

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кузнецова Эмилия Васильевна
Должность: Исполнительный директор
Дата подписания: 11.12.2025 00:39:16
Уникальный программный ключ:
01e176f1d70ae109e92d86b7d8f33ec82fbb87d6

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Региональный институт бизнеса и управления»**

Рассмотрено и одобрено на заседании
Ученого совета Протокол № 8 от 17
апреля 2023 года, с изменениями и
дополнениями, одобренными протоколами
Ученого совета №23/24-02 от 26 января
2024 года, №25/6 от 21 апреля 2025 года,
№25/11 от 28 ноября 2025 года

УТВЕРДЖЕНО

Проректор по учебно-воспитательной
работе и качеству образования

Ю.Н.Паничкин

«28» ноября 2025 года



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б1.О.34 - ДЕЛОВАЯ КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ

Направление подготовки / специальность 38.03.02 Менеджмент

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) / специализация «Международный менеджмент»

Для оценки сформированности компетенции:

ОПК – 3 Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия.

ОПК-3.1 Знает основные методы и модели принятия организационно-управленческих решений.

ОПК-3.2 Умеет обосновывать, разрабатывать и реализовывать организационно-управленческие решения, оценивать ожидаемые результаты предлагаемых организационно-управленческих решений, проводить оценку организационных и социальных последствий принятых решений.

ОПК-3.3 Владеет практическим опытом выявления и формирования организационно-управленческих решений, разработки и обоснования их с учетом достижения экономической, социальной и экологической эффективности основе анализа результатов проблемных ситуаций организации.

Рязань 2025

Закрытые задания на установление соответствия

Инструкция для выполнения задания: прочитайте текст и установите соответствие

Общепрофессиональная компетенция ОПК-3

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 2 мин.

Задание 1 : Установите соответствие между видом внутреннего документа и его основной управленческой / социальной целью.

Документ	Цель
А) Служебная записка	1) Обеспечение своевременности действий сотрудников
Б) Объяснительная записка	2) Принятие управленческого решения на основании аргументов
В) Письмо-напоминание	3) Выявление причин нарушения и содействие их устранению
Г) Информационная справка	4) Обобщение данных для руководства

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 2 мин.

Задание 2: Установите соответствие между стадией жизненного цикла служебного письма-инициативы и должностным лицом, ответственным на данной стадии.

Стадия	Ответственный
А) Разработка концепции письма	1) Руководитель подразделения-инициатора
Б) Внутреннее согласование содержания	2) Специалист по социальным коммуникациям
В) Утверждение письма	3) Генеральный директор
Г) Мониторинг исполнения решения	4) Руководитель службы контроля поручений

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 2 мин.

Задание 3: Установите соответствие между показателем оценки эффективности корреспонденции и методикой его измерения.

Показатель	Методика
А) Скорость реагирования адресатов	1) Контент-анализ обратной связи
Б) Степень понимания сообщения	2) Системный замер времени от отправки до первого ответа
В) Уровень реализации поручений	3) Сопоставление план-факт по КРІ исполнения
Г) Репутационная оценка письма	4) Соцопрос внутри организации

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 2 мин.

Задание 4: Установите соответствие между мотивом написания письма руководителю и рекомендуемым типом делового обращения.

Мотив	Тип письма
А) Предложение по оптимизации бизнес-процесса	1) Информационно-аналитическая записка
Б) Необходимость срочного кадрового решения	2) Служебное письмо-ходатайство
В) Сообщение о риске нарушения сроков проекта	3) Предупредительное письмо
Г) Отправка итоговых показателей месяца	4) Отчётное письмо

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 2 мин.

Задание 5: Соотнесите раздел договора поставки и раздел сопроводительного письма, в котором нужно на него сослаться.

Раздел договора	Раздел письма
А) Предмет и объём поставки	1) Описание предмета обращения
Б) Сроки и график поставки	2) Основная часть (детализация условий)
В) Условия ответственности сторон	3) Аргументация необходимости решения
Г) Форс-мажор	4) Резервная часть (риск-факторы)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 2 мин.

Задание 6: Установите соответствие между типом претензионного письма и минимальным комплектом доказательств, который прилагается.

Тип претензии	Доказательства
А) Несоответствие качества	1) Акт экспертизы + фотоматериалы
Б) Нарушение сроков поставки	2) Акт сверки + транспортные накладные
В) Недостача количества	3) Счёт-фактура + результаты инвентаризации
Г) Неполная комплектация	4) Перечень недостачи + акт приёмки-передачи

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 2 мин.

Задание 7: Установите соответствие между видом коммерческого письма и ключевым результатом, которого ожидает инициатор.

Вид письма	Ожидаемый результат
А) Запрос цен (RFQ)	1) Получить подтверждение заказа
Б) Коммерческое предложение	2) Получить спецификацию и стоимость
В) Письмо-напоминание о просроченной оплате	3) Получить оплату

Вид письма	Ожидаемый результат
Г) Письмо-подтверждение заказа	4) Сформировать интерес к продукту

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 2 мин.

Задание 8: Соотнесите элемент протокола совещания с его функцией в дальнейшем управленческом цикле.

Элемент протокола	Функция
А) Резолютивная часть	1) Контроль выполнения
Б) Список ответственных	2) Официальная фиксация решений
В) Сроки исполнения	3) Тайм-менеджмент проекта
Г) Приложения (презентации, расчёты)	4) Обоснование решений

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 2 мин.

Задание 9 : Соотнесите культурную особенность деловой переписки и приём, который минимизирует возможные социальные риски.

Особенность	Приём
А) Высокий контекст (Япония)	1) Чётко прописывать обязанности сторон
Б) Прямой стиль (Германия)	2) Добавлять паузу «cool-off» перед окончательным ответом
В) Высокая дистанция власти (Мексика)	3) Подчеркивать формулы вежливости и титулы
Г) Полихронность (Бразилия)	4) Использовать подтверждение смысловых нюансов в конце письма

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 2 мин.

Задание 10: Установите соответствие между этапом bargaining-переписки и типичным выражением-сигналом партнёра.

Этап	Сигнал
А) Исходное предложение	1) «Could we meet in the middle at...»
Б) Контрпредложение	2) «Thank you for your offer, however...»
В) Поиск компромисса	3) «We accept the terms provided that...»
Г) Заключительное подтверждение	4) «Our initial quote is...»

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 2 мин.

Задание 11: Соотнесите элемент ответа на претензию (claim letter) с его влиянием на социальные последствия спора.

Элемент	Влияние
А) Предложение скидки	1) Сохраняет долгосрочное сотрудничество
Б) Извинение за неудобства	2) Снижает эмоциональное напряжение
В) Чёткое изложение фактов	3) Предотвращает дальнейшие претензии
Г) Указание юридической нормы	4) Уменьшает вероятность судебного иска

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 2 мин.

Задание 12: Установите соответствие между языковой ошибкой при локализации письма и возможным негативным эффектом.

Ошибка	Эффект
А) Неверный порядок имени и фамилии	1) Потеря доверия к профессионализму
Б) Буквальный перевод идиомы	2) Комическое искажение смысла
В) Использование «ты» вместо «вы»	3) Нарушение делового этикета
Г) Отсутствие акцента в испанской фамилии	4) Ошибочная маршрутизация письма

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 2 мин.

Задание 13: Соотнесите реквизит письма по ГОСТ с его расположением на листе формата А4.

Реквизит	Позиция
А) Дата	1) Правый верхний угол
Б) Адресат	2) Под датой, выравнивание по левому краю
В) Тема письма	3) После адресата, выделяется шрифтом
Г) Подпись	4) Левый нижний угол после текста

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-3.3

Время на ответ: 2 мин.

Задание 14: Установите соответствие между ошибкой в процессе электронной подписи и риском, который она генерирует.

Ошибка	Риск
А) Использование просроченного сертификата	1) Отказ в признании документа юридически значимым

Ошибка	Риск
Б) Отправка письма без шифрования	2) Утечка конфиденциальных данных
В) Некорректное хэширование файла вложения	3) Возможность подмены содержания
Г) Отсутствие ревокации утерянного ключа	4) Неавторизованное подписание документов

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-3.3

Время на ответ: 2 мин.

Задание 15: Соотнесите стадию архивного цикла с действием сотрудника канцелярии.

Стадия	Действие
А) Отбор документов	1) Формирование дел постоянного хранения
Б) Описание дел	2) Составление описи и занесение в ИС
В) Подготовка к передаче	3) Нумерация листов и подшивка
Г) Документирование выдачи	4) Регистрация заявки на использование дела

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-3.3

Время на ответ: 2 мин.

Задание 16: Соотнесите инструмент проверки качества текста и тип ошибки, которую он выявляет прежде всего.

Инструмент	Ошибка
А) Орфографический корректор	1) Повтор слов и тавтология
Б) Грамматика-чекер	2) Неверное согласование подлежащего и сказуемого
В) Стил-бот	3) Сложные длинные предложения

Инструмент	Ошибка
Г) Антиплагиат	4) Некорректные заимствования из внешних источников

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ключи к заданиям

Номер вопроса	Правильный вариант ответа
1	А → 2 Б → 3 В → 1 Г → 4
2	А → 2 Б → 1 В → 3 Г → 4
3	А → 2 Б → 4 В → 3 Г → 1
4	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
5	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
6	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
7	А → 2 Б → 4 В → 3 Г → 1
8	А → 2 Б → 1 В → 3 Г → 4
9	А → 4 Б → 1 В → 3 Г → 2
10	А → 4 Б → 2 В → 1 Г → 3
11	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
12	А → 4 Б → 3 В → 2 Г → 1
13	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
14	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
15	А → 1 Б → 3 В → 2 Г → 4
16	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4

Закрытые задания на установление последовательности

Инструкция для выполнения задания: прочитайте текст и установите последовательность

Общепрофессиональная компетенция ОПК-3

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 1: (Закрытый вопрос на установление последовательности)

Поставьте в правильную последовательность этапы подготовки управленческого решения через внутреннюю служебную записку с учётом её социальной значимости:

- А) Подготовка черновика и внутреннее согласование содержания
- Б) Сбор исходных данных и оценка социального эффекта решения
- В) Утверждение текста руководителем и присвоение регистрационного номера
- Г) Рассылка записки ответственным подразделениям и мониторинг исполнения

Запишите соответствующую последовательность цифр **слева направо:**

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 2: Определите последовательность согласования межфункционального письма-инициативы, направленного на изменение графика работы предприятия:

- А) Подготовка расчёта влияния на производительность и социальные риски
- Б) Согласование проекта письма с профсоюзным комитетом
- В) Передача письма в отдел кадров для оценки нормативных последствий
- Г) Передача окончательной версии директору по операционной деятельности

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 3: Упорядочите этапы оценки последствий управленческого решения, оформленного служебным письмом:

- А) Сравнение запланированных и фактических социальных показателей
- Б) Сбор обратной связи от заинтересованных сторон
- В) Подготовка итогового отчёта руководству
- Г) Коррекция действий на основе выявленных отклонений

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 4: Расставьте по порядку стадии подготовки письма-рассылки о введении новых КРІ для менеджеров:

- А) Определение перечня КРІ и их социальной значимости
- Б) Создание шаблона письма и утверждение тональности коммуникации
- В) Рассылка письма и запуск обратной формы для вопросов
- Г) Сбор предложений менеджеров и корректировка формулировок

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 5: Установите порядок действий при подготовке сопроводительного письма к договору поставки:

- А) Определение ключевых условий договора, требующих внимания адресата
- Б) Указание сроков обратной связи и ответственных лиц
- В) Проверка соответствия реквизитов письма и договора
- Г) Отправка письма с копией в юридический отдел

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 6: Определите последовательность подготовки претензионного письма-требования о поставке некачественного товара:

- А) Анализ договора и собранных актов несоответствия
- Б) Формирование требований к контрагенту и сроков их выполнения
- В) Юридическая экспертиза проекта письма
- Г) Отправка письма с уведомлением о вручении

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 7 Расставьте этапы подготовки письма-предложения о стратегическом партнёрстве:

- А) Сбор информации о социальных эффектах сотрудничества
- Б) Черновик преимуществ для партнёра
- В) Внутреннее согласование письма с маркетинг-отделом
- Г) Отправка письма первому лицу партнёрской организации

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 8: Определите порядок оформления и рассылки протокола совещания:

- А) Уточнение и одобрение формулировок решений участниками
- Б) Подготовка черновика протокола на основании аудиозаписи
- В) Подпись председателя и секретаря
- Г) Рассылка утверждённого протокола всем участникам и в заинтересованные отделы

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 9: Установите последовательность подготовки запроса (Inquiry letter) иностранному поставщику с учётом социальных аспектов:

- А) Исследование культурных и регуляторных особенностей страны поставщика
- Б) Составление структурированного запроса с указанием социальной ценности проекта
- В) Внутреннее согласование с юридическим и экспортным контролем
- Г) Отправка письма через предпочтительный для партнёра канал связи

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 10: Определите порядок ведения переговорной переписки (bargaining e-mail chain) по условиям поставки:

- А) Отправка первоначального предложения цены и условий оплаты
- Б) Получение встречного предложения и оценка социальных рисков
- В) Подготовка компромиссного варианта и внутреннее одобрение
- Г) Подтверждение окончательных условий и фиксирование договорённостей

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 11: Расставьте этапы подготовки ответа на претензию иностранного партнёра (claim letter):

- А) Анализ претензии и доказательств с оценкой репутационных рисков
- Б) Формирование позиции компании и предложения компенсации
- В) Перевод и юридическая адаптация текста ответа под правовую систему партнёра
- Г) Отправка ответа с подтверждением получения

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-3.3

Время на ответ: 4 мин.

Задание 12: Определите порядок локализации шаблона письма под рынок Латинской Америки:

- А) Перевод содержательного блока профессиональным лингвистом
- Б) Адаптация обращения и этикетных формул с учётом культурных норм
- В) Проверка юридической терминологии на соответствие местным законам
- Г) Тест-рассылка и сбор обратной связи от пилотных получателей

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-3.3

Время на ответ: 4 мин.

Задание 13: Установите последовательность форматирования официального письма по ГОСТ Р 7.0.97-2016:

- А) Определение зоны расположения реквизитов (оттиск печати, подпись)
- Б) Выравнивание полей и установление шрифтовых параметров
- В) Вставка даты, номера и адресного блока
- Г) Проверка соответствия структуры письма (вступление, тело, заключение)

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-3.3

Время на ответ: 4 мин.

Задание 14:

Определите порядок подготовки электронного письма с электронной подписью (ЭП):

- А) Составление письма и проверка корректности вложений
- Б) Шифрование письма и применение сертификата ЭП
- В) Проверка валидности сертификата на дату отправки
- Г) Отправка письма и архивация исходящего сообщения

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-3.3

Время на ответ: 4 мин.

Задание 15: Расставьте по порядку действия при архивировании деловой переписки:

- А) Присвоение индекса дела и срока хранения
- Б) Проверка полноты переписки и формирование томов
- В) Создание номенклатуры дел в электронной системе
- Г) Передача дел на долговременное хранение в архив

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-3.3

Время на ответ: 4 мин.

Задание 16: Установите последовательность корректировки обнаруженных ошибок в исходящем письме до его отправки:

- А) Автоматическая проверка орфографии и пунктуации
- Б) Внутренняя рецензия текста коллегой
- В) Внесение правок автором и обновление версии письма
- Г) Финальное чтение автором перед отправкой

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Ключи к заданиям

Номер вопроса	Правильный вариант ответа
1	Б,А,В,Г

2	А,В,Б,Г
3	Б,А,Г,В
4	А,Б,Г,В
5	А,В,Б,Г
6	А,Б,В,Г
7	А,Б,В,Г
8	Б,А,В,Г
9	А,Б,В,Г
10	А,Б,В,Г
11	А,Б,В,Г
12	А,Б,В,Г
13	Б,В,Г,А
14	А,В,Б,Г
15	В,Б,А,Г
16	А,Б,В,Г

Открытые задания с развернутым ответом

Инструкция для выполнения задания: прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Общепрофессиональная компетенция ОПК-3

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 1: Что называют *служебной запиской* во внутренней деловой корреспонденции?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 3 мин.

Задание 2: Как *служебная записка-инициатива* содействует реализации решения в динамичной среде?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 3: В чём различие между *письмом-напоминанием* и *предупредительным письмом* по социальному воздействию?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 4: Назовите три основные цели внутренней деловой переписки.

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 5: Что такое *сопроводительное письмо* к договору поставки?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 6: Как *протокол совещания* помогает оценить последствия управленческого решения?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 7: В чём отличие *претензионного письма* от *уведомления о риске*?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 8: Перечислите два обязательных реквизита письма по ГОСТ, без которых документ признают недействительным.

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 9: Что такое *Inquiry letter* в международной торговой переписке?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 10: Как использование *softeners* («perhaps», «could we...») влияет на переговорную переписку с партнёром из культуры прямого общения?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 11: Почему отсутствие культурной адаптации письма может привести к срыву сделки?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 12: Что произойдёт, если компания проигнорирует ответ на претензию иностранного клиента в установленные сроком Incoterms 30 дней?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-3.3

Время на ответ: 4 мин.

Задание 13: Что такое *квалифицированная электронная подпись*?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-3.3

Время на ответ: 4 мин.

Задание 14: Как архивирование деловой переписки влияет на оценку последствий управленческих решений?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-3.3

Время на ответ: 4 мин.

Задание 15: Как вы считаете, какой реквизит письма по ГОСТ чаще всего влияет на скорость его регистрации в канцелярии?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-3.3

Время на ответ: 4 мин.

Задание 16: Какой простой инструмент улучшит читаемость длинного делового письма без изменения содержания?

Поле для ответа:

Ключи к заданиям

Номер вопроса	Ответ (развернутое обоснование)
1	Служебная записка формулирует проблему, предложенное решение и ожидаемый социально-экономический эффект, тем самым давая руководителю основания для действия.
2	Записка фиксирует KPI, дедлайны и исполнителей, что облегчает адаптацию к изменяющимся условиям, сохраняя фокус и ответственность.
3	Социальная значимость выше у предупреждения: оно защищает сотрудников, клиентов и репутацию от серьёзных последствий, тогда как напоминание влияет лишь на точность исполнения.
4	Каждая цель влияет на социальную устойчивость: информирование повышает прозрачность, координация уменьшает конфликты, мотивация укрепляет корпоративную культуру.
5	Сокращение времени на чтение полного договора снижает транзакционные издержки и повышает доверие, что критично для реализации решения.
6	Записанные KPI служат базой последующего мониторинга; указанные исполнители несут отчётность; итоги сопоставляются с социальными показателями.
7	Социальная ценность уведомления выше, т.к. позволяет избежать конфликта и сохранить партнёрство; претензия — инструмент защиты интересов после нарушения.
8	Отсутствие этих реквизитов создаёт юридическую неопределённость

	и социальный риск: адресат не сможет сослаться на письмо в спорной ситуации.
9	Запускает переговорный процесс.
10	Социальная значимость — снижение конфликтности и ускорение сделки, что соответствует умению «содействовать реализации решений» в мультикультурной среде.
11	Коммуникационный сбой блокирует договорённость.
12	Incoterms трактует молчание как отказ, что открывает путь к взысканию убытков..
13	Доступ к переписке помогает отвечать на запросы регуляторов, защищать права работников и повышать качество будущих решений, что демонстрирует владение компетенцией.
14	ISR показывает близкие аналоги и риски отказов.
15	Без точного адресата документ «застревает».
16	Использование нумерованных и маркированных списков.

Закрытые задания с выбором одного правильного ответа и обоснованием выбора

Инструкция для выполнения задания: прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Общепрофессиональная компетенция ОПК-3

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 5 мин.

Задание 1: Какой вид внутреннего документа следует использовать, чтобы **оперативно** довести до всего персонала решение о переходе на гибридный график работы?

Варианты ответа:

- А) Служебная записка
- Б) Приказ по основной деятельности
- В) Распоряжение руководителя подразделения
- Г) Протокол совещания

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 6 мин.

Задание 2: Какой KPI переписки лучше всего отражает **клиент-ориентированность** службы поддержки?

- А) Количество писем без дедлайна
- Б) Время первого ответа (FRT)
- В) Доля писем с вложениями
- Г) Средняя длина письма

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 5 мин.

Задание 3: Какой способ эскалации претензии клиента минимизирует риск судебного спора?

- А) Игнорировать повторное письмо до выяснения обстоятельств
- Б) Сразу направить извинение от CEO без проверки фактов
- В) Подтвердить получение, исследовать факты и предложить решение в установленный SLA
- Г) Перенаправить письмо в отдел маркетинга для репутационного мониторинга

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 6 мин.

Задание 4: Какой реквизит счёта-фактуры является **обязательным** для получения покупателем вычета НДС?

- А) Номер договора поставки
- Б) ИНН/КПП продавца
- В) Штрих-код продукции
- Г) Подтверждение доставки

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 5 мин.

Задание 5: Какой документ **подтверждает** факт исполнения обязательств по поставке?

- А) Коммерческое предложение
- Б) Счёт-фактура
- В) Акт приёма-передачи
- Г) Спецификация

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 6 мин.

Задание 6: Какой шаг должен выполнить менеджер **перед** подписанием контракта, переведённого машинным переводчиком?

- А) Сразу отправить партнёру для подписи
- Б) Провести кросс-культурную редактуру носителем языка
- В) Добавить в текст фирменный стиль компании
- Г) Вставить логотип на титульный лист

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 5 мин.

Задание 7: Какой прощальный оборот наиболее формален, если адресат неизвестен по имени?

- А) Regards
- Б) Kind regards
- В) Yours faithfully
- Г) Cheers

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 6 мин.

Задание 8: Какой Incoterms-2020 код перекладывает **обязанность экспортного таможенного оформления** на покупателя?

- А) CIF
- Б) CIP
- В) EXW
- Г) DDP

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 5 мин.

Задание 9: Какой документ требуется банком, чтобы подтвердить **факт погрузки** товара при аккредитиве на условиях FOB?

- А) Packing List
- Б) Счёт-фактура

- В) Коносамент с отметкой “On Board”
- Г) Сертификат происхождения

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 5 мин.

Задание 10 Какой кегль шрифта рекомендует ГОСТ Р 7.0.97-2016 для печатного письма?

- А) 10 pt
- Б) 12 pt
- В) 14 pt
- Г) 16 pt

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 5 мин.

Задание 11 Какое поле электронной почты следует использовать, чтобы отправить копию письма, скрыв список получателей?

- А) To
- Б) Cc
- В) Bcc
- Г) Reply-To

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 5 мин.

Задание 12: Какой формат файла наилучшим образом подходит для долговременного архивного хранения электронных документов?

- А) DOCX
- Б) PDF/A-1
- В) XLSX
- Г) PPTX

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.3

Время на ответ: 6 мин.

Задание 13: Какой показатель лучше всего демонстрирует **эффективность** новой политики “Plain Language” в корпоративных письмах?

- А) Уменьшение количества слов в письме
- Б) Снижение среднего коэффициента Flesch-Kincaid до 50-60
- В) Увеличение шрифта до 14 pt
- Г) Переход с Times New Roman на Arial

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.3

Время на ответ: 6 мин.

Задание 14: Какой элемент **фирменного бланка** организации располагают в «поле реквизитов» по ГОСТ 6.38-90?

- А) Логотип
- Б) Слоган компании
- В) Данные о государственной регистрации
- Г) Подпись руководителя

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.3

Время на ответ: 6 мин.

Задание 15: Какую аббревиатуру целесообразно добавить в тему e-mail, чтобы адресат понял необходимость действия?

- А) FYI
- Б) СТА
- В) EOM
- Г) NRN

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.3

Время на ответ: 6 мин.

Задание 16: Какой шаг является **первым** при удалении чувствительных метаданных из Word-файла перед отправкой внешнему партнёру?

- А) Конвертация в PDF
- Б) Проверка версии документа и закрытие ревизий
- В) Удаление комментариев
- Г) Очистка пользовательских свойств

Ответ:

Обоснование

Ключи к заданиям

Номер вопроса	Ответ	Ответ (развернутое обоснование)
1	Б	ГОСТ Р 7.0.97-2016 относит приказы к нормативным актам, а ТК РФ ст.8 признаёт их обязательными. Это минимизирует социальные риски — неясность статуса решения могла бы вызвать хаос и снижение производительности.
2	Б	Чем быстрее первый ответ, тем выше удовлетворённость клиента.
3	В	Комбинация быстрого подтверждения и взвешенного решения снижает напряжение.
4	Б	Ст. 169 НК РФ относит ИНН/КПП к критически важным реквизитам; без них счёт-фактура недействительна.
5	В	Акт фиксирует получение товара/услуги без претензий
6	Б	Редактура предотвращает смысловые и культурные искажения.
7	В	Используется после “Dear Sir/Madam”.
8	В	Продавец лишь предоставляет товар на складе.
9	В	Он доказывает, что груз находится на борту судна.
10	Б	Обеспечивает читаемость без избыточного расхода бумаги.
11	В	Blind Carbon Copy скрывает адреса друг от друга.
12	Б	PDF/A-1 — стандартизированная версия для архива
13	Б	Индекс читабельности прямо показывает понятность текста.
14	В	Поле реквизитов содержит юридические сведения.
15	Б	Call To Action сигнализирует о нужном действии.
16	Б	Необходимо зафиксировать «чистую» финальную версию

Закрытые задания с выбором нескольких вариантов ответа и развернутым обоснованием выбора

Инструкция для выполнения задания: прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Общепрофессиональная компетенция ОПК-3

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 7 мин.

Задание 1: Какие элементы служебной записки обеспечивают социальную значимость управленческого решения?

☒ **Выберите несколько правильных ответов:**

1. Анализ влияния решения на сотрудников

2. Соккрытие вероятных негативных последствий
3. Учёт интересов местного сообщества
4. Игнорирование обратной связи внутренних стейкхолдеров
5. Включение расчёта экологического воздействия

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 7 мин.

Задание 2: Какие действия автора межфункционального письма-инициативы повышают вероятность его принятия руководством?

☒ **Выберите несколько правильных ответов:**

1. Приложение финансовой модели с чувствительным анализом
2. Отправка письма в обход установленного маршрута согласования
3. Использование фактов из внешних отраслевых исследований
4. Соккрытие рисков, чтобы не перегружать руководство деталями
5. Добавление раздела о выгодах для имиджа компании

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 7 мин.

Задание 3: Какие методы мониторинга исполнения поручений, заданных письмом-распоряжением, позволяют оценить последствия решения?

☒ **Выберите несколько правильных ответов:**

1. Сравнение план-факт показателей KPI
2. Разовая устная проверка на летучке
3. Онлайн-дашборд с визуализацией сроков
4. Анкетирование сотрудников о сложности выполнения
5. Игнорирование второстепенных отклонений

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.1

Время на ответ: 7 мин.

Задание 4: Какие мотивы следует отразить в письме-предложении, чтобы убедить топ-менеджмент изменить график работы?

☒ **Выберите несколько правильных ответов:**

1. Повышение производительности оборудования
2. Снижение социального напряжения в коллективе
3. Увеличение времени простоя линий
4. Рост операционных издержек
5. Улучшение баланса работа-личная жизнь сотрудников

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 8 мин.

Задание 5: Какие пункты должны присутствовать в сопроводительном письме к договору, чтобы содействовать его быстрому подписанию?

☒ **Выберите несколько правильных ответов:**

1. Краткое резюме ключевых условий
2. Неточное описание стоимости услуг
3. Срок ответа партнёра
4. Ссылка на контактное лицо для уточнений
5. Скрытый пункт о штрафах

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 8 мин.

Задание 6: Какие доказательства следует приложить к претензионному письму о несоблюдении сроков поставки?

☒ **Выберите несколько правильных ответов:**

1. Копии транспортных накладных с фактической датой
2. Выписки из чатов менеджеров без подписи
3. Акт сверки взаиморасчётов
4. Скриншоты погодных сводок
5. Письменное уведомление о сдвиге графика, ранее отправленное партнёру

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 8 мин.

Задание 7: Какие цели преследует письмо-напоминание о просроченной оплате?

☒ **Выберите несколько правильных ответов:**

1. Сохранить партнёрские отношения
2. Сообщить о начислении пеней без варианта отсрочки
3. Подтвердить сумму задолженности
4. Предложить способы урегулирования
5. Прервать дальнейшее сотрудничество немедленно

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 8 мин.

Задание 8: Какие элементы протокола совещания критичны для дальнейшего контроля?

☒ **Выберите несколько правильных ответов:**

1. Список ответственных
2. Резолютивная часть
3. Приветственное слово председателя
4. Сроки исполнения
5. Перечень использованных аудиовизуальных средств

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 8 мин.

Задание 9: Какие действия подготовят «Inquiry letter» к поставщику из культуры с высокой дистанцией власти?

☒ **Выберите несколько правильных ответов:**

1. Использование титулов и формальных обращений
2. Прямое указание на ответственность адресата за срыв сроков
3. Подчёркивание выгоды сотрудничества для общества страны поставщика

4. Приложение чертежей и спецификаций без запроса
5. Запрос информации через посредника, рекомендованного контрагентом

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.2

Время на ответ: 8 мин.

Задание 10: Какие выражения-сигналы партнёра в переписке укажут на готовность к компромиссу по цене?

☒ **Выберите несколько правильных ответов:**

1. «We are open to exploring alternative scenarios...»
2. «Our offer is final and non-negotiable.»
3. «Could we meet halfway if...»
4. «Please consider revising your quotation.»
5. «Kindly confirm acceptance without further delay.»

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.3

Время на ответ: 7 мин.

Задание 11: Какие компоненты ответа на претензию иностранного клиента снижают вероятность судебного иска?

☒ **Выберите несколько правильных ответов:**

1. Раздел с извинением и признанием неудобств
2. Ссылка на национальное законодательство клиента без адаптации
3. Предложение объективной компенсации (скидка или замена)
4. Чёткое изложение фактов и причин инцидента
5. Игнорирование эмоционального тона письма клиента

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.3

Время на ответ: 7 мин.

Задание 12: Какие ошибки локализации письма на испанский рынок могут негативно сказаться на восприятии бренда?

☒ **Выберите несколько правильных ответов:**

1. Прямая калька англоязычных идиом
2. Правильное использование тильды в «ñ»
3. Отсутствие инверсии имени и фамилии
4. Невежливое обращение «tú» к новому партнёру
5. Пропуск акцентных знаков в фамилиях адресатов

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.3

Время на ответ: 7 мин.

Задание 13: Какие реквизиты письма по ГОСТ необходимо обязательно проверить перед отправкой?

☒ **Выберите несколько правильных ответов:**

1. Дата и номер
2. Улыбающийся смайлик в подписи
3. Адресат и адрес
4. Тема письма
5. Количество эмодзи в тексте

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.3

Время на ответ: 8 мин.

Задание 14: Какие действия с электронной подписью обеспечивают юридическую силу электронного письма?

☒ **Выберите несколько правильных ответов:**

1. Проверка срока действия сертификата
2. Применение неквалифицированной ЭП вместо квалифицированной
3. Хэширование вложений до подписания
4. Архивация исходящего письма с отметкой времени
5. Передача закрытого ключа коллеге по e-mail

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.3

Время на ответ: 7 мин.

Задание 15: Какие шаги обязательны при передаче деловой переписки в архив постоянного хранения?

☒ **Выберите несколько правильных ответов:**

1. Формирование номенклатуры дел
2. Проверка полноты переписки
3. Сортировка по алфавиту без индексации
4. Присвоение индекса и срока хранения
5. Составление описи дел

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-3.3

Время на ответ: 7 мин.

Задание 16: Какие инструменты автоматической проверки текста помогают повысить качество исходящего письма?

☒ **Выберите несколько правильных ответов:**

1. Орфографический корректор
2. Генератор случайных цитат
3. Грамматика-чекер
4. Стил-бот (упрощение фраз)
5. Антиплагиат

Ответ:

Обоснование:

Ключи к заданиям

Номер вопроса	Ответ	Ответ (развернутое обоснование)
1	1, 3, 5	Социальная значимость проявляется через анализ влияния на людей, учёт интересов общества и оценку экологии.
2	1, 3, 5	Финмодель, отраслевые данные и имиджевые выгоды формируют обоснованное и социально привлекательное предложение.
3	1, 3, 4	КРІ-сопоставление, дашборд и опрос дают количественную и качественную картину последствий.
4	1, 2, 5	Экономический эффект и социальные выгоды усиливают позицию автора.
5	1, 3, 4	Резюме, дедлайн и контакт делают коммуникацию ясной.
6	1, 3, 5	Даты поставки, финансовая сверка и уведомление формируют юридически значимую базу.
7	1, 3, 4	Уточнение долга, варианты решения и сохранение отношений

		поддерживают социальную значимость.
8	1, 2, 4	Ответственные, решения и дедлайны — ядро управляемости.
9	1, 3, 5	Формальный стиль, социальная выгода и уважение к иерархии повышают отклик.
10	1, 3, 4	Фразы об альтернативе, «meet halfway» и просьба пересмотреть цену сигнализируют гибкость.
11	1, 3, 4	Извинение, компенсация и факты демонстрируют ответственное отношение.
12	1, 4, 5	Калька, неправильное обращение и пропуск акцентов портят профессиональный имидж.
13	1, 3, 4	Дата-номер, адресат и тема обязательны по ГОСТ; смайлики и эмодзи не регламентированы.
14	1, 3, 4	Актуальный сертификат, контроль целостности и архив подтверждают подлинность.
15	1, 2, 4, 5	Номенклатура, полнота, индекс-срок и описание обязательны; алфавитная сортировка без индексации недостаточна.
16	1, 3, 4, 5	Корректор, грамматика, стиль-бот и антиплагиат улучшают качество; генератор цитат не решает ошибок.