 11 Телефонограмма была подписана одним из заместителей министра и передана его секретарем.

### *Задача №5*

Нижеприводимое схематическое описание дает детальный обзор компонентов того, чтобы обеспечить почтовому сектору возможность к предоставлению EAD как для фискальных целей, так и для целей безопасности. Одной из ключевых целей является стандартизация концепций операционных протоколов, поддерживающих эту модель и потоки данных, обеспечение единообразия обмена сообщениями и создание условий для практической интеграции электронных систем различных почтовых партнеров во все составляющие почтовой логистической сети. Сторонами, участвующими в EAD, являются почтовые службы, авиакомпании и таможенные органы.

Глобальная почтовая модель EAD ВПС имеет восемь потоков данных. Эта модель была разработана в сотрудничестве с ВТамО, ИКАО, ИАТА и другими организациями, такими, как Европейская комиссия.

### Задание

Назовите восемь потоков глобальной почтовой модели EAD представленной на схеме ниже

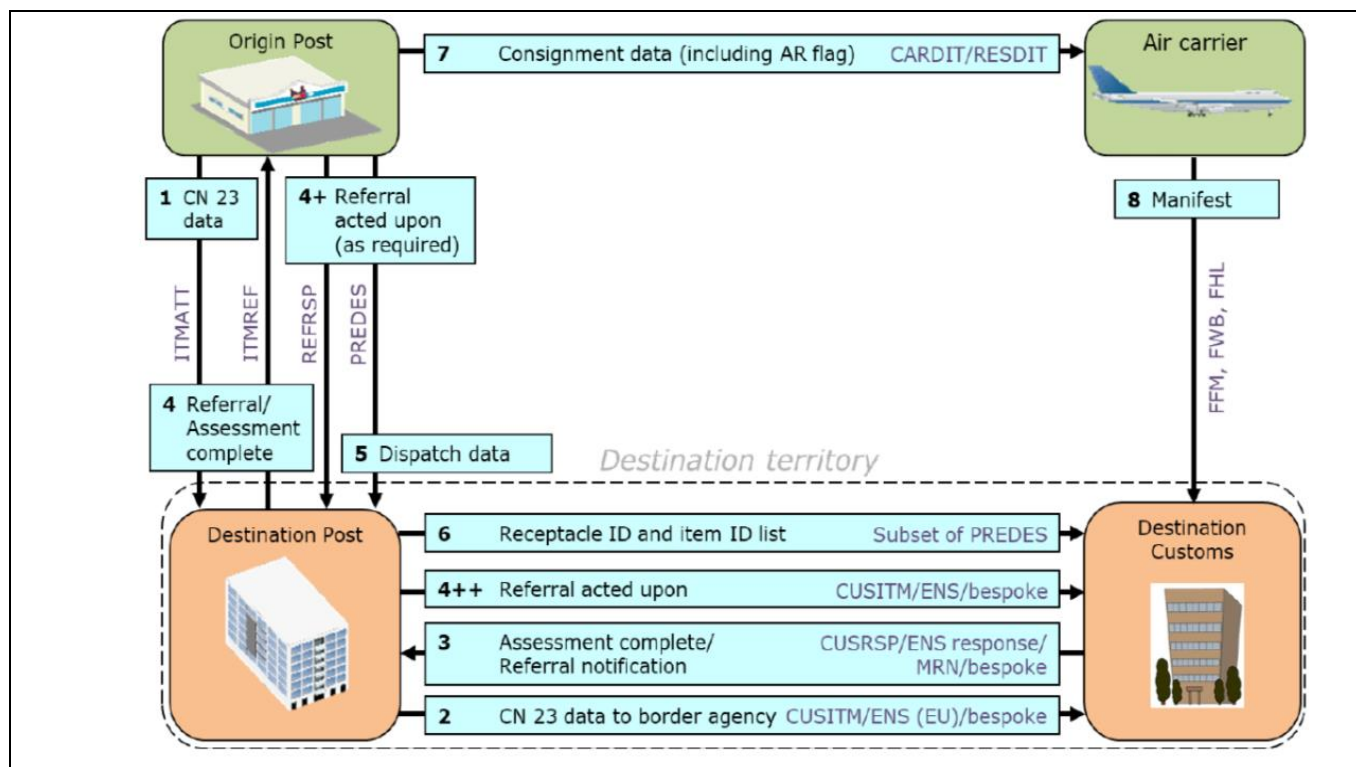


Рис. Глобальная почтовая модель EAD

### Задача №6

Составьте телефонограмму, необходимую в следующей управленческой ситуации. ЗАО «Полиграф» выполнило заказ на изготовление рекламных материалов для ООО «Строитель». Информация о выполнении заказа была передана посредством составления телефонограммы, в которой ЗАО «Полиграф» также просило оплатить выставленный счет в срок до 20 декабря текущего года. Телефонограмма была подписана заместителем директора З.М. Сониным и передана его секретарем

### Задача №7

Составьте и оформите телеграмму, необходимую в данной управленческой ситуации. ЗАО «Контакт» (Москва, Садовая, 5, 104456) подготовило срочную телеграмму для передачи директору ОАО «Уралстрой» Григорьеву с просьбой сообщить данные о состоянии реализации продукции, ее остатках, объемах отгруженной, а также подлежащей отгрузке продукции и неоплаченных счетах. Телеграмму подписал директор ЗАО «Контакт» А.Б. Орлов.

## Тема №8 Дипломатическая переписка.

### Задача №1

Выполнить описательную характеристику дипломатических документов

Дипломатический документ	Определение
Дипломатическая переписка	
Верительная грамота	
Нота	
Меморандум	
Ультиматум	
Декларация	
Договор	
Соглашение	
Коммюнике	
Хартия	

### Задача №2

Выстроить по порядку части делового письма

Наименование частей делового письма	Номер по порядку
Адрес получателя (Inside address);	
Указание на содержание письма (Subject line);	
Заключительная формула вежливости (Complimentary close);	
Дата письма (Date);	
Основной текст письма (Body of the letter);	
Обращение (Salutation);	
Инициалы автора письма и исполнителя (Identifying initials);	
Подпись отправителя (Signature);	
Уведомление о наличии копий (Notation of copies sent).	
Указание на приложения (Enclosures);	
Заголовок, включающий адрес отправителя (Company letterheading; Sender's address);	
Постскриптум, т.е. приписка к оконченному письму (Postscript);	

### Задача №3

Составьте предложения в официально-деловом стиле, используя в нужной форме данные существительные: назначение, ликвидация, утверждение, реорганизация, создание, меры, поощрение.

### Задача № 4.

Закончите фразы деловых писем:

1. На основании торгового соглашения...
2. В ответ на ваш запрос...
3. Напоминаем, что...

4. Ставим Вас в известность, что...
5. Ваше предложение отклонено...
6. Мы можем рекомендовать Вам...

#### *Задача №5*

Составьте письмо, ответом на которое могло бы быть данное письмо:  
Уважаемый Сергей Петрович!

С благодарностью подтверждаем получение Вашего письма с приложенными каталогами и сообщаем, что этот информационный материал мы направили на рассмотрение нашим заказчиком.

В случае проявления ими интереса к изделиям Вашей фирмы мы Вам сообщим об этом дополнительно.

С уважением, \_\_\_\_\_

#### *Задача №6*

Прочитайте предложения, взятые из деловых писем. Найдите в них нарушения административного речевого этикета.

1. Не откажите нам в любезности и пришлите, если это Вас не затруднит, проект Устава фирмы.
2. Институт просит представить ваши экспонаты для выставки в приемлемом для экспонирования виде.
3. Направляем Вам откорректированный проект нового Положения. Просим рассмотреть и утвердить.
4. Мы просили бы Вас сообщить нам результаты эксперимента.

#### *Задача №7*

Сформулируйте варианты вопросов в ситуации делового телефонного разговора, ответами на которые могли бы быть следующие фразы:

- Да, кажется, всё обсудили.
- Договорились.
- Есть ещё одна информация.
- Да это всё, что я хотел сказать.

#### *Задача №8*

Составить дипломатическое письмо

Министерство иностранных дел А Государства свидетельствует своё почтение Посольству Б Государства и, в ответ на его ноту от 7 мая 2023 года, относительно его просьбы поддержать позицию Б Государства в голосовании ООН по вопросу увеличения гуманитарной помощи на Африканском континенте, имеет честь сообщить о своём согласии. Министерство иностранных дел А Государства пользуется случаем, чтобы выразить Б Государству свои уверения в своём глубоком уважении

#### *Задача №9*

Составить вербальную ноту

Министерство иностранных дел Российской Федерации свидетельствует своё уважение Посольству Великобритании и в ответ на его ноту №0108 от 2 марта 2021 года имеет честь сообщить, что российские компетентные органы не имеют возражений против назначения генерал-майора авиации господина (фамилия, имя) военным и военновоздушным атташе при Посольстве Великобритании в Российской Федерации.

## **Тема № 9 Финансовая документация**

### *Задача №1*

Составьте и оформите деловое письмо запрос. ОАО «Первая Фабрика» (г. Балашиха, ул. Заречная, д. 3, 104010) должно было, в соответствии с п. 6 договора от 10.07.2023 № 12/25 «О поставке продукции», поставить ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» (г. Москва, ул. Красногорская, д. 32, 111123, тел./ факс 458 90 13, ОКПО 87654321, ОГРН 1234567890098, ИНН/КПП 0987654321/123456789) в течение месяца кожаную фурнитуру на общую сумму 150 000 рублей. Фактически же фурнитуры было сдано на сумму 120 000 рублей и недопоставлено продукции на сумму 30 000 рублей. Согласно п.8 договора за недопоставку продукции должна быть уплачена неустойка в размере 5%, что от суммы недопоставки составило 1 500 рублей. Директор ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» В.Д. Федорова обратилась к директору ООО «Первая Фабрика» О.Д. Соколову с просьбой перечислить на их расчетный счет указанную сумму (1 500 руб.). В противном случае ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» будет вынуждено обратиться в государственный арбитраж. Письмо о недопоставке продукции было составлено исполнителем Р.Т. Юдиной и подписано В.Д. Федоровой 12 августа текущего года.

### *Задача №2*

Составьте и оформите письмо-претензию. ОАО «Первая Фабрика» (г. Балашиха, ул. Заречная, д. 3, 104010) должно было, в соответствии с п. 6 договора от 10.07.2003 № 12/25 «О поставке продукции», поставить ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» (г. Москва, ул. Красногорская, д. 32, 111123, тел./ факс 458 90 13, ОКПО 87654321, ОГРН 1234567890098, ИНН/КПП 0987654321/123456789) в течение месяца кожаную фурнитуру на общую сумму 150 000 рублей. Фактически же фурнитуры было сдано на сумму 120 000 рублей и недопоставлено продукции на сумму 30 000 рублей. Согласно п.8 договора за недопоставку продукции должна быть уплачена неустойка в размере 5%, что от суммы недопоставки составило 1 500 рублей. Директор ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» В.Д. Федорова обратилась к директору ООО «Первая Фабрика» О.Д. Соколову с просьбой перечислить на их расчетный счет указанную сумму (1 500 руб.). В противном случае ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» будет вынуждено обратиться в государственный арбитраж. Письмо о недопоставке продукции было составлено исполнителем Р.Т. Юдиной и подписано В.Д. Федоровой 12 августа текущего года.

### *Задача №3*

Составьте и оформите служебное письмо. Председатель правления акционерного коммерческого банка «ТОРГПРЕДБАНК» (пр. Вернадского, 19, г. Москва, 112123, тел.: 567-22-17, факс: 576-22-20) С.А. Шумов обратился к Генеральному директору НПО «Асбест» Л.М. Волынцеву с просьбой рассмотреть вопрос о предоставлении в длительную аренду АКБ «ТОРГПРЕДБАНК» рабочих площадей – 180 кв. м. под размещение отделения банка. Письмо было составлено исполнителем С.А. Подлесной на должностном бланке председателя правления банка и подписано 24 марта текущего года.

### *Задача №4*

Составьте и оформите деловое письмо оферту. Исполнителем М.Ю. Поляковой, по поручению начальника отдела маркетинга ОАО «Торгпотребсоюз» (г. Москва, Лесная ул., д.18, 117123, тел./ факс. 234-56-00, ОКПО 87654321, ОГРН 1234567890098, ИНН/КПП 09876543321/123456789) В.А. Комарова, было составлено письмо в адрес ООО «Дело», техническому директору А.М. Мягкову об отправке документации следующего содержания: «Направляем необходимые Вам документы, содержащие информацию о цене комплекта научно-технической документации на холодильное оборудование. Предлагаем выслать техниче-



скую документацию на зарубежные аналоги холодильного оборудования. При принятии положительного решения о закупке оборудования просим Вас направить соответствующее письмо руководителю 21 отдела сбыта С.П. Наумову». Данным письмом сопровождалась спецификация на 28 л. в 1 экз

### *Задача №5*

Составьте телефонограмму, необходимую в следующей управленческой ситуации. ЗАО «Полиграф» выполнило заказ на изготовление рекламных материалов для ООО «Строитель». Информация о выполнении заказа была передана посредством составления телефонограммы, в которой ЗАО «Полиграф» также просило оплатить выставленный счет в срок до 20 декабря текущего года. Телефонограмма была подписана заместителем директора З.М. Сониным и передана его секретарем.

#### **Шкала оценивания: 2-х балльная.**

**2 балла** выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

**1 балл** выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

**0 баллов** выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное

### **1.3 ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ**

#### **Тема №1: Деловые культуры в бизнесе.**

1. Особенности деловой культура общения в США.
2. Особенности деловой культура общения в Великобритании.
3. Особенности деловой культура общения в Австралии.
4. Особенности деловой культура общения в Новой Зеландии.
5. Особенности деловой культура общения в Южной Африке.
6. Особенности деловой культура общения в Финляндия.
7. Особенности деловой культура общения во Франции.
8. Особенности деловой культура общения в Германии.
9. Особенности деловой культура общения в Италии,
10. Особенности деловой культура общения в России.
11. Особенности деловой культура общения в Испания.
12. Особенности деловой культура общения в Швеции.
13. Особенности деловой культура общения в Арабских странах,
14. Особенности деловой культура общения в Японии,
15. Особенности деловой культура общения Китае,
15. Особенности деловой культура общения в Индии.

## Тема №8 Дипломатическая переписка

1. Понятие этики деловых отношений и её значение
2. Основные принципы этики деловых отношений
3. Этические проблемы деловых отношений
4. Коммуникативная культура в деловом общении
5. Деловая переписка в мессенджерах и соцсетях.
6. Культура делового общения в восточных странах.
7. Запретные темы для обсуждения на международных переговорах в мусульманских странах.
8. Признаки доброжелательной деловой переписки.
9. Особенности делового этикета в поздравлении деловых партнеров восточных стран.
10. Оформление бланка делового письма для международной переписки.
11. Обращение в международной переписке.
12. Особенности оформления дат в различных странах.
13. Обращение в международной переписке.
14. Особенности оформления международных писем.
15. Оформление конверта для деловой переписки.
16. Формулы вежливости в международном деловом письме

Шкала оценивания : 2-х балльная

### **Критерии оценивания**

**2 бала** выставляется обучающемуся, если содержание сообщения соответствует заявленной в названии тематике; сообщение имеет чёткую композицию и структуру; в тексте сообщения отсутствуют логические нарушения в представлении материала; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; доклад представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата;

**1 балл** выставляется обучающемуся, если содержание сообщения не соответствует заявленной в названии тематике; сообщение не имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте сообщения есть логические нарушения в представлении материала: есть орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте.

**0 баллов** выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием обсуждаемых вопросов или допускает грубые ошибки; пассивен в обмене мнениями или вообще не участвует в дискуссии; затрудняется в построении монологического высказывания и (или) допускает ошибочные высказывания; постоянно нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

## ***1.4 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ***

### **Тема №4 Основные правила подготовки и оформления деловой корреспонденции по международным стандартам**

**1. Стандартный лист бумаги с воспроизведенной на нем постоянной информацией документа и местом, отведенным для переменной информации – это:**

- а) документ;
- б) бланк;

- в) герб;
- г) эмблема.

**2. Графическая модель или схема построения документа, устанавливающая размеры полей, расположение постоянных и переменных реквизитов, - это:**

- а) бланк;
- б) эмблема;
- в) герб;
- г) формуляр-образец.

**3. Какой части не существует у формуляра-образца:**

- а) основной
- б) заголовочной
- в) заключительной
- г) оформляющей.

**4. Какие два формата бумаги используются для изготовления бланков документов в таможенных органах:**

- а) А4 и А5;
- б) А4 и А3;
- в) А1 и А2;
- г) А2 и А3.

**5. Текст документов таможенных органов на бланках формата А4 печатается через:**

- а) 1,5 межстрочных интервала;
- б) 2 межстрочных интервала;
- в) 1 межстрочный интервал;
- г) 2,5 межстрочных интервала.

**6. Кто несет ответственность за содержание и тираж документов, передаваемых на размножение в таможенном органе:**

- а) руководитель организации;
- б) исполнитель и руководство структурного подразделения;
- в) главный бухгалтер;
- г) архивная служба.

**7. Какой международный стандарт ISO устанавливает требования к оформлению документов?**

- а) ISO 9001
- б) ISO 14001
- в) ISO 20000
- г) ISO 690

**8. Какой из следующих документов определяет общие требования к деловой переписке в США?**

- а) Sarbanes-Oxley Act
- б) Freedom of Information Act
- в) Uniform Commercial Code
- г) Health Insurance Portability and Accountability Act

**9. Какова основная схема расположения реквизитов в письме «блокового стиля»?**

- а) Все реквизиты расположены по левому краю.
- б) Реквизиты центрированы на странице.
- в) Реквизиты расположены справа.
- г) Реквизиты расположены по правому краю в столбце.

**10. Какая из следующих характеристик относится к «боковому стилю» оформления деловой корреспонденции?**

- а) Все реквизиты выравнены по центру.

- б) Реквизиты расположены по левому и правому краю.
- в) Все реквизиты вмещаются в одну колонку.
- г) Использование различных шрифтов для каждого реквизита.

**11. Какой элемент является обязательным в деловой переписке по международным стандартам?**

- а) Полное имя отправителя
- б) Логотип компании
- в) Сертификат о регистрации компании
- г) Индивидуальный номер налогоплательщика

**12. Какой стандарт ISO относится к управлению документами в организациях?**

- а) ISO 27001
- б) ISO 15489
- в) ISO 45001
- г) ISO 50001

**13. Какой из следующих документов является примером нормативного акта, регулирующего деловую переписку в Великобритании?**

- а) Data Protection Act
- б) Companies Act
- в) Employment Rights Act
- г) Landlord and Tenant Act

**14. Какой из следующих элементов не является частью «бокового стиля» оформления письма?**

- а) Дата письма
- б) Адрес отправителя
- в) Подпись получателя
- г) Тема письма

**15. Что такое «блоковый стиль» делового письма?**

- а) Стиль с выравниванием текста по центру.
- б) Стиль, при котором все элементы располагаются по левому краю.
- в) Стиль, включающий сноски и примечания.
- г) Стиль, где используются красные и синие шрифты.

**16. Какое требование к оформлению деловой переписки налагается в большинстве западных стран?**

- а) Использование только ручного письма.
- б) Соблюдение формальностей и вежливости.
- в) Применение только электронных носителей.
- г) Отказ от использования заглавных букв.

## **Тема № 5 Классификация писем. Требования к тексту. Реквизиты письма**

**1. Что является наиболее распространенным видом корреспонденции:**

- а) деловое письмо;
- б) служебная записка;
- в) поручение;
- г) приказ.

**2. Какой типовой зоны не существует при оформлении делового письма в англоязычных странах:**

- а) заголовок письма;
- б) дата;
- в) печать;
- г) подпись.

**3. Какой реквизит при оформлении делового письма в англоязычных странах включает эмблему фирмы, ее наименование, почтовый и телеграфный адрес с указанием индекса, номера телефона, телекса, телефакса:**

- а) заголовок письма;
- б) дата;
- в) подпись;
- г) адресат.

**4. Какие разновидности оформления дат при составлении делового письма в англоязычных странах не встречаются:**

- а) британская;
- б) американская;
- в) канадская.

**5. Какой формат бумаги является самым широко используемым форматом для коммерческих писем во Франции:**

- а) А3;
- б) А4;
- в) В2;
- г) А5.

**6. Какой тип конвертов не используется при оформлении делового письма во Франции:**

- а) укороченный;
- б) удлиненный;
- в) средний.

**7. При оформлении делового письма во Франции дата указывается:**

- а) в правом нижнем углу;
- б) в правом верхнем углу;
- в) в левом нижнем углу;
- г) в левом верхнем углу.

**8. Какие реквизиты включает в себя сектор «шапка» при оформлении делового письма в Германии:**

- а) наименование фирмы-отправителя и ее торговый знак (вид предприятия), адрес, номера телефонов, телекса, факса;
- б) название фирмы и имя адресата, улица, номер дома;
- в) почтовый индекс и город, наименование фирмы-отправителя и ее торговый знак (вид предприятия), адрес, номера телефонов, телекса, факса;
- г) обращение, текст письма, подпись.

**9. Какими буквами пишутся названия городов и стран в письмах за границу в Германии:**

- а) прописными;
- б) строчными;
- в) допустимы оба варианта.

**10. В какой части письма находятся коммерческие данные фирмы-отправителя на немецких бланках:**

- а) в шапке;
- б) внизу;
- в) вверху;
- г) возможен любой из перечисленных вариантов.

**11. Какой из следующих форматов даты является наиболее распространенным?**

- а) 01.01.23
- б) 1 января 2023 года
- в) 2023-01-01
- г) 01.01.2023

- 12. Что означает сокращение «СС» в деловой переписке?**
- а) Carbon Company
  - б) Carbon Copy
  - в) Copy Confirmation
  - г) Control Copy
- 13. Какой из следующих вариантов приветствия является формальным?**
- а) Привет, Александр!
  - б) Уважаемый Александр Игоревич
  - в) Здравствуй!
  - г) Здорово, Бро!
- 14. Что обычно указывается в поле «Attention Line»?**
- а) Тематика письма
  - б) Имя конкретного лица, получающего письмо
  - в) Дата отправления
  - г) Наименование организации
- 15. Какой из следующих форматов времени можно использовать в деловых документах?**
- а) 2:30 PM
  - б) 14:30
  - в) 2:30
  - г) 14h30
- 16. Что подразумевается под термином «Основной текст письма»?**
- а) Приветствие
  - б) Содержимое письма
  - в) Указание на приложения
  - г) Финальная часть письма
- 17. Какая формула вежливости наиболее подходит для заключительной части письма?**
- а) С уважением
  - б) Пока!
  - в) Жду ответа!
  - г) До встречи!
- 18. Что должно содержаться в разделе «Указание на приложения»?**
- а) Общее описание документов
  - б) Перечень приложенных документов
  - в) Указание на отправку копий
  - г) Дата и время встречи
- 19. Какое из следующих выражений не подходит для делового письма?**
- а) Здорово, как дела?
  - б) Уважаемый Иван Иванович,
  - в) Настоящим уведомляем вас,
  - д) В связи с вашим запросом,
- 20. Какой подходящий формат следует использовать для указания на конкретное письмо?**
- а) В связи с вашим обращением,
  - б) «К сведению»
  - в) Создание отчета
  - д) В целях информирования

**Тема №6 Форматы бумаги. Конверты. Конверты с окнами**

- 1. Какая из функций не соответствует основной цели службы делопроизводства:**
- а) организация;

- б) координация;
- в) контроль;
- г) прогнозирование.

**2. Какая из перечисленных задач не соответствует достижению основной цели делопроизводства:**

- а) увеличение документооборота;
- б) постоянное совершенствование форм и методов работы с документами;
- в) обеспечение единого порядка документирования, организации работы с документами, информационно-поисковых систем, контроля исполнения и подготовки документов к передаче в ведомственный архив в соответствии с действующими государственными нормативно-методическими документами;
- г) сокращение документооборота.

**3. Сколько пунктов включается в типовой состав функций делопроизводства:**

- а) 5;
- б) 11;
- в) 15;
- г) 7.

**4. Движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления называется:**

- а) документооборот;
- б) договор;
- в) документопоток;
- г) жизненный цикл документа.

**5. Какого документопотока не существует в организации:**

- а) входящие (поступающие) документы;
- б) исходящие (отправляемые) документы;
- в) внешние документы;
- г) внутренние документы.

**6. Количество документов, поступивших в организацию и созданных ею за определенный период называется:**

- а) объем документооборота;
- б) структура документооборота;
- в) система документооборота;
- г) совокупность документооборота.

**7. Выберите правильную последовательность этапов обработки и движения документов:**

- а) прием и первичная обработка документов, предварительное рассмотрение и распределение документов, регистрация, контроль за исполнением, информационно-справочная работа, исполнение документов и отправка;
- б) прием и первичная обработка документов, контроль за исполнением, предварительное рассмотрение и распределение документов, регистрация, информационно-справочная работа, исполнение документов и отправка;
- в) исполнение документов и отправка, регистрация, прием и первичная обработка документов, предварительное рассмотрение и распределение документов, контроль за исполнением, информационно-справочная работа;
- г) контроль за исполнением, прием и первичная обработка документов, предварительное рассмотрение и распределение документов, регистрация, информационно-справочная работа, исполнение документов и отправка.

**8. Какие из документов являются наиболее распространенными:**

- а) письменные документы;
- б) кинодокументы;
- в) графические документы;

г) аудиодокументы.

**9. Идентичное, заверенное должностным лицом воспроизведение подлинника документа – это:**

- а) черновик;
- б) анкета;
- в) копия;
- г) таблица.

**10. Технические средства, используемые в управлении и делопроизводстве, называют:**

- а) оргтехника;
- б) ЭВМ;
- в) факс;
- г) принтер.

**11. Какой размер имеет конверт С6?**

- а) 110 x 220 мм
- б) 114 x 162 мм
- в) 162 x 229 мм
- г) 229 x 324 мм

**12. Какой формат бумаги подходит для конверта С5?**

- а) А3
- б) А4 (без сложения)
- в) А5
- г) А6

**13. Как называется конверт, который позволяет видеть адрес получателя через прозрачное окно?**

- а) Конверт «карман»
- б) Конверт «бунке-ра»
- в) Конверт с окнами
- г) Стандартный конверт

**14. Какой тип конверта подходит для отправки брошюр или нескольких страниц документов?**

- а) Конверт «карман»
- б) Конверт с окнами
- в) Конверт «бунке-ра»
- г) Стандартный конверт

**15. Какой из следующих форматов соответствует размеру DL?**

- а) 114 x 162 мм
- б) 110 x 220 мм
- в) 162 x 229 мм
- г) 229 x 324 мм

**16. Каковы основные преимущества использования конвертов с окнами?**

- а) Упрощение адресации
- б) Высокая стоимость
- в) Невозможность автоматической обработки
- г) Изобилие цветов

**17. Какой размер бумаги подходит для конверта С4?**

- а) А5
- б) А4 (несложенный)
- в) А3
- г) А6

**18. Конверты в форме «кармана» имеют:**

- а) Открытие сверху или сбоку



- б) Только одно окно
- в) Застежку только на клею
- г) Могут быть только плотного материала

**19. Какой из следующих материалов чаще всего используется для изготовления стандартных конвертов?**

- а) Пластик
- б) Картон
- в) Бумага средней плотности
- г) Ламинированный материал

**20. Что обозначает размер, например, С5 в классификации конвертов?**

- а) Формат бумаги
- б) Название шрифта
- в) Тип клея для конверта
- г) Размер конверта в миллиметрах

## **Тема № 7: Времясберегающая корреспонденция**

**1. Что такое электронная подпись?**

- а) физическая подпись на бумаге
- б) цифровое отображение подписи
- в) уникальная последовательность символов

**2. Что такое вид документа?**

- а) формат документа (текст, изображение, звук)
- б) категория документа
- в) количество страниц документа

**3. Что такое индексация документов?**

- а) процесс размещения документов в архиве
- б) процесс назначения ключевых слов для поиска
- в) процесс распределения документов

**4. Что такое информационный ресурс?**

- а) база данных
- б) интернет-ресурс
- в) источник информации

**5. Что включает в себя адресный блок?**

- а) Только имя получателя
- б) Имя, адрес и город
- в) Только адрес
- г) Никаких данных

**6. Где обычно размещается адресный блок на бланке?**

- а) Внизу страницы
- б) В верхней части страницы ✓
- в) В середине страницы
- г) На отдельной странице

**7. Какой из перечисленных способов деловой коммуникации не является электронным?**

- а) Электронная почта
- б) Факс
- в) Телефонный звонок
- г) Телекс

**8. Какова основная функция факса?**

- а) Передача звука

- б) Передача текстовых сообщений в реальном времени
- в) Передача фотографий через интернет
- г) Проведение видеоконференций

**9. Какое утверждение о телексе является правильным?**

- а) Он используется только для передачи изображений.
- б) Он аналогичен электронной почте, но с более низкой скоростью.
- в) Он позволяет передавать текстовые сообщения через специальную сеть.
- г) Телекс сейчас полностью заменен мессенджерами.

**10. Какую информацию следует указать в шапке факса?**

- а) Номер кредитной карты отправителя
- б) Имя получателя и номер факса
- в) Дату, имя и должность отправителя, номер телефона
- г) Тематику письма

**11. Что из следующего является обязательным элементом структуры электронного письма?**

- а) Объявление о распродаже
- б) Прикрепленная картинка
- в) Четко сформулированная тема
- г) Список городов получателей

**12. Какой из следующих аспектов является характерной чертой современных видов связи?**

- а) Отсутствие личной вовлеченности
- б) Мгновенная доступность информации
- в) Шумное общение
- г) Односторонняя передача информации

**13. Какую роль играют социальные сети в современной коммуникации?**

- а) Они заменяют телефонные звонки.
- б) Они становятся платформами для обмена мнениями и контентом.
- в) Они предназначены только для личного общения.
- г) Они снижают уровень доверия между людьми.

**14. Какое из представленных выражений наиболее относится к практике использования хэштегов в социальных сетях?**

- а) «Форма требует внимания.»
- б) «Аудитория не интересуется новостями.»
- в) «Помогает собирать аудиторию по общим интересам.»
- г) «Сообщения должны быть короткими и неясными.»

**15. К какому аспекту относится понятие «контент-маркетинг» в контексте социальных сетей?**

- а) Создание несущественного контента.
- б) Создание уникального и ценного контента для привлечения аудитории.
- в) Размещение исключительно рекламной информации.
- г) Уменьшение качества контента для экономии ресурсов.

**16. Какой из следующих терминов указывает на мгновенное взаимодействие между пользователями в социальных сетях?**

- а) Вовлеченность пользователей
- б) Устойчивость к изменениям
- в) Пассивное потребление контента
- г) Долгосрочные акции

**17. Что такое метаданные?**

- а) документы в электронном формате
- б) информация об информации
- в) копии документов

**18. Что такое информационная система?**

- а) средства, методы и процедуры сбора, обработки и передачи информации
- б) составление текстов
- в) распечатка документов

**19. Что такое цифровая подпись?**

- а) электронное изображение
- б) электронный документ
- в) электронное вложение, подтверждающее авторство документа

**20. Что такое электронная подпись?**

- а) физическая подпись на бумаге
- б) цифровое отображение подписи
- в) уникальная последовательность символов

**Шкала оценивания: 2-балльная**

**Критерии оценивания**

- **2 баллов** выставляется обучающемуся за тестирование по одной теме, если он ответил правильно более, чем на 70% вопросов по теме.

- **1 балл** выставляется обучающемуся за тестирование по одной теме, если он ответил правильно более, чем на 50% вопросов по теме, но менее, чем на 69% вопросов.

- **0 баллов** выставляется обучающемуся за тестирование по одной теме, если он ответил правильно менее, чем на 49% вопросов.

## **2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

### **2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ**

#### **1. Вопросы в закрытой форме**

1.1. Что НЕ относится к стадиям документооборота входящей документации?

- А первичная обработка;
- Б вторичная обработка;
- В предварительное рассмотрение;
- Г регистрация и рассмотрение руководством;
- Д доставка исполнителям и исполнение.

1.2 Систематизированный перечень наименований дел, заводимых в делопроизводстве организации, с указанием сроков их хранения, по установленной форме – это?

- А опись дел;
- Б архив;
- В номенклатура дел.

1.2 Основными государственными органами управления документацией в общегосударственном масштабе является Федеральное архивное агентство.

- А да;
- Б нет.

1.3 Описательная статья описи не включает в себя следующий элемент:

- А наименование таможенного органа;
- Б порядковый номер дела;
- В срок хранения дела.

1.4 Какие из документов могут оформляться совместно несколькими неоподчиненными друг другу организациями?

- А письма и приказы;
- Б приказы и распоряжения;
- В докладные записки и приказы;
- Г распоряжения и служебные записки.

1.5 Процесс делопроизводства определяется нормативно-правовой базой на основе:

- А законов;
- Б нормативно-правовых актов;
- В методических документов;
- Г верные варианты А, Б и В;
- Д верные варианты А и Б.

1.6 Документ – это:

- А материальный объект с закрепленной созданным человеком

способом для передачи ее во времени и пространстве;

Б документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг;

В совокупность форм документов, созданных по единым правилам и требованиям, функционирующих в определенной сфере деятельности.

1.7 Важнейшей функцией документа является:

А информационная;

Б организационная;

В юридическая;

Г воспитательная.

1.8 Стандарт — это:

А материальный объект с закрепленной созданным человеком способом для передачи ее во времени и пространстве;

Б документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг;

В совокупность форм документов, созданных по единым правилам и требованиям, функционирующих в определенной сфере деятельности.

1.9 Какие реквизиты, при оформлении докладной записки, не относятся к необходимым:

А наименование структурного подразделения;

Б наименование вида документа;

В дата (проставляется сразу);

Г дата государственной регистрации организации отправите-

ля.

1.10 Правовой акт, издаваемый руководителем предприятия для выполнения производственных задач называется:

А распоряжение;

Б приказ;

В акт;

Г записка.

1.11 К информационно-справочным документам не относятся:

А индивидуальные контракты (договоры) с сотрудниками;

Б письма;

В докладные;

Г сводки.

1.12 Служба кадрового обеспечения в структуре таможенных органов ответственна за правильность оформления приказов?

- А да;
- Б нет.

1.13 Верно ли, что дела архива во временное пользование структурным подразделением ТО выдаются не более чем на 30 дней?

- А верно;
- Б неверно.

1.14 Кем определяется срок исполнения документов?

- А руководителем;
- Б начальником архива;
- В отделом документационного обеспечения;
- Г все ответы правильные.

1.15 Должностные инструкции входят в нормативно-методическую базу делопроизводства?

- А да, входят;
- Б нет, не входят.

1.16 Какой размер полей используется для оформления деловых писем, приказов и других организационно-распорядительных документов:

- А левое – 20 мм, верхнее – 10 мм, правое и нижнее – 8 мм;
- Б левое – 30 мм, верхнее – 20 мм, правое и нижнее – 10 мм;
- В левое – 10 мм, верхнее – 20 мм, правое и нижнее – 1,2 мм;
- Г левое – 50 мм, верхнее – 1,5 мм, правое и нижнее – 0,3 мм.

1.17 Документ, фиксирующий соглашение сторон об установлении трудовых правоотношений и регулирующий их называется:

- А трудовой договор;
- Б докладная записка;
- В деловое письмо;
- Г индивидуальное соглашение.

1.18 Какой части не существует у формуляра-образца:

- А основной
- Б заголовочной
- В заключительной
- Г оформляющей.

1.19 Кто несет ответственность за содержание и тираж документов, передаваемых на размножение в таможенном органе:

- А руководитель организации;
- Б исполнитель и руководство структурного подразделения;
- В главный бухгалтер;
- Г архивная служба.

1.20 Текст документов таможенных органов на бланках формата А4 печатается через:

- А 1,5 межстрочных интервала;
- Б 2 межстрочных интервала;

- В 1 межстрочный интервал;
- Г 2,5 межстрочных интервала.

1.21 Стандартный лист бумаги с воспроизведенной на нем постоянной информацией документа и местом, отведенным для переменной информации – это:

- А документ;
- В бланк;
- Г герб;
- Д эмблема.

1.22 Графическая модель или схема построения документа, устанавливающая размеры полей, расположение постоянных и переменных реквизитов, - это:

- А бланк;
- Б эмблема;
- В герб;
- Г формуляр-образец.

1.23 Какие два формата бумаги используются для изготовления бланков документов в таможенных органах:

- А А4 и А5;
- Б А4 и А3;
- В А1 и А2;
- Г А2 и А3.

1.24 Что является наиболее распространенным видом корреспонденции:

- А деловое письмо;
- Б служебная записка;
- В поручение;
- Г приказ.

1.25 Какой типовой зоны не существует при оформлении делового письма в англоязычных странах:

- А заголовок письма;
- Б дата;
- В печать;
- Г подпись.

1.26 Какие разновидности оформления дат при составлении делового письма в англоязычных странах не встречаются:

- А британская;
- Б американская;
- В канадская.

1.27 Какой реквизит при оформлении делового письма в англоязычных странах включает эмблему фирмы, ее наименование, почтовый и телеграфный адрес с указанием индекса, номера телефона, телекса, телефакса:

- А заголовок письма;
- Б дата;

- В     подпись;  
Г     адресат.
- 1.28 При оформлении делового письма во Франции дата указывается:  
А     в правом нижнем углу;  
Б     в правом верхнем углу;  
В     в левом нижнем углу;  
Г     в левом верхнем углу.
- 1.29 В какой части письма находятся коммерческие данные фирмы-отправителя на немецких бланках:  
А     в шапке;  
Б     внизу;  
В     вверху;  
Г     возможен любой из перечисленных вариантов.
- 1.30 Какая из функций не соответствует основной цели службы делопроизводства:  
А     организация;  
Б     координация;  
В     контроль;  
Г     прогнозирование.
- 1.31 Какая из перечисленных задач не соответствует достижению основной цели делопроизводства:  
А     увеличение документооборота;  
Б     постоянное совершенствование форм и методов работы с документами;  
В     обеспечение единого порядка документирования, организации работы с документами, информационно-поисковых систем, контроля исполнения и подготовки документов к передаче в ведомственный архив в соответствии с действующими государственными нормативно-методическими документами;  
Г     сокращение документооборота.
- 1.32 Какого документопотока не существует в организации:  
А     входящие (поступающие) документы;  
Б     исходящие (отправляемые) документы;  
В     внешние документы;  
Г     внутренние документы.
- 1.33 Количество документов, поступивших в организацию и созданных ею за определенный период называется:  
А     объем документооборота;  
Б     структура документооборота;  
В     система документооборота;  
Г     совокупность документооборота.
- 1.34 Движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления называется:  
А     документооборот;



- Б договор;
- В документопоток;
- Г жизненный цикл документа.

1.35 Какие из документов являются наиболее распространенными:

- А письменные документы;
- Б кинодокументы;
- В графические документы;
- Г аудиодокументы.

1.36 Какой документ разработан в целях совершенствования документационного обеспечения управления и повышения его эффективности путем унификации состава и форм управленческих документов таможенных органов, технологий работы с ними и обеспечения контроля исполнения документов:

А Типовая инструкция по делопроизводству и работе архива в таможенных органах (региональных таможенных управлениях, таможенных постах);

Б Инструкция по делопроизводству в Верховном Суде Российской Федерации;

В Распоряжение на право использования собственности организации;

Г Федеральный закон «О банкротстве».

1.37 На кого возлагается ответственность за организацию делопроизводства, соблюдение установленных правил и порядка работы с документами в структурных подразделениях таможенных органов:

А на менеджера организации;

Б на руководителя организации;

В на главного бухгалтера;

Г на инструктора по технике безопасности.

1.38 Каким отделом осуществляется организация, ведение, совершенствование системы документационного обеспечения управления на основе единой технической политики и применения современных технических средств в работе с документами, методическое руководство и контроль за соблюдением установленного порядка работы с документами в подразделениях таможенного органа:

А отделом (отделением) документационного обеспечения;

Б бухгалтерией;

В финансовым отделом;

Г отделом планирования.

1.39 Таможенные посты (в составе таможни) имеют право издавать в пределах своей компетенции:

А Федеральные законы;

Б Типовую инструкцию;

В правовые акты ненормативного характера;

Г правовые документы нормативного характера.

1.40 Основными задачами ОДО не является:

А обеспечение организации делопроизводства в таможенном органе в соответствии с Типовой инструкцией по делопроизводству и работе архивов таможенных органах;

Б разработка, внедрение новых технологических процессов работы с документами и документной информацией на основе использования средств организационной и вычислительной техники, в том числе упорядочение состава документов и информационных показателей, сокращение их количества и оптимизация документопотоков;

В отсутствие контроля за своевременным прохождением, исполнением и качественным оформлением документов, анализ исполнительской дисциплины.

1.41 Основная задача ответственного за делопроизводство:

А ведение делопроизводства и осуществление контроля за исполнением документов;

Б принятие документов на подпись начальника структурного подразделения, оформленные не в соответствии с Типовой инструкцией по делопроизводству и работе архива в таможенных органах;

В отказ от требования исполнителей исполнения документов в установленные сроки, а также все необходимые сведения о ходе исполнения документов;

Г не составление справки (сводки) о ходе исполнения документов.

1.42 Основная задача ответственного за делопроизводство:

А ведение делопроизводства и осуществление контроля за исполнением документов;

Б принятие документов на подпись начальника структурного подразделения, оформленные не в соответствии с Типовой инструкцией по делопроизводству и работе архива в таможенных органах;

В отказ от требования исполнителей исполнения документов в установленные сроки, а также все необходимые сведения о ходе исполнения документов;

Г не составление справки (сводки) о ходе исполнения документов.

1.43 Какой документ составляется на основании записей, произведенных во время совещания (заседания), представленных тезисов докладов и выступлений, справок, проектов решений и др.:

А Федеральный закон;

Б распоряжение;

В протоколы;

Г приказы.

1.44 На кого возлагаются записи во время заседания, сбор документов и подготовка текста:

А финансиста;

- Б секретаря;
- В бухгалтера;
- Г менеджера.

1.45 Документ, составляемый несколькими лицами и подтверждающий установленные ими факты или события:

- А акт;
- Б приказ;
- В распоряжение;
- Г служебная записка.

1.46 Документ, адресованный руководству таможенного органа, структурного подразделения и информирующий о сложившейся ситуации, имевшем место явлении или факте, выполненной работе, содержащий выводы и предложения составителя:

- А служебная записка;
- Б докладная записка;
- В объяснительная записка;
- Г служебное письмо.

1.47 Как часто проводится согласование номенклатуры дел с архивным учреждением:

- А раз в год;
- Б не реже одного раза в 5 лет;
- В не реже одного раза в 10 лет;
- Г вообще не проводится.

1.48 Документы, образовавшиеся и образующиеся в деятельности таможенного управления, таможни, а также таможенного поста со статусом юридического лица, имеющие историческое, научное, социальное, экономическое, политическое или иное значение, входят в состав:

- А Архивного фонда Российской Федерации;
- Б Пенсионного фонда Российской Федерации;
- В Библиотечного фонда Российской Федерации;
- Г Таможенного фонда Российской Федерации.

1.49 Какие документы относятся к делам временного хранения и не подлежат передаче в архив:

- А До 10 лет включительно;
- Б До 5 лет;
- В До 20 лет включительно;
- Г До года.

1.50 При превышении какого срока хранения информацию целесообразно переводить на бумажный носитель:

- А 10 лет;
- Б 1 год;
- В 5 лет;
- Г 3 года.

1.51 Главной задачей архивов не является:

А комплектование архивов документами, состав которых предусмотрен положениями об архивах;

Б обеспечение сохранности, учета, качества обработки, отбора и использования документов, хранящихся в архивах, а также подготовка и передача документов на государственное хранение;

В осуществление методического руководства и проверок состояния организации документов в делопроизводстве управления, таможни, таможенного поста со статусом юридического лица, а также архивного дела и организации документов в делопроизводстве подведомственных таможенных органов;

Г ликвидация документов в архиве.

1.52 Архивы в целях выполнения своих главных задач не осуществляют следующую функцию:

А принимают на хранение документы отделов и других структурных подразделений управления, таможни, таможенного поста со статусом юридического лица;

Б не учитывают и не обеспечивают сохранность принятых в архивы дел, документов;

В составляют научно - справочный аппарат к хранящимся в архивах документам;

Г участвуют в организации и осуществлении контроля за работой архивов и организацией документов в делопроизводстве подведомственных таможенных органов.

1.53 Кто организует работу архива и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на архив задач:

А Начальник архивного отделения;

Б Начальник таможенного органа;

В Начальник финансового отдела;

Г Начальник службы безопасности.

1.54 Особенностью какого компьютерного рынка является все более и более четкое его разделение на две большие области, одна из которых охватывает домашних пользователей и малые офисы, в то время как другая - корпоративных клиентов, средние и большие компании и учреждения:

А Российского;

Б Французского;

В Американского;

Г Немецкого.

1.55 Что позволяет быстро изготавливать новые, аналогичные по форме документы, не тратя времени на форматирование:

А Шрифт;

Б Стилль;

В Шаблон;

Г Таблица.

1.56 Какая функция не относится к функциям СУБД:

- А Непосредственное управление данными во внутренней памяти;
- Б Управление буферами оперативной памяти;
- В Управление транзакциями;
- Г Журнализация.

1.57 Особая часть базы данных, недоступная пользователям СУБД и поддерживаемая с особой тщательностью, в которую поступают записи обо всех изменениях основной части базы данных:

- А Журнал;
- Б Таблица;
- В Ячейка;
- Г Ключ.

1.58 Программа для работы с персональной информацией, которая объединяет функции электронной почты, личного календаря, средств планирования, управления личной информацией (такой, как контакты и задания), создания специальных приложений для сотрудничества и совместного использования информации:

- А Microsoft Outlook;
- Б Microsoft Word;
- В Microsoft Excel;
- Г Microsoft PowerPoint.

1.59 Реляционная система управления базами данных (СУБД) корпорации Microsoft, которая имеет широкий спектр функций, включая связанные запросы, сортировку по разным полям, связь с внешними таблицами и базами данных:

- А Microsoft Outlook;
- Б Microsoft Word;
- В Microsoft Excel;
- Г Microsoft Access.

1.60 Для чего нужен Инвойс

- А. для совершения платежа за товары и услуги.
- Б. для прохождения валютного контроля
- В. для определения двух стран участвующих в сделке

## 2 Вопросы в открытой форме

2.1 Инвойс (commercial invoice / CI) —  
это \_\_\_\_\_

2.2 Письмо оформляется на \_\_\_\_\_ экземплярах и обязательно имеет отметку об исполнителе.

2.3 Если все функции приема, обработки и распределения корреспонденции поп подразделениям, а также учет и контроль исполнения производится в единых, общих для всей организации службах, то это образует \_\_\_\_\_ форму.

2.4 \_\_\_\_\_ – архивный справочник, содержащий систематизированный перечень единиц хранения архивного фонда и предназначенный для их раскрытия учета и их содержания.

2.5 Комплектование архива – это систематическое пополнение его документами структурных подразделений и другими документами предусмотренными положением об \_\_\_\_\_.

2.6 \_\_\_\_\_ - движение документов в таможенных органах с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки.

2.7 \_\_\_\_\_ - процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов.

2.8 \_\_\_\_\_ - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

2.9 \_\_\_\_\_ - это дата его подписания (приказ, распоряжение, письмо, докладная, служебная записки, акт и другие) или события, зафиксированного в документе (протокол). Для утверждаемого документа (инструкция, положение, правила, регламент, план, отчет и другие) — дата утверждения.

2.10 \_\_\_\_\_ - это форма представления текста документа, в котором характеризуются несколько объектов по ряду признаков.

2.11 В Германии \_\_\_\_\_ считается важным аспектом делового общения, и опоздание на встречу может быть воспринято как неуважение.

2.12 Немцы предпочитают \_\_\_\_\_ в общении, что означает, что они открыто выражают свои мысли и мнения.

2.13 В деловой среде в Германии соблюдение \_\_\_\_\_ является необходимым для поддержания профессиональных отношений.

2.14 Важно соблюдать \_\_\_\_\_ в бизнесе, чтобы гарантировать честность и доверие между партнёрами.

2.15 Защита информации о клиентах и партнёрах является важной частью \_\_\_\_\_ в немецких компаниях.

2.16 В деловой культуре Австралии большое значение уделяется \_\_\_\_\_, что способствует поддержанию открытого и честного общения.

2.17 В Новой Зеландии принято демонстрировать уважение к коллегам через соблюдение \_\_\_\_\_, особенно при проведении встреч.

2.18 Руководители в Новой Зеландии чаще всего придерживаются стиля \_\_\_\_\_, что позволяет эффективно распределять ответственность внутри команды.

2.19 В деловой культуре Австралии особое внимание уделяется \_\_\_\_\_ сотрудников за их достижения и вклад в работу компании.

2.20 В Новой Зеландии распространена практика \_\_\_\_\_ обсуждений, когда все члены команды могут свободно высказывать свое мнение.

### **3 Вопросы на установление последовательности**

3.1 При оформлении документов, в каком порядке заполняются данные реквизита «адресат»?

- А «кому», «куда», почтовый индекс;
- Б «от кого», «откуда», почтовый индекс;
- В почтовый индекс, «кому», «куда»;
- Г название организации, почтовый индекс, герб РФ.

3.2 Выберите правильную последовательность этапов обработки и движения документов:

А прием и первичная обработка документов, предварительное рассмотрение и распределение документов, регистрация, контроль за исполнением, информационно-справочная работа, исполнение документов и отправка;

Б прием и первичная обработка документов, контроль за исполнением, предварительное рассмотрение и распределение документов, регистрация, информационно-справочная работа, исполнение документов и отправка;

В исполнение документов и отправка, регистрация, прием и первичная обработка документов, предварительное рассмотрение и распределение документов, контроль за исполнением, информационно-справочная работа;

Г контроль за исполнением, прием и первичная обработка документов, предварительное рассмотрение и распределение документов, регистрация, информационно-справочная работа, исполнение документов и отправка.

3.3 Расставьте в правильной последовательности этапы поиска документированной информации:

А выборка в соответствующем документном массиве всех документов, отвечающих данным формальным признакам (так называемых релевантных документов);

Б анализ и перевод его с естественного языка на язык формальных признаков документа (библиографического описания, классификационного индекса, перечня дескрипторов и т.д.), т.е. выражение на языке запросов используемой информационно-поисковой системы;

В выбор из числа найденных тех документов, которые соответствуют информационным потребностям реципиента (так называемых пертинентных документов);

Г составление поискового запроса.

3.4 Укажите правильную последовательность заголовков дел в годовом разделе сводной описи дел по личному составу:

А списки личного состава; приказы (распоряжения) по личному составу; личные счета должностных лиц и работников по заработной плате (расчетные ведомости по зарплате); личные дела (при отсутствии отдельной

описи личных дел); карточки по учету личного состава (при отсутствии отдельной описи личных дел); акты о несчастных случаях.

Б акты о несчастных случаях; личные дела (при отсутствии отдельной описи личных дел); лицевые счета должностных лиц и работников по заработной плате (расчетные ведомости по зарплате); списки личного состава; карточки по учету личного состава (при отсутствии отдельной описи личных дел); приказы (распоряжения) по личному составу.

В приказы (распоряжения) по личному составу; списки личного состава; карточки по учету личного состава (при отсутствии отдельной описи личных дел); личные дела (при отсутствии отдельной описи личных дел); лицевые счета должностных лиц и работников по заработной плате (расчетные ведомости по зарплате); акты о несчастных случаях.

Г приказы (распоряжения) по личному составу; личные дела (при отсутствии отдельной описи личных дел); карточки по учету личного состава (при отсутствии отдельной описи личных дел); списки личного состава; лицевые счета должностных лиц и работников по заработной плате (расчетные ведомости по зарплате); акты о несчастных случаях.

3.5 Расположите в правильной последовательности этапы подготовки нормативных правовых актов ФТС России:

А согласование проекта нормативного правового акта;

Б разработка текста проекта нормативного правового акта;

В направление нормативного правового акта на государственную регистрацию в Минюст России;

Г подписание (утверждение) нормативного правового акта и его регистрация;

Д размещение информации о проекте нормативного правового акта подразделением-разработчиком на сайте [regulation.gov.ru](http://regulation.gov.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

Е сопровождение прохождения государственной регистрации нормативного правового акта в Минюсте России;

Ж опубликование нормативных правовых актов (за исключением актов или отдельных положений актов, содержащих сведения, отнесенные к государственной тайне, и сведения конфиденциального характера) и вступление их в силу.

3.6 Расположите в правильной последовательности этапы получения информации об управляемом процессе.

А. организация доступа для поиска информации

Б. преобразование информации из одной формы в другую

В. перемещение информации

Г. формирование информации для пользователей

Д. хранение и накопление информации

Е. сбор информации

Ж. использование информации

З. обработка информации



3.7 Расположите в правильной последовательности

- А. Положения
- Б. Распоряжения
- В. Приказы
- Г. Протоколы
- Д. Инструкции

3.8 Подготовка электронных документов к передаче в архив организации состоит из следующих этапов (расположить в правильном порядке)

- А. проверка качества записи
- Б. проставление архивных шифров на единицах хранения (на футлярах) в соответствии с архивной описью (описями) электронных документов постоянного хранения и по личному составу
- В. запись ЭД на машинные носители
- Г. проверка физического состояния машинных носителей, предназначенных для передачи в архив
- Д. описание ЭД
- Е. подготовка комплекта сопроводительной документации

3.9 Расположите структурные подразделения ФТС в порядке убывания

- А. таможни
- Б. ФТС

- В. РТУ
- Г. таможенные посты

3.10 Укажите порядок изменения таможенной структуры

- А. ГУГТК СССР
- Б. ГТК
- В. Министерство внешней торговли СССР
- Г. ФТС

3.11 Расположите в правильной последовательности состав реквизитов организационно-распорядительных документов

- А. код формы документа;
- Б. основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица;
- В. организации;
- Г. Государственный герб Российской Федерации
- Д. герб субъекта Российской Федерации;
- Е. идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (И1ПИКПП);
- Ж. эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания).

3.12 Расположите в правильной последовательности порядок написания адреса на почтовых отправлениях

- А. название улицы, номер дома, номер квартиры
- Б. почтовый индекс
- В. название района

Г. наименование адресата (наименование организации или фамилия, имя, отчество для физических лиц)

Д. название населенного пункта (города, поселка и т.п.)

3.13 Расположите в правильной последовательности согласование документа в зависимости от его содержания

А. с вышестоящими органами - в случаях, когда законодательством предусматривается возможность совершения управленческих действий только с согласия этих органов.

Б. с организациями, интересы которых затрагивает содержание документа.

В. при необходимости с органами, осуществляющими государственный надведомственный контроль (надзор) в определенной области (пожарный, санитарный, экологический и т.п.); с общественными организациями.

3.14 Расположите в правильной последовательности реквизиты при оформлении совместного приказа

А. регистрационный номер приказа, составленном двумя и более организациями, состоит из регистрационных номеров приказа каждой из этих организаций, проставляемых через косую черту в порядке указания авторов в приказе

Б. дата приказа единая, соответствует дате более поздней подписи, располагается центрированно

В. подписи руководителей организаций располагаются ниже текста на одном уровне

Г. наименования организаций располагаются на одном уровне

Д. наименование вида документа

3.15 Расположите в правильной последовательности разделы текста положения об организации

А. Взаимоотношения и связи

Б. Функции

В. Общие положения

Г. Контроль, проверка и ревизия деятельности

Д. Права и обязанности

Е. Основные задачи

Ж. Реорганизация и ликвидация

## 4 Вопросы на установление соответствия

### 4.1 Соотнесите информационные системы и их элементы

Система	Элементы системы
1. Таможенный пост	А Компьютеры, модемы, кабели, сетевое программное обеспечение и пр
2. Компьютер	Б Компьютеры, компьютерные сети, люди, информационное и программное обеспечение
3. Телекоммуникационная система	В Люди, оборудование, материалы, здания и пр.
4. Информационная система	Г Электронные и электромеханические элементы, линии связи и пр.

#### 4.2 Соотнесите особенности управления на различных уровнях управления в таможенных органах

Уровень управления	Особенности
1. Высший (уровень ФТС и РТУ)	А. Функционирование в рамках свыше заданных границ
2. Средний (уровень таможен и управление таможенным постом)	Б. Принятие решения в отношении конкретного участника ВЭД в строго определенных временных пределах; Низкая степень влияния на высшие уровни управления; Ощущение реального воздействия управленческих решений высших уровней управления; Использование ситуационного подхода к управлению
3. Низший (лицо, принимающее решение – таможенный инспектор)	В. Высокая степень социально-политической ответственности; Долгосрочное планирование; Включенность таможенных органов в систему государственных органов; Использование процессного подхода к управлению.

#### 4.3 Установите соответствие

1. Корпоративная информационная система	А. это интегрированные системы управления ФТС (РТУ), основанные на углубленном анализе данных, широком использовании систем информационной поддержки принятия решений, электронных документообороте и делопроизводстве. КИС призваны объединить стратегию управления таможенными органами передовые информационные технологии
2. Корпоративные информационные системы (КИС)	Б. это совокупность технических и программных средств таможенных органов, реализующих идеи и методы автоматизации.

#### 4.4 Установите соответствие

Функции документов	
1. Общие	А. Функция учета
	Б. Социальная
	В. Коммуникативная
	Г. Управленческая
2. Специальные	Д. Правовая
	Е. Культурная
	Ж. Информационная
	З. Функция исторического источника

#### 4.5 Установите соответствие

Три потока документированной управленческой информации в процессе управления единой системой таможенных органов России	
1. Поток документированной управленческой информации, направляемый по каналам прямой связи	А. К этому потоку относятся служебные документы, направляемые снизу вверх по каналам обратной управленческой связи системы управления таможенными органами
2. Поток обмена специальной профессиональной информацией по каналам внутреннего горизонтального взаимодействия	Б. позволяющий скоординировать деятельность отдельных органов ФТС России и решить вопросы обмена информацией по оперативно-служебной обстановке в той или иной сфере деятельности таможенных органов
3. Поток отчетной и справочно-аналитической документации, позволяющий органам управления оценить	В. К такому потоку относятся все виды организационно-распорядительной и плановой документации, направляемые сверху вниз по

результаты управленческого воздействия и проанализировать оперативно-служебную обстановку для принятия новых управленческих решений.	вертикальным каналам управленческих отношений.
--	--

#### 4.6 Установите соответствие

Формы организации делопроизводства	
1. Децентрализованная	А. Все операции, связанные с документационным обеспечением управления, сосредотачиваются в одном месте, в единой для всего учреждения службе документационного обеспечения управления (ДОУ) или у секретаря (прием документов, их регистрация, контроль исполнения, хранение дел и т.д.).
2. Централизованная	Б. Одни операции (прием и отправка корреспонденции) осуществляются службой ДОУ, а другие (регистрация, оформление и составление документов, формирование дел) производятся как в службе ДОУ, так и в других структурных подразделениях
3. Смешанная	В. Все виды работ с документами производятся непосредственно в структурных подразделениях учреждения, то есть каждая структурная часть в этом случае ведет делопроизводство самостоятельно.

#### 4.7 Установите соответствие

1. Классификаторы информации об управленческих документах	А. Общероссийский классификатор управленческой документации (ОКУД);
	Б. Общероссийский классификатор информации о населении (ОКИН)
2. Классификаторы информации об организационных структурах	В. Общероссийский классификатор органов государственной власти и управления (ОКОГУ)
	Г. Общероссийский классификатор предприятий и организаций (ОКПО)
3. Классификаторы информации о населении и кадрах	Д. Общероссийский классификатор стандартов (ОКС)
	Е. Общероссийский классификатор специальностей по образованию (ОКСО)

#### 4.8 Установите соответствие

1. Дефиниция	А. это формулирование в сжатой форме сущности терминируемого, т.е. обозначаемого термином, понятия: указывается лишь основное содержание понятия.
	Б. однозначность термина в пределах документооборота таможенного дела, сферы профессиональной деятельности
	В. нормативные документы, содержащие систематизированный перечень объектов и их кодов, являющиеся обязательными для применения при создании государственных информационных систем и информационных ресурсов и при межведомственном обмене информацией.

#### 4.9 Установите соответствие

1. Электронный документ	А. документ, зафиксированный на электронном носителе (в виде набора символов, звукозаписи или изображения) и предназначенный для передачи во времени и пространстве с использованием средств вычислительной техники и электросвязи с целью хранения и общественного использования
	Б. информация, переданная или полученная пользователем информационно-телекоммуникационной сети

2. Электронное сообщение	В. распределение документов по группам (видам) с целью организации эффективной работы с ними – может проводиться по различным признакам, связанным с характером используемых носителей и способов записи информации, средств ее обработки и передачи
	Г. информация в электронной форме, присоединенная к другой информации в электронной форме (электронный документ) или иным образом связанная с такой информацией.

4.10 Установите соответствие между функциями организационно-структурной комиссии управления и вопросами, которые рассматривает данная коллегия

1. Функции	А. выработку собственных предложений по вопросам совершенствования системы управления, структуры и штатной численности таможенных органов региона
	Б. контроль исполнения принятых руководством ФТС России, РЗТУ и организационно-структурными комиссиями ФТС России и РЗТУ решений по вопросам, входящим в компетенцию комиссии
	В. изменение категории, статуса и подчиненности (подчинение другой таможне) таможенных постов.
2. Вопросы	Г. выработку собственных предложений по вопросам совершенствования системы управления, структуры и штатной численности таможенных органов региона
	Д. изменение наименований таможенных органов
	Е. принятие по итогам рассмотрения на заседании комиссии соответствующих коллегиальных решений и их представление начальнику РТУ для утверждения и направления соответствующих предложений для внесения их на рассмотрение Организационно-структурной комиссии ФТС России

4.11 Установите соответствие (могут повторяться)

1. Таможенные органы (таможенные управления, таможни, таможенные посты)	А. Приказы
	Б. Распоряжения
	В. Инструкции
2. Таможенные посты (в составе таможни)	Г. Положения
	Д. Протоколы

4.12 Установите соответствие

1. Нормативные правовые акты ФТС России	А. издаются на основе и во исполнение федеральных конституционных законов, федеральных законов, международных договоров Российской Федерации, указов и распоряжений Президента Российской Федерации, постановлений и распоряжений Правительства Российской Федерации
	Б. издаются во исполнение решений коллегии ФТС России, поручений руководства ФТС России, по инициативным предложениям подразделений ФТС России, таможенных органов Российской Федерации - в целях регламентации вопросов, предусмотренных законодательством Российской Федерации
	В. издаются во исполнение решений правительства РФ
	Г. правовые акты о создании, реорганизации и ликвидации структурных подразделений ФТС России, таможенных органов Российской Федерации, учреждений, находящихся в ведении ФТС России, за исключением правовых актов, устанавливающих правовой статус

	таких органов, организаций
--	----------------------------

#### 4.13 Установите соответствие

1. Документы по административным и управленческим процессам в таможенных органах	А. Организационно-распорядительная документация
	Б. Документы процедур таможенного оформления и таможенного контроля
	В. Информационно-справочная информация.
	Г. Документы, связанные с выявлением и пресечением таможенных правонарушений и преступлений
2. Документы, образующиеся в ходе выполнения основных функций таможенных органов	Д. Планово-отчетная документация
	Е. Документация таможенной статистики
	Ж. Документация по личному составу
3. Финансово-бухгалтерское делопроизводство по учету денежных средств на лицевых счетах таможенного органа	

#### 4.14 Установите соответствие

1. Декларация валютного контроля при экспорте	А является документом, заполняемым импортером-покупателем, являющимся для компетентного органа средством контроля за осуществлением торговой сделки, на которую выделена иностранная валюта, и переводом денег в соответствии с условиями платежа и действующими правилами валютного контроля.
2. Декларация валютного контроля при импорте	Б является документом, заполняемым экспортером-продавцом, с помощью которого компетентный орган может проконтролировать перевод в страну суммы в иностранной валюте, полученной в результате торговой сделки, в соответствии с условиями платежа и действующими правилами валютного контроля.
3. Грузовая декларация (иногда документ именуется фрахтовой декларацией)	В соответствующее заявление о происхождении товара, включаемое при экспорте изготовителем, производителем, поставщиком, экспортером или другим компетентным лицом в коммерческий счет или любой другой документ, относящийся к товару
4. Декларация о немедленном таможенном высвобождении	Г документ, при помощи которого грузоотправитель сообщает сведения о товарах для таможенного транзита.
5. Декларация об опасных грузах	Д. общий термин, обозначающий документы, содержащие необходимые для таможни данные относительно перевозимого коммерческими средствами транспорта груза (фрахта)
6. Декларация о происхождении товара	Е. является документом, который выдается импортером, извещающим таможенные органы, что товар отгружен с транспортного средства, осуществлявшего импорт товара, в помещении импортера согласно одобренному таможенными органами положению о немедленном высвобождении, или содержащим просьбу разрешить произвести указанные действия.
7. Декларация о товарах для таможенного транзита	Ж. является документом, который выписывает грузополучатель в соответствии с применяемыми конвенциями или установлениями.

#### 4.15 Установите соответствие

1. Каждый лист до-	А. 10 мм - левое, 10 мм - правое, 10 мм - верхнее, 10 мм - ниж-
--------------------	---

кумента должен иметь поля	нее.
	Б. 20 мм - левое, 10 мм - правое, 20 мм - верхнее, 20 мм - нижнее
	В. 20 мм - левое, 20 мм - правое, 20 мм - верхнее, 20 мм - нижнее
	Г. 10 мм - левое, 10 мм - правое, 20 мм - верхнее, 20 мм - нижнее

#### 4.16 Установите соответствие

1)Пунктуальность	А)Строгое соблюдение деловых стандартов и социального взаимодействия
2)Формальность	Б)Присущая немецкому бизнесу четкость и ясность
3)Этикет	В)Крайне важная черта, значимая для немецкого менталитета
4)Директивность	Г)Набор правил поведения в офисе и на встречах
5)Некоммуникативные жесты	Д)Ограниченное использование невербальных средств общения

#### 4.17 Установите соответствие

1)Личное пространство	А)Готовность к конструктивной критике и обмену мнениями
2)Ответственность	Б)Взаимное уважение и поддержка в рабочем процессе
3)Коллегиальность	В)Уважение к индивидуальному пространству, важно в общении
4)Неформальное общение	Г)Немцы стремятся выполнять свои обязательства
5)Открытость	Д)Чаще всего происходит после рабочих часов или на неформальных встречах

#### 4.18 Установите соответствие

1)Формальное рукопожатие	А)В стартапах
2)Улыбка без физического контакта	Б)В малом бизнесе
3)Официальное приветствие с титулом	В)В крупных международных корпорациях
4)Легкое касание плеча	Г)В государственных учреждениях
5)Неофициальное приветствие без рукопожатия	Д)В технологическом секторе

#### 4.19 Установите соответствие

1)Официальный деловой костюм	А)В производственных компаниях
2)Свободный дресс-код	Б)В технологическом секторе
3)Элегантный повседневный стиль	В)В банках и финансовых учреждениях
4)Униформа или спецодежда	Г)В стартапах
5)Минимум формальностей	Д)В государственных учреждениях

#### 4.20 Установите соответствие

1)Иерархическое общение с четким подчинением	А)В производственных компаниях
2)Свободное общение между сотрудниками всех уровней	Б)В креативных индустриях
3)Открытые дискуссии и совместное обсуждение	В)В государственных учреждениях
4)Строгое соблюдение иерархии	Г)В стартапах
5)Минимум взаимодействия между разными уровнями	Д)В международных корпорациях

**Шкала оценивания результатов тестирования:** в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

***Критерии оценивания результатов тестирования:***

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **2 балла**, не выполнено – **0 баллов**.

**2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ**

*Компетентностно-ориентированная задача № 1*

В таблице представлен перечень общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации.



Вписать в колонке с правой стороны название Федерального органа исполнительной власти, обеспечивающий разработку, введение и применение общероссийских классификаторов.

Наименование общероссийского классификатора	Федеральный орган исполнительной власти, обеспечивающий разработку, введение и применение
<a href="#">Общероссийский классификатор стандартов (ОКС)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор информации по социальной защите населения (ОКИСЗН)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор продукции (ОКП)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор управленческой документации (ОКУД)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор изделий и конструкторских документов (ЕСКД)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор основных фондов (ОКОФ)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор валют (ОКВ)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор единиц измерения (ОКЕИ)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор информации о населении (ОКИН)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор деталей, изготавливаемых сваркой, пайкой, склеиванием и термической резкой (ОКД)</a>	
<a href="#">Общероссийский технологический классификатор деталей машиностроения и приборостроения (ОТКД)</a>	
<a href="#">Общероссийский технологический классификатор сборочных единиц машиностроения и приборостроения (ОТКСЕ)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор стран мира (ОКСМ)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор информации об общероссийских классификаторах (ОКОК)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор органов государственной власти и управления (ОКОГУ)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор объектов административно-территориального деления (ОКАТО)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор предприятий и организаций (ОКПО)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор форм собственности (ОКФС)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор организационно-правовых форм (ОКОПФ)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор территорий муниципальных образований (ОКТМО)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг (ОКДП)</a>	

<a href="#">Общероссийский классификатор экономических регионов (ОКЭР)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор специальностей по образованию (ОКСО)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор специальностей высшей научной квалификации (ОКСВНК)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор начального профессионального образования (ОКНПО)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор занятий (ОКЗ)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОКПДТР)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор полезных ископаемых и подземных вод (ОКПИиПВ)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор видов грузов, упаковки и упаковочных материалов (ОКВГУМ)</a>	
<a href="#">Общероссийский классификатор гидроэнергетических ресурсов (ОКГР)</a>	

*Компетентностно-ориентированная задача № 2*

На примерном шаблоне составить распоряжение (текст распоряжения произвольный).

	
Федеральная таможенная служба ЦЕНТРАЛЬНОЕ ТАМОЖЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ <b>КУРСКАЯ ТАМОЖНЯ</b>	
<hr/> <b>РАСПОРЯЖЕНИЕ</b>	
«_» _____ 201_ г.	№ _____
_____ <b>г. Курск</b>	
<b>ТЕКСТ ПРОИЗВОЛЬНЫЙ (согласно деятельности таможенных органов)</b>	

### Компетентностно-ориентированная задача № 3

На официальном письме отмечены номера основных реквизитов дайте им название и отметьте их характеристику.

03 — Эмблема

08 — ОАО «РОСИНТЕР»  
ул. Пятницкая, 21  
Москва, Россия 115209  
тел. (095) 931 11 17

04 — факс (095) 931 00 27  
E-Mail: [msm@rin.msk.ru](mailto:msm@rin.msk.ru)  
07 — <http://www.rin.msk.ru>  
05 — ОКПО 03944527  
ОКУД 0200200  
12 — ОГРН 0425627

11 — 01.02.2009 № 1-3/115  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

13 — О семинаре «Современный офис»

18 —

19 — Контроль

15 — Генеральному директору  
научно-технического  
центра «Информсистема»  
О.С.Еремееву

17 — *В.К.Сергеевой*  
*Отправить факс в согласии*  
*до 04.02.2009*  
*Еремеев 02.02.2009*

20 —

21 —

22 —

25 — Председатель оргкомитета *Нестеров*  
И.В.Нестеров

27 — М.М.Макарова  
931 00 17

28 — Отправлен факс 03.02.2009 № 93  
В дело № 1-7  
*Сергеев* 04.02.2009

29 —

30 — C:\DOCUMENT\Let115.doc

Уважаемый Олег Святославович!

Приглашаем Вас принять участие в работе семинара «Современный офис», проводимого компанией «Росинтер», который состоится 05.02.2009 в Государственной Думе (Георгиевский переулок, д. 2, в аудитории 830 нового здания). Начало семинара в 11:00, предполагаемая продолжительность — 4 часа.

В программе семинара: рассмотрение вопросов автоматизации делопроизводства, электронного документооборота, электронных архивов предприятий и организаций.

Просим Вас подтвердить участие в семинаре до 04.02.2009. Заявку необходимо выслать по факсу 931 00 27.


Приложение: 1. Программа семинара «Современный офис» на 1 л. в 1 экз.  
2. Программа выставки «Технические средства автоматизации делопроизводства» на 5 л. в 1 экз.

Печать

«ИнфСист»  
Вх. № 00075  
02.02.2009 14:35

### Компетентностно-ориентированная задача № 4

На примерном шаблоне составить приказ (текст приказа произвольный).



Федеральная таможенная служба  
ЦЕНТРАЛЬНОЕ ТАМОЖЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ  
КУРСКАЯ ТАМОЖНЯ

---

**ПРИКАЗ**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. № \_\_\_\_\_

**ТЕКСТ ПРОИЗВОЛЬНЫЙ (согласно деятельности таможенных органов)**

*Компетентностно-ориентированная задача № 5*

Ниже представлены образцы штампов и печатей, используемых в отделе документационного обеспечения ЦТУ, дать характеристику каждому штампу и пояснить в каких документах они применяются.

КОНТРОЛЬ

\_\_\_\_\_

ВЕРНО

Инспектор \_\_\_\_\_  
(Подпись) (расшиф-  
ровка)

от \_\_\_\_\_ 200\_ г.

«В ДЕЛО»

N \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Дата «\_» \_\_\_\_\_ 200\_ г.

Северо-Западное  
таможенное управление

Вх. N \_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_ 200\_ г. \_\_\_\_ л.

N-СКАЯ ТАМОЖНЯ

Вх. N \_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_ 200\_ г. \_\_\_\_ л.

N-ский таможенный пост

Вх. N \_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_ 200\_ г. \_\_\_\_ л.

ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ  
в ОДО

В дело N \_\_\_\_\_

Северо-Западное  
таможенное управление

Вх. N \_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_ 200\_ г. \_\_\_\_ л.  
ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

N-СКАЯ ТАМОЖНЯ

Вх. N \_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_ 200\_ г. \_\_\_\_ л.  
ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

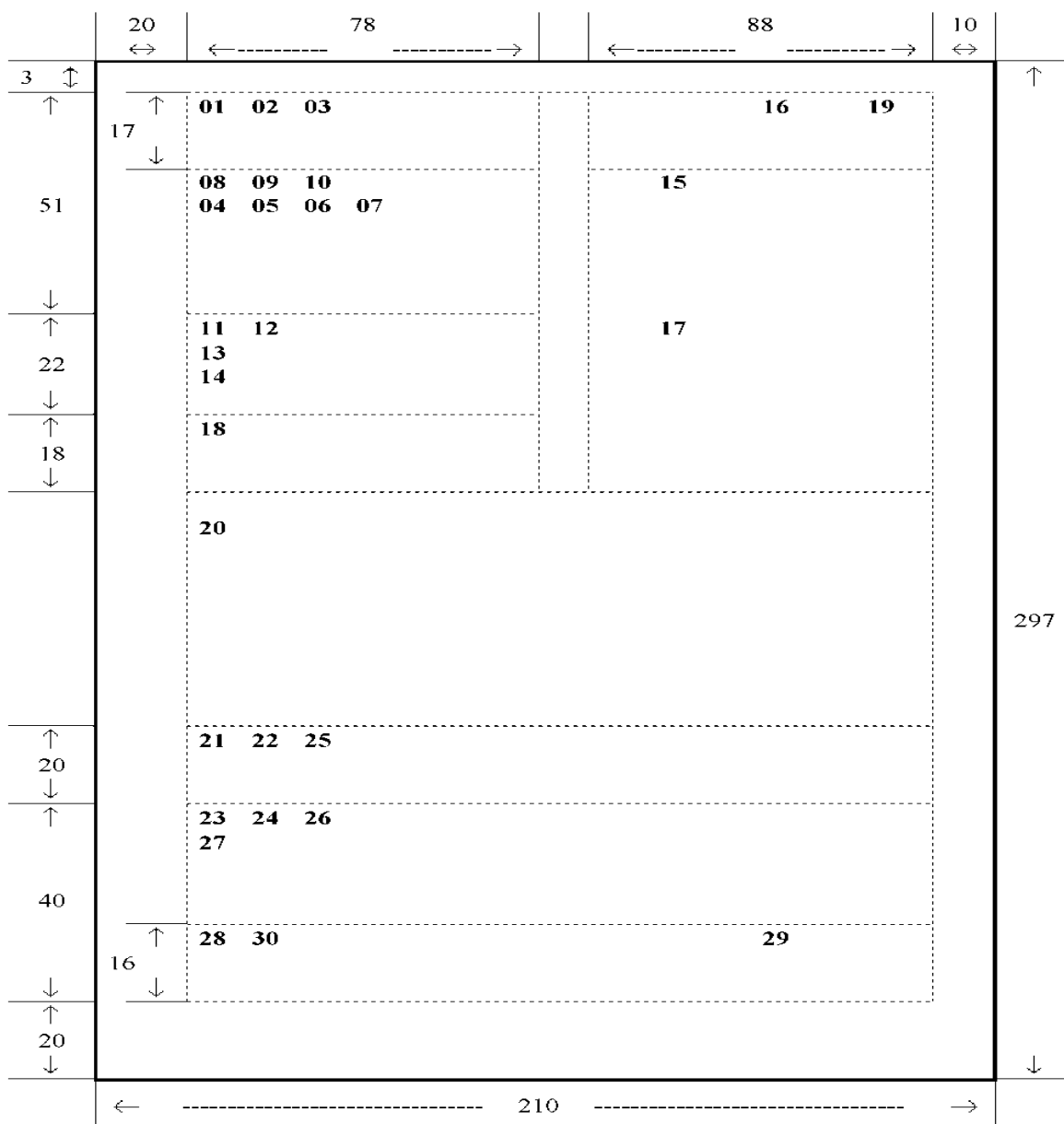
ПОДЛИННИК ПОЛУЧЕН

ФИО \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ «\_» \_\_\_\_\_ 200\_ г.

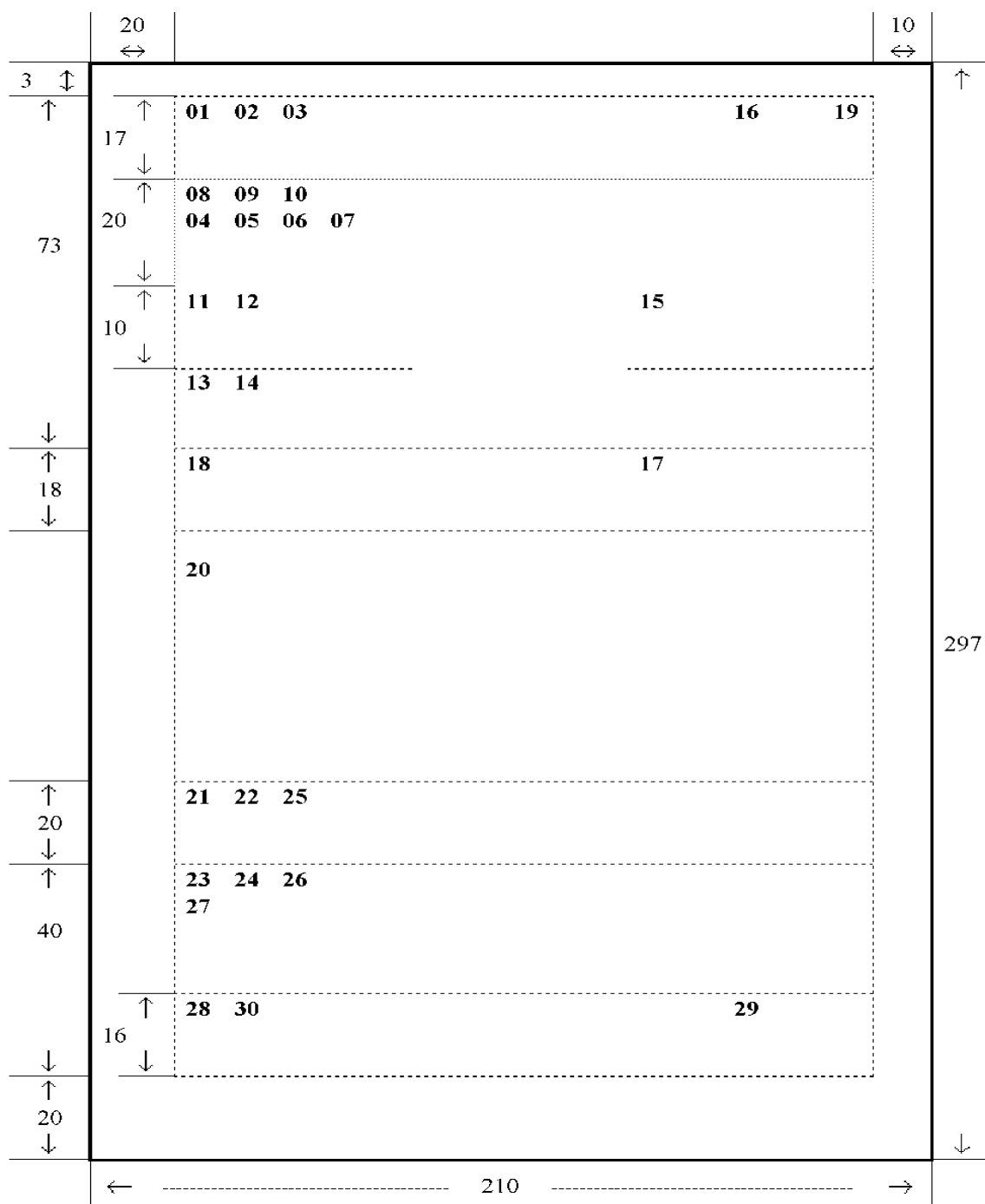
*Компетентностно-ориентированная задача № 6*

Назовите отмеченные реквизиты на формате А4 углового бланка.



*Компетентностно-ориентированная задача № 7*

Назовите и дайте характеристику отмеченным реквизитам на формате А4 продольного бланка.



*Компетентностно-ориентированная задача № 8*

На примерном шаблоне составить докладную записку (текст приказа произвольный).

Наименование структурного подразделения	Адресат
<b>ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА</b>	
«__» _____ 20__ № 00-00/000	
Заголовок к тексту	
Текст записки	
Наименование должности	
«специальное звание»	И.О. Фамилия
Визы согласования	
И.О.Фамилия исполнителя	
контактный телефон	

*Компетентностно-ориентированная задача № 9*

Назвать и дать характеристику реквизитам, которые отмечены на официальном бланке Курской таможни. Составить исходящее письмо на официальном бланке документа.

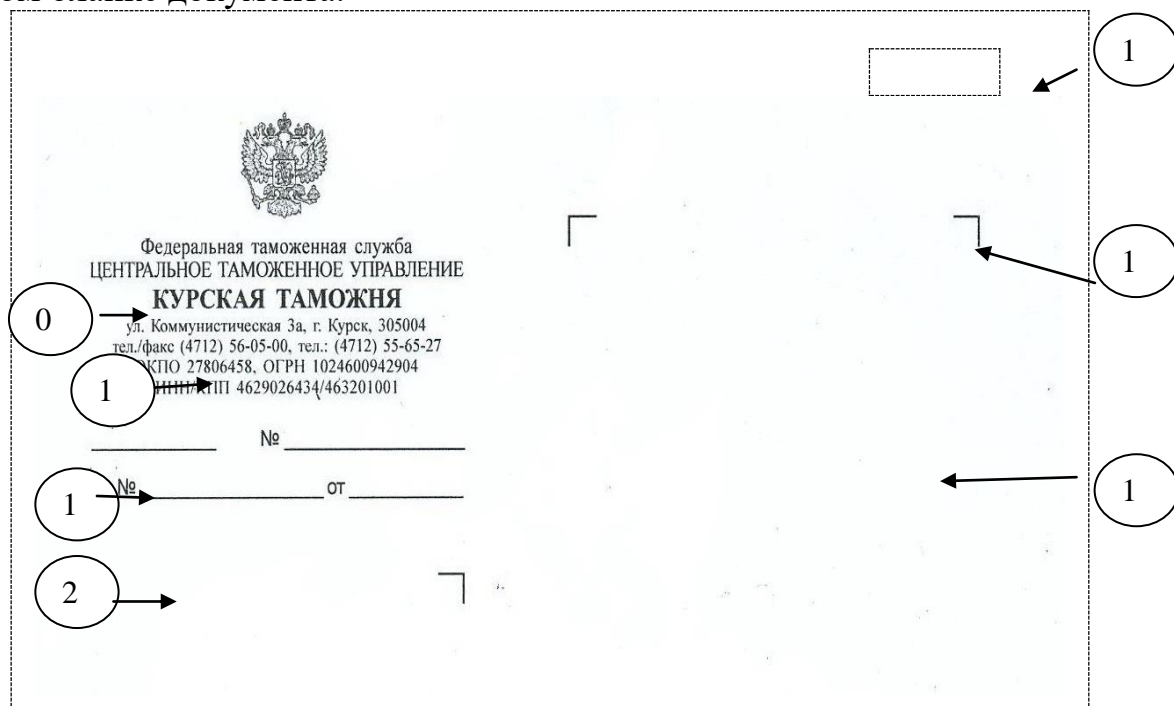
Федеральная таможенная служба  
ЦЕНТРАЛЬНОЕ ТАМОЖЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ  
**КУРСКАЯ ТАМОЖНЯ**  
ул. Коммунистическая 3а, г. Курск, 305004  
тел./факс (4712) 56-05-00, тел.: (4712) 55-65-27  
ОКПО 27806458, ОГРН 1024600942904  
ИНН/КПП 4629026434/463201001

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

01, 08, 11, 12, 14

### Компетентностно-ориентированная задача № 10

Назвать и дать характеристику реквизитам, которые отмечены на официальном бланке Курской таможни. Составить исходящее письмо на официальном бланке документа.



### Компетентностно-ориентированная задача № 11

Составьте и оформите деловое письмо запрос. ОАО «Первая Фабрика» (г. Балашиха, ул. Заречная, д. 3, 104010) должно было, в соответствии с п. 6 договора от 10.07.2023 № 12/25 «О поставке продукции», поставить ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» (г. Москва, ул. Красногорская, д. 32, 111123, тел./ факс 458 90 13, ОКПО 87654321, ОГРН 1234567890098, ИНН/КПП 0987654321/123456789) в течение месяца кожаную фурнитуру на общую сумму 150 000 рублей. Фактически же фурнитуры было сдано на сумму 120 000 рублей и недопоставлено продукции на сумму 30 000 рублей. Согласно п.8 договора за недопоставку продукции должна быть уплачена неустойка в размере 5%, что от суммы недопоставки составило 1 500 рублей. Директор ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» В.Д. Федорова обратилась к директору ООО «Первая Фабрика» О.Д. Соколову с просьбой перечислить на их расчетный счет указанную сумму (1 500 руб.). В противном случае ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» будет вынуждено обратиться в государственный арбитраж. Письмо о недопоставке продукции было составлено исполнителем Р.Т. Юдиной и подписано В.Д. Федоровой 12 августа текущего года.

### Компетентностно-ориентированная задача № 12

Составьте и оформите письмо-претензию. ОАО «Первая Фабрика» (г. Балашиха, ул. Заречная, д. 3, 104010) должно было, в соответствии с п. 6 договора от 10.07.2003 № 12/25 «О поставке продукции», поставить ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» (г. Москва, ул. Красногорская, д. 32, 111123, тел./ факс 458 90 13, ОКПО 87654321, ОГРН 1234567890098, ИНН/КПП 0987654321/123456789) в течение месяца кожаную фурнитуру на общую сумму 150 000 рублей. Фактически же фурнитуры было сдано на сумму 120 000 рублей и недопоставлено продукции на сумму 30 000 рублей. Согласно п.8 договора за недопоставку продукции должна



быть уплачена неустойка в размере 5%, что от суммы недопоставки составило 1 500 рублей. Директор ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» В.Д. Федорова обратилась к директору ООО «Первая Фабрика» О.Д. Соколову с просьбой перечислить на их расчетный счет указанную сумму (1 500 руб.). В противном случае ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» будет вынуждено обратиться в государственный арбитраж. Письмо о недопоставке продукции было составлено исполнителем Р.Т. Юдиной и подписано В.Д. Федоровой 12 августа текущего года.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 13*

Составьте и оформите служебное письмо. Председатель правления акционерного коммерческого банка «ТОРГПРЕДБАНК» (пр. Вернадского, 19, г. Москва, 112123, тел.: 567-22-17, факс: 576-22-20) С.А. Шумов обратился к Генеральному директору НПО «Асбест» Л.М. Волынцеву с просьбой рассмотреть вопрос о предоставлении в длительную аренду АКБ «ТОРГПРЕДБАНК» рабочих площадей – 180 кв. м. под размещение отделения банка. Письмо было составлено исполнителем С.А. Подлесной на должностном бланке председателя правления банка и подписано 24 марта текущего года.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 14*

Составьте и оформите деловое письмо оферту. Исполнителем М.Ю. Поляковой, по поручению начальника отдела маркетинга ОАО «Торгпотребсоюз» (г. Москва, Лесная ул., д.18, 117123, тел./ факс. 234-56-00, ОКПО 87654321, ОГРН 1234567890098, ИНН/КПП 09876543321/123456789) В.А. Комарова, было составлено письмо в адрес ООО «Дело», техническому директору А.М. Мягкову об отправке документации следующего содержания: «Направляем необходимые Вам документы, содержащие информацию о цене комплекта научно-технической документации на холодильное оборудование. Предлагаем выслать техническую документацию на зарубежные аналоги холодильного оборудования. При принятии положительного решения о закупке оборудования просим Вас направить соответствующее письмо руководителю 21 отдела сбыта С.П. Наумову». Данным письмом сопровождалась спецификация на 28 л. в 1 экз

### *Компетентностно-ориентированная задача № 15*

Составьте телефонограмму, необходимую в следующей управленческой ситуации. ЗАО «Полиграф» выполнило заказ на изготовление рекламных материалов для ООО «Строитель». Информация о выполнении заказа была передана посредством составления телефонограммы, в которой ЗАО «Полиграф» также просило оплатить выставленный счет в срок до 20 декабря текущего года. Телефонограмма была подписана заместителем директора З.М. Сониным и передана его секретарем.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 16*

Составьте и оформите докладные, и объяснительные записки, необходимые в данной управленческой ситуации. Заместитель начальника Производственного объединения «Московская городская телефонная сеть» (МГТС) Министерства связи РФ М.И. Дубов обратился к начальнику специального управления телефонной связи того же министерства Г.С. Аксенову с докладной запиской о выделении прямых проводов и назначении телефонных номеров на договорной основе. В докладной записке М.И. Дубов сообщал о том, что в сентябре текущего года объединением (МГТС) были подготовлены и согласованы с Главным планово-финансовым управлением Министерства связи РФ договоры с новыми абонентами. Для включения указанных абонентов в сеть передачи данных «Инфотел» с 1 декабря текущего года необходимо выделение прямых проводов. В связи с этим г-н Дубов выдвинул предложение о выделении прямых проводов и назначении теле-

фонных номеров на договорной основе указанным абонентам. Докладная записка была составлена исполнителем Орловой и подписана М.И. Дубовым 12 ноября текущего года

### *Компетентностно-ориентированная задача № 17*

Составьте и оформите докладные, и объяснительные записки, необходимые в данной управленческой ситуации. В Ивановской области сложилось крайне напряженное положение с торговлей промышленными товарами и, в частности, мебелью. В 12 из 15 районов торговля мебелью ведется в не приспособленных помещениях, лишенных необходимого оборудования, не имеющих нормальных подъездных путей. Для разрешения данной проблемы к руководителю администрации Ивановской области П.И. Полежаеву обратился начальник Управления торговли Администрации Ивановской области К.Д. Тарасов. В докладной записке в связи с необходимостью создания условий, отвечающих требованиям организации торговли мебелью, К.Д. Тарасов просил дать указания руководителям администраций соответствующих районов о предоставлении для торговли мебелью помещений, отвечающих установленным нормам.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 18*

Составьте и оформите докладные, и объяснительные записки, необходимые в данной управленческой ситуации. Менеджер отдела маркетинга ООО «Консультант» М.И. Токарев 28 сентября текущего года опоздал на работу почти на целый час (45 мин), о чем ему было сделано замечание директором М.П. Устиновой и предложено объяснить причины проступка в письменной форме.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 19*

Составьте и оформите докладные, и объяснительные записки, необходимые в данной управленческой ситуации. Руководитель отдела новых проектов О.В. Токарева обратилась к Генеральному директору ООО «Мастер» г-ну А.Д. Иевлеву с докладной запиской о необходимости увеличения штатной численности отдела. В докладной записке О.В. Токарева сообщала о том, что в настоящее время для успешной работы агентства необходимо увеличение базы данных о потенциальных клиентах. По ее мнению, одним из наиболее реальных путей расширения базы данных является постоянный анализ средств массовой информации, в частности прессы (информация о наиболее крупных клиентах агентства была получена из аналитического журнала «Эксперт»). В связи с тем, что отдел в его настоящем составе (5 сотрудников) не имеет возможности организовать подробное изучение аналитических изданий, О.В. Токарева считает целесообразным ввести в штат отдела две должности менеджеров для изучения и анализа прессы с целью выявления потенциальных клиентов, а также подготовки оперативной информации о положении на рынке СМИ в форме еженедельных отчетов. В докладной 42 записке Токарева предложила на эти должности подобрать сотрудников из числа студентов 4-5 курсов факультета журналистика МГУ или школы рекламы.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 20*

Составьте и оформите докладные, и объяснительные записки, необходимые в данной управленческой ситуации. Старший консультант отдела правового обеспечения клиентов ЗАО «Тристар Консалт» П.Д. Милошенко, согласно указаниям Генерального директора В.И. Сидоренко (приказ от 10.07.200\_\_г. № 53 «О проверке работы отдела правового обеспечения клиентов»), провел анализ эффективности работы сотрудников отдела «на выезде» в первом полугодии текущего года. О проделанной работе П.Д. Милошенко поставил в известность Генерального директора посредством составления докладной записки, в которой изложил также свою точку зрения о необходимости увеличения числа штатных сотрудников отдела, имеющих права на управление легковым автотранспортом и

владеющих таковым. К докладной записке были приложены следующие документы: 1. Анализ эффективности работы сотрудников отдела правового обеспечения клиентов «на выезде» за 1 полугодие 200\_\_ г. на 2 л. в 1 экз. 2. Расчет задействования сотрудников по зонам на 1 л. в 1 экз. 3. Расчет обеспечения сотрудников мобильными средствами связи на 1 л. в 1 экз. 4. Расчет-обоснование увеличения числа штатных сотрудников отдела правового обеспечения клиентов на 3 л. в 2 экз.

### Компетентностно-ориентированная задача № 21

Составить официальный документ с произвольным текстом касаясь управленческой деятельности таможенных органов.

20 ↔	← 78 →	← 88 →	10 ↔																																																												
3 ↑ ↓	17 ↑ ↓		↑																																																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"><b>Герб (эмблема)</b></td> <td style="width: 50%; text-align: center;"><b>Отметка о контроле</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;"><b>Наименование организации</b></td> <td style="width: 40%;"><b>Адресат</b></td> </tr> <tr> <td><b>Справочные данные об организации</b></td> <td><i>или</i></td> </tr> <tr> <td><b>ОКПО, ОГРН, ИНН/КПП, ОКУД</b></td> <td><b>Гриф утверждения</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 2-3 интервала</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Наименование вида документа</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 1 интервал</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Дата</b></td> <td><b>Регистр. номер</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Ссылка на регистр. номер и дату</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Место составления или издания документа</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 2-3 интервала</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Заголовок к тексту</b></td> <td style="text-align: center;"><b>Резолюция</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 2-3 интервала</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Текст</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Отметка о наличии приложений</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 2-3 интервала</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Должность</b></td> <td><i>Личная подпись</i></td> </tr> <tr> <td><b>специальное звание</b></td> <td><b>Расшифровка подписи</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><b>Оттиск печати</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 2-3 интервала</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Гриф согласования</b> <i>или</i></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Виза согласования</b> <i>или</i></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Отметка о заверении копии</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Отметка об исполнителе</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 1 интервал</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Отметка об исполнении документа и отправлении его в дело</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Идентификатор электр. копии док-та</b></td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↑ 20 ↓</td> <td style="text-align: center;">← 210 →</td> <td></td> <td style="text-align: center;">↓</td> </tr> </table>				<b>Герб (эмблема)</b>	<b>Отметка о контроле</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;"><b>Наименование организации</b></td> <td style="width: 40%;"><b>Адресат</b></td> </tr> <tr> <td><b>Справочные данные об организации</b></td> <td><i>или</i></td> </tr> <tr> <td><b>ОКПО, ОГРН, ИНН/КПП, ОКУД</b></td> <td><b>Гриф утверждения</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 2-3 интервала</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Наименование вида документа</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 1 интервал</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Дата</b></td> <td><b>Регистр. номер</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Ссылка на регистр. номер и дату</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Место составления или издания документа</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 2-3 интервала</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Заголовок к тексту</b></td> <td style="text-align: center;"><b>Резолюция</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 2-3 интервала</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Текст</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Отметка о наличии приложений</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 2-3 интервала</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Должность</b></td> <td><i>Личная подпись</i></td> </tr> <tr> <td><b>специальное звание</b></td> <td><b>Расшифровка подписи</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><b>Оттиск печати</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 2-3 интервала</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Гриф согласования</b> <i>или</i></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Виза согласования</b> <i>или</i></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Отметка о заверении копии</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Отметка об исполнителе</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 1 интервал</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Отметка об исполнении документа и отправлении его в дело</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Идентификатор электр. копии док-та</b></td> </tr> </table>		<b>Наименование организации</b>	<b>Адресат</b>	<b>Справочные данные об организации</b>	<i>или</i>	<b>ОКПО, ОГРН, ИНН/КПП, ОКУД</b>	<b>Гриф утверждения</b>	↕ 2-3 интервала		<b>Наименование вида документа</b>		↕ 1 интервал		<b>Дата</b>	<b>Регистр. номер</b>	<b>Ссылка на регистр. номер и дату</b>		<b>Место составления или издания документа</b>		↕ 2-3 интервала		<b>Заголовок к тексту</b>	<b>Резолюция</b>	↕ 2-3 интервала		<b>Текст</b>		<b>Отметка о наличии приложений</b>		↕ 2-3 интервала		<b>Должность</b>	<i>Личная подпись</i>	<b>специальное звание</b>	<b>Расшифровка подписи</b>	<b>Оттиск печати</b>		↕ 2-3 интервала		<b>Гриф согласования</b> <i>или</i>		<b>Виза согласования</b> <i>или</i>		<b>Отметка о заверении копии</b>		<b>Отметка об исполнителе</b>		↕ 1 интервал		<b>Отметка об исполнении документа и отправлении его в дело</b>		<b>Идентификатор электр. копии док-та</b>		↑ 20 ↓	← 210 →		↓
<b>Герб (эмблема)</b>	<b>Отметка о контроле</b>																																																														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;"><b>Наименование организации</b></td> <td style="width: 40%;"><b>Адресат</b></td> </tr> <tr> <td><b>Справочные данные об организации</b></td> <td><i>или</i></td> </tr> <tr> <td><b>ОКПО, ОГРН, ИНН/КПП, ОКУД</b></td> <td><b>Гриф утверждения</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 2-3 интервала</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Наименование вида документа</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 1 интервал</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Дата</b></td> <td><b>Регистр. номер</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Ссылка на регистр. номер и дату</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Место составления или издания документа</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 2-3 интервала</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Заголовок к тексту</b></td> <td style="text-align: center;"><b>Резолюция</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 2-3 интервала</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Текст</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Отметка о наличии приложений</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 2-3 интервала</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Должность</b></td> <td><i>Личная подпись</i></td> </tr> <tr> <td><b>специальное звание</b></td> <td><b>Расшифровка подписи</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><b>Оттиск печати</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 2-3 интервала</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Гриф согласования</b> <i>или</i></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Виза согласования</b> <i>или</i></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Отметка о заверении копии</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Отметка об исполнителе</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">↕ 1 интервал</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Отметка об исполнении документа и отправлении его в дело</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Идентификатор электр. копии док-та</b></td> </tr> </table>		<b>Наименование организации</b>	<b>Адресат</b>	<b>Справочные данные об организации</b>	<i>или</i>	<b>ОКПО, ОГРН, ИНН/КПП, ОКУД</b>	<b>Гриф утверждения</b>	↕ 2-3 интервала		<b>Наименование вида документа</b>		↕ 1 интервал		<b>Дата</b>	<b>Регистр. номер</b>	<b>Ссылка на регистр. номер и дату</b>		<b>Место составления или издания документа</b>		↕ 2-3 интервала		<b>Заголовок к тексту</b>	<b>Резолюция</b>	↕ 2-3 интервала		<b>Текст</b>		<b>Отметка о наличии приложений</b>		↕ 2-3 интервала		<b>Должность</b>	<i>Личная подпись</i>	<b>специальное звание</b>	<b>Расшифровка подписи</b>	<b>Оттиск печати</b>		↕ 2-3 интервала		<b>Гриф согласования</b> <i>или</i>		<b>Виза согласования</b> <i>или</i>		<b>Отметка о заверении копии</b>		<b>Отметка об исполнителе</b>		↕ 1 интервал		<b>Отметка об исполнении документа и отправлении его в дело</b>		<b>Идентификатор электр. копии док-та</b>											
<b>Наименование организации</b>	<b>Адресат</b>																																																														
<b>Справочные данные об организации</b>	<i>или</i>																																																														
<b>ОКПО, ОГРН, ИНН/КПП, ОКУД</b>	<b>Гриф утверждения</b>																																																														
↕ 2-3 интервала																																																															
<b>Наименование вида документа</b>																																																															
↕ 1 интервал																																																															
<b>Дата</b>	<b>Регистр. номер</b>																																																														
<b>Ссылка на регистр. номер и дату</b>																																																															
<b>Место составления или издания документа</b>																																																															
↕ 2-3 интервала																																																															
<b>Заголовок к тексту</b>	<b>Резолюция</b>																																																														
↕ 2-3 интервала																																																															
<b>Текст</b>																																																															
<b>Отметка о наличии приложений</b>																																																															
↕ 2-3 интервала																																																															
<b>Должность</b>	<i>Личная подпись</i>																																																														
<b>специальное звание</b>	<b>Расшифровка подписи</b>																																																														
<b>Оттиск печати</b>																																																															
↕ 2-3 интервала																																																															
<b>Гриф согласования</b> <i>или</i>																																																															
<b>Виза согласования</b> <i>или</i>																																																															
<b>Отметка о заверении копии</b>																																																															
<b>Отметка об исполнителе</b>																																																															
↕ 1 интервал																																																															
<b>Отметка об исполнении документа и отправлении его в дело</b>																																																															
<b>Идентификатор электр. копии док-та</b>																																																															
↑ 20 ↓	← 210 →		↓																																																												

297

### *Компетентностно-ориентированная задача № 22*

Составить и оформить служебное письмо. Юго-Западный государственный университет Министерства образования РФ (г. Курск, ул. 50-лет Октября 106, 305000, тел.: 252-11-84, факс: 253-32-36) разослал информационные письма директорам школ города с сообщением об открытии в новом учебном году двух факультетов: современные информационные технологии и юридический. В письме сообщалось также о том, что правила приема на указанные факультеты общие. Письмо было составлено исполнителем Н.А. Мироновой и подписано директором Л.Б. Сидоровым 15 марта текущего года.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 23*

Составить и оформить служебное письмо, необходимое в следующей управленческой ситуации. ООО «Деловая полиграфия» выполнило заказ на изготовление рекламных материалов для ЗАО «Конти». Информация о выполнении заказа была передана посредством составления телефонограммы, в которой . ООО «Деловая полиграфия» также просило оплатить выставленный счет в срок до 20 декабря текущего года. Телефонограмма была подписана заместителем директора З.М. Павлоаым и передана его секретарем.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 24*

Составьте и оформите докладные, и объяснительные записки, необходимые в данной управленческой ситуации. Заместитель начальника Производственного объединения «Московская городская телефонная сеть» (МГТС) Министерства связи РФ М.И. Дубов обратился к начальнику специального управления телефонной связи того же министерства Г.С. Аксенову с докладной запиской о выделении прямых проводов и назначении телефонных номеров на договорной основе. В докладной записке М.И. Дубов сообщал о том, что в сентябре текущего года объединением (МГТС) были подготовлены и согласованы с Главным планово-финансовым управлением Министерства связи РФ договоры с новыми абонентами. Для включения указанных абонентов в сеть передачи данных «Интернет» с 1 декабря текущего года необходимо выделение прямых проводов. В связи с этим г-н Дубов выдвинул предложение о выделении прямых проводов и назначении телефонных номеров на договорной основе указанным абонентам. Докладная записка была составлена исполнителем Орловой и подписана М.И. Дубовым 12 ноября текущего года

### *Компетентностно-ориентированная задача № 25*

Составьте и оформите докладные, и объяснительные записки, необходимые в данной управленческой ситуации. В Ивановской области сложилось крайне напряженное положение с торговлей промышленными товарами и, в частности, мебелью. В 12 из 15 районов торговля мебелью ведется в не приспособленных помещениях, лишенных необходимого оборудования, не имеющих нормальных подъездных путей. Для разрешения данной проблемы к руководителю администрации Ивановской области П.И. Полежаеву обратился начальник Управления торговли Администрации Ивановской области К.Д. Тарасов. В докладной записке в связи с необходимостью создания условий, отвечающих требованиям организации торговли мебелью, К.Д. Тарасов просил дать указания руководителям администраций соответствующих районов о предоставлении для торговли мебелью помещений, отвечающих установленным нормам.

**Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:** в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

**Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:**

**6-5 баллов** выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

**4-3 балла** выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена

типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

**2-1 балла** выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

**0 баллов** выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.