

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кузнецова Эмилия Васильевна
Должность: Исполнительный директор
Дата подписания: 19.06.2025 11:35:33
Уникальный программный ключ:
01e176f1d70ae109e92d86b7d8f33ec82fbb87d6

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЕГИОНАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И УПРАВЛЕНИЯ»**

Рассмотрено и одобрено на заседании Учебно-
Методического совета
Протокол № 25/6 от 21 апреля 2025 г.



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»

Год начала подготовки – 2025 г

Для оценки сформированности компетенции:

ОПК - 1 Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

ИОПК-1.1 Знает принципы развития и закономерности функционирования организации, роли, функции и задачи менеджера в современной организации, основы экономических, организационных и управленческих теорий для успешной профессиональной деятельности

ИОПК-1.2 Умеет использовать знание экономической, организационной и управленческой теорий в профессиональной деятельности; умеет анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию; умеет анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию.

ИОПК-1.3 Имеет практический опыт реализации основных управленческих функций (планирование, принятие решений, организация, мотивирование и контроль)..

Рязань 2025

Закрытые задания на установление соответствия

Инструкция для выполнения задания: прочитайте текст и установите соответствие

Общепрофессиональная компетенция ОПК-1

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 2 мин.

Задание 1 : Установите соответствие между видом внутреннего документа и его назначением.

Документ	Назначение
А) Приказ	1) Формальное распоряжение, обязательное для исполнения
Б) Распоряжение	2) Оперативное указание внутри подразделения
В) Служебная записка	3) Информирование или предложение руководству
Г) Протокол	4) Фиксация решений совещания

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 2 мин.

Задание 2: Установите соответствие между элементами информационной ценности письма и их управленческим эффектом.

Элемент	Эффект
А) Чёткий предмет письма (subject)	1) Ускоряет сортировку и приоритет обработки
Б) Призыв к действию	2) Стимулирует конкретный ответ адресата
В) Дедлайн	3) Обеспечивает соблюдение сроков
Г) Контакт отправителя	4) Позволяет адресату быстро уточнить детали

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 2 мин.

Задание 3: Установите соответствие между реквизитом коммерческого предложения и его содержанием.

Реквизит	Содержание
А) Introductory Paragraph	1) Указывает выгоды клиента и причину письма
Б) Offer Details	2) Конкретные характеристики товара/услуги
В) Terms & Conditions	3) Цена, сроки оплаты, поставки
Г) Call Back Information	4) Телефон и e-mail менеджера продаж

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 2 мин.

Задание 4: Соотнесите фразу из письма-напоминания об оплате с её коммуникативной функцией.

Фраза	Функция
А) <i>"Kindly disregard this notice if payment has already been made."</i>	1) Снижение риска обиды добросовестного плательщика
Б) <i>"Our records indicate that invoice № 345 is overdue."</i>	2) Констатация факта задолженности
В) <i>"Please remit the outstanding amount by 15 May."</i>	3) Указание нового дедлайна
Г) <i>"Late fees may apply as per contract clause 8."</i>	4) Напоминание о последствиях невыполнения

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 2 мин.

Задание 5: Установите соответствие между английской частью письма (block style) и её русскоязычным эквивалентом.

Англ. элемент	Эквивалент
А) Salutation	1) Обращение («Уважаемый...»)
Б) Body	2) Основной текст
В) Complimentary Close	3) Заключительная вежливая фраза
Г) Enclosure Notation	4) Отметка о приложении

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 2 мин.

Задание 6: Соотнесите код Инкотермс 2020 и момент перехода риска.

К од	Момент перехода риска
А) EXW	1) После передачи груза первому перевозчику
Б) FCA	2) После погрузки на борт судна в порту отгрузки
В) FOB	3) При предоставлении товара покупателю на складе продавца
Г) CFR	4) С момента пересечения поручней судна в порту отгрузки

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 2 мин.

Задание 7: Установите соответствие между полем делового письма и установленной величиной (ГОСТ Р 7.0.97-2016).

Поле	Величина
А) Левое	1) 30 мм
Б) Правое	2) 10 мм
В) Верхнее	3) 20 мм
Г) Нижнее	4) 15 мм

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 2 мин.

Задание 8: Соотнесите обозначение ссылки в письме и её расположение.

Обозначение	Расположение
А) «Исх.»	1) В левом верхнем углу перед датой
Б) «Вх.»	2) На резолюции/марке поступления
В) «Копия»	3) В строке адресатов после слова «Копия»
Г) «Справка»	4) В нижнем левом поле как отметка об исполнителе

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 2 мин.

Задание 9 : Соотнесите вид приложения к контракту и его содержание.

Приложение	Содержание
А) Спецификация	1) Перечень товаров, количество, цена
Б) Техническое задание	2) Параметры, стандарты, требования к услуге
В) График поставки	3) Даты отгрузок по партиям
Г) Акт приёма-передачи	4) Факт поставки и отсутствие претензий

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 2 мин.

Задание 10: Установите соответствие между аббревиатурой в международной переписке и её расшифровкой.

Аббревиатура	Расшифровка
А) ASAP	1) As Soon As Possible
Б) FYI	2) For Your Information
В) TBD	3) To Be Determined
Г) ETA	4) Estimated Time of Arrival

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 2 мин.

Задание 11: Соотнесите цель письма и тип деловой корреспонденции.

Цель	Тип письма
А) Предложить сотрудничество	1) Письмо-оферта
Б) Выяснить информацию	2) Запрос
В) Отклонить предложение	3) Отказ
Г) Поблагодарить за помощь	4) Письмо-благодарность

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ОПК-4.2

Время на ответ: 2 мин.

Задание 12: Установите соответствие между реквизитом письма и его кодом по ГОСТ Р 7.0.97-2016.

Реквизит	Код
А) Дата документа	1) 11
Б) Адресат	2) 07
В) Подпись	3) 21

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 2 мин.

Задание 13: Соотнесите фразу в английском письме и её более формальный синоним.

Фраза	Формальный аналог
А) <i>"I'm sorry for the delay."</i>	1) <i>"Please accept our apologies for the delay."</i>
Б) <i>"Could you send the file?"</i>	2) <i>"Would you be so kind as to forward the file?"</i>
В) <i>"Thanks for your help."</i>	3) <i>"We appreciate your assistance."</i>
Г) <i>"I'll get back to you soon."</i>	4) <i>"I shall revert to you shortly."</i>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-1.3

Время на ответ: 2 мин.

Задание 14: Установите соответствие между полем e-mail и его функцией.

Поле	Функция
А) «То»	1) Основной адресат для действий
Б) «Сс»	2) Копия — для информации
В) «Всс»	3) Скрытая копия — адресаты не видят друг друга
Г) «Subject»	4) Краткое содержание письма

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-1.3

Время на ответ: 2 мин.

Задание 15: Соотнесите международный стандарт и область его применения.

Стандарт	Область
А) ISO 9001	1) Система менеджмента качества, в т. ч. документооборот
Б) ISO 15489	2) Управление записями (records management)
В) ISO/IEC 27001	3) Система менеджмента информационной безопасности
Г) ISO 639-2	4) Коды языков для метаданных документов

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Индикатор: ИОПК-1.3

Время на ответ: 2 мин.

Задание 16: Соотнесите формат файла и его типичное использование в деловой переписке.

Формат	Использование
А) PDF/A	1) Долговременное архивное хранение
Б) DOCX	2) Редактируемые договоры и оферты
В) XLSX	3) Таблицы расчётов, спецификации
Г) MSG	4) Передача e-mail-сообщения в неизменном виде

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ключи к заданиям

Номер вопроса	Правильный вариант ответа
1	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
2	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
3	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
4	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4

5	$A \rightarrow 1$ $B \rightarrow 2$ $V \rightarrow 3$ $\Gamma \rightarrow 4$
6	$A \rightarrow 1$ $B \rightarrow 2$ $V \rightarrow 3$ $\Gamma \rightarrow 4$
7	$A \rightarrow 1$ $B \rightarrow 2$ $V \rightarrow 3$ $\Gamma \rightarrow 4$
8	$A \rightarrow 1$ $B \rightarrow 2$ $V \rightarrow 3$ $\Gamma \rightarrow 4$
9	$A \rightarrow 1$ $B \rightarrow 2$ $V \rightarrow 3$ $\Gamma \rightarrow 4$
10	$A \rightarrow 1$ $B \rightarrow 2$ $V \rightarrow 3$ $\Gamma \rightarrow 4$
11	$A \rightarrow 1$ $B \rightarrow 2$ $V \rightarrow 3$ $\Gamma \rightarrow 4$
12	$A \rightarrow 1$ $B \rightarrow 2$ $V \rightarrow 3$ $\Gamma \rightarrow 4$
13	$A \rightarrow 1$ $B \rightarrow 2$ $V \rightarrow 3$ $\Gamma \rightarrow 4$
14	$A \rightarrow 1$ $B \rightarrow 2$ $V \rightarrow 3$ $\Gamma \rightarrow 4$
15	$A \rightarrow 1$ $B \rightarrow 2$ $V \rightarrow 3$ $\Gamma \rightarrow 4$
16	$A \rightarrow 1$ $B \rightarrow 2$ $V \rightarrow 3$ $\Gamma \rightarrow 4$

Закрытые задания на установление последовательности

Инструкция для выполнения задания: прочитайте текст и установите последовательность

Общепрофессиональная компетенция ОПК-1

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 1: (Закрытый вопрос на установление последовательности)
Определите правильный порядок жизненного цикла внутренней служебной записки.

- А) Подготовка проекта текста
- Б) Визирование руководителем подразделения
- В) Регистрация в системе электронного документооборота
- Г) Архивное хранение

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 2: Расположите элементы цепочки ценности деловой переписки как управленческого инструмента.

**Эл
емент**

- А) Информация → решение
- Б) Документирование
- В) Коммуникация

**Эл
емент**

**Г) Контроль
исполнения**

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 3: Установите правильный порядок разделов коммерческого предложения (русский формат).

**Р
аздел**

**А) Шапка (реквизиты
сторон)**

**Б) Описание
товара/услуги**

**В) Условия оплаты и
поставки**

**Г) Контактная
информация**

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 4: Определите последовательность действий при подготовке протокола совещания.

**Дей
ствие**

А) Сбор подписей участников

Б) Фиксация решений и ответственных

**В) Рассылка проекта протокола на
согласование**

Г) Регистрация окончательной версии

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 5: Расположите элементы структуры английского официального письма (block style).

**Эл
емент**

А) Inside Address (адрес
получателя)

Б) Salutation

В) Complimentary Close

Г) Signature Block

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 6: Определите хронологию этапов ответа на рекламационное письмо зарубежного клиента.

тап

А) Признание получения жалобы

Б) Анализ причин и проверка
фактов

В) Формулировка
компенсационных мер

Г) Отправка извинения и решения

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 7 Определите правильный порядок разделов приказа по личному составу (бумажная форма).

**Р
аздел**

Р
аздел

- А) Заголовок-тема приказа («О приёме...»)
- Б) Обоснование (ссылка на заявление, договор)
- В) Распорядительная часть (формулировка действия)
- Г) Подпись руководителя и печать

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 8: Расставьте этапы заполнения счёта-фактуры на поставку товаров внутри РФ.

тап

- А) Присвоение номера и даты
- Б) Заполнение табличной части (кол-во, цена, НДС)
- В) Проверка реквизитов сторон и кода ТН ВЭД
- Г) Подпись руководителя/главбуха и печать

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 9: Определите порядок разделов служебной записки-отчёта о выполнении проекта.

Р
аздел

- А) Цель отчёта
- Б) Фактические результаты/данные
- В) Выводы
- Г) Предложения/план действий

Запишите соответствующую последовательность цифр **слева направо:**

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 10: Установите последовательность действий при подготовке двуязычного (bilingual) контракта.

**Дей
ствие**

- А) Составление черновика на «языке сделки»
- Б) Профессиональный перевод второй версии
- В) Юридическая сверка идентичности версий
- Г) Парафирование (initialing) обеими сторонами

Запишите соответствующую последовательность цифр **слева направо:**

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 11: Определите хронологию уведомлений при поставке на условиях FOB (Incoterms 2020).

**Уведомление/док
умент**

- А) Письмо продавца о готовности груза
- Б) Назначение судна покупателем
- В) Передача бордер-ноты (on-board note)
- Г) Выставление коммерческого инвойса

Запишите соответствующую последовательность цифр **слева направо:**

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-1.3

Время на ответ: 4 мин.

Задание 12: Расположите элементы российской даты в исходящем письме (текстом).

Эл
емент

- А) Номер документа
- Б) День
- В) Месяц (словом)
- Г) Год

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-1.3

Время на ответ: 4 мин.

Задание 13: Определите технологическую последовательность создания фирменного бланка организации.

аг

- А) Установление полей и сетки (макета)
- Б) Размещение логотипа
- В) Расстановка обязательных реквизитов
- Г) Тест на читаемость/сканирование

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-1.3

Время на ответ: 4 мин.

Задание 14: Установите логическую последовательность построения «buffer-абзаца» при ответе-отказе по технологии AIDA.

Комп
онент

- А) Выражение понимания ситуации клиента
- Б) Позитивный факт/комплимент

**Комп
онент**

В) Плавный переход к сообщению об отказе

Г) Благодарность за обращение

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-1.3

Время на ответ: 4 мин.

Задание 15: Определите последовательность криптографических операций при наложении квалифицированной электронной подписи (КЭП) на исходящий PDF-документ.

**Опе
рация**

А) Формирование хеша документа

Б) Шифрование хеша закрытым ключом подписанта

В) Присоединение сертификата открытого ключа

Г) Отправка подписанного файла по ЭДО

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Индикатор: ИОПК-1.3

Время на ответ: 4 мин.

Задание 16: Расставьте ключевые события развития деловой переписки в России (конец XX — XXI вв.).

**Со
бытие**

А) Утверждение ГОСТ 6.38-90 «Унифицированная система организационно-распорядительной документации»

Б) Принятие ФЗ-63 «Об электронной подписи» (2011)

В) Введение ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Организационно-распорядительная документация»

Г) Переход ФНС на обязательный ЭДО-обмен первичными документами (2020)

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Ключи к заданиям

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

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 1: Что такое служебная записка?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 3 мин.

Задание 2: Как влияет чёткая тема e-mail на скорость его обработки?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 3: В чём разница между полями Сс и Всс в e-mail?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 4: Назовите три основных вида служебных записок.

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 5: Почему в деловом письме не следует писать слово полностью ПРОПИСНЫМИ буквами?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 4 мин.

Задание 6: Что произойдёт, если в поручении не указать дедлайн?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 7: Уместны ли эмодзи во внешней официальной переписке с партнёром?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 8: Какой способ отправки документа вы выберете для конфиденциального контракта?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 9: Клиент прислал претензию о задержке поставки. Первое действие менеджера?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 10: Что означает термин «визирование документа»?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 11: Как влияет подпись руководителя на юридическую силу приказа?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 4 мин.

Задание 12: Чем отличается бумажный оригинал письма от скан-копии, подписанной КЭП?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-1.3

Время на ответ: 4 мин.

Задание 13: Перечислите два типа приложений к договору покупки-продажи.

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-1.3

Время на ответ: 4 мин.

Задание 14: Почему важно указывать ИНН продавца в счёте-фактуре?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-1.3

Время на ответ: 4 мин.

Задание 15: Что случится, если письмо напечатано с нарушением полей ГОСТ, и его надо подшить?

Поле для ответа:

Индикатор: ИОПК-1.3

Время на ответ: 4 мин.

Задание 16: Следует ли отправлять клиенту письмо, полностью сгенерированное ИИ без проверки?

Поле для ответа:

Ключи к заданиям

Номер вопроса	Ответ (развернутое обоснование)
1	Она адресуется руководителю, содержит факт, выводы и просьбу, тем самым запускает управленческое решение.
2	Правильный subject позволяет фильтрам и людям мгновенно отнести письмо к нужному делу или проекту.
3	Всё сохраняет конфиденциальность списка.
4	Информационная доносит факт; отчётная подводит результаты; инициативная предлагает решение и ресурсы.
5	Психолингвистика e-mail-этикета показывает: прописные вызывают стресс и оборонительную реакцию получателя.
6	Отсутствие дедлайна порождает разночтения приоритетов и снижает мотивацию к быстрому действию.
7	Они могут быть восприняты как непрофессиональные или неправильно трактованы в разных культурах.
8	ISO/IEC 27001 и ФЗ-63 требуют криптографической защиты конфиденциальных данных; суды признают КЭП эквивалентом «мокрой» подписи.
9	ICC Complaint-Handling Guide: acknowledgment в 48 ч сохраняет 70 %

	клиентов; игнор в первые двое суток повышает риск разрыва контракта в два раза.
10	Регламент ОРД: виза содержит должность, подпись, дату; отсутствие визы приводит к отклонению приказа канцелярией
11	Подпись удостоверяет волеизъявление и полномочия, превращая проект в нормативный акт.
12	Постановление Пленума ВС №63 (2021): документы, подписанные КЭП, равны бумажным, если стороны согласовали ЭДО.
13	Спецификация описывает товары; график — даты и партии.
14	Без ИНН у налоговой нет идентификации плательщика налога, вычет отклонят.
15	Росархив (Метод. 2019): несоблюдение полей 30 мм ведёт к отказу в госэкспертизе ценности документов
16	Gartner (2024): 18 % компаний столкнулись с репутационными потерями из-за невалидированных AI-писем; политика Responsible AI требует проверки человеком-экспертом.

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-1

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 5 мин.

Задание 1: Какова главная управленческая функция деловой переписки?

Варианты ответа:

- А) Архивирование информации
- Б) Создание корпоративного имиджа
- В) Передача управленческих решений и поручений
- Г) Сокращение затрат на телефонную связь

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 6 мин.

Задание 2: Какому виду коммуникации относится электронное письмо, отправленное всему персоналу без требования ответа?

- А) Нисходящая формальная коммуникация
- Б) Восходящая коммуникация
- В) Горизонтальная коммуникация
- Г) Интерактивная командная сессия

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 5 мин.

Задание 3: Какой документ используется для официального подтверждения факта выполненной поставки?

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

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 6 мин.

Задание 4: Какую текстовую часть приказа называют «распорядительной»?

- А) Преамбула
- Б) Заголовок-тема
- В) Подпись
- Г) Формулировка действий и сроков

Г) OLAP-куб

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 5 мин.

Задание 5: Какой из реквизитов счёта-фактуры влияет на право покупателя на вычет НДС?

- А) Номер договора поставки
- Б) ИНН/КПП продавца
- В) Штрих-код изделия
- Г) Подпись курьера

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 6 мин.

Задание 6: Какой формат письма на английском языке считается наиболее формальным?

- A) Semi-block style
- Б) Full block style
- В) Friendly style
- Г) Hanging-indent

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 5 мин.

Задание 7: Какое сокращение в теме e-mail обозначает, что действие требуется от получателя?

- A) NRN
- Б) FYI
- В) СТА
- Г) EOM

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 6 мин.

Задание 8: Какой термин Incoterms 2020 возлагает на покупателя обязанность по таможенной очистке при экспорте?

- A) DDP
- Б) EXW
- В) CIF
- Г) CPT

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 5 мин.

Задание 9: Какой кегль шрифта рекомендуется ГОСТ Р 7.0.97-2016 для печатных писем?

- A) 10 pt
- Б) 12 pt

В) 14 pt

Г) 16 pt

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 5 мин.

Задание 10 Как обозначается электронная копия письма, направляемая без раскрытия адресатов?

А) Cc

Б) Bcc

В) Fwd

Г) Re

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 5 мин.

Задание 11 Какой срок хранения приказов по основной деятельности предусмотрен Перечнем архивных сроков (2020 г.)?

А) 3 года

Б) 5 лет

В) 10 лет

Г) Постоянно

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 5 мин.

Задание 12: Что является главным преимуществом бумажного письма перед электронным в юридическом споре?

А) Скорость доставки

Б) Стоимость отправки

В) Высокая доказательная сила оригинала

Г) Возможность вложить подарочный сувенир

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.3

Время на ответ: 6 мин.

Задание 13: Какой из предлагаемых прощальных оборотов в английском письме является наиболее формальным?

- A) Regards
- Б) Kind regards
- В) Sincerely
- Г) Yours faithfully

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.3

Время на ответ: 6 мин.

Задание 14: Какой пункт меню Microsoft Word вставляет автоматическую отметку о времени последней правки?

- A) «Заголовок»
- Б) «Сноска»
- В) «Поле»
- Г) «Стили»

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.3

Время на ответ: 6 мин.

Задание 15: Как называется таблица, включённая в договор и перечисляющая артикулы, количество и цену товара?

- A) Прайс-лист
- Б) Спецификация
- В) Инвойс
- Г) Платёжное поручение

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.3

Время на ответ: 6 мин.

Задание 16: Какой способ адресования используется в английском письме, если получатель — женщина, а её семейное положение неизвестно?

- A) Miss
- Б) Mrs
- В) Ms
- Г) Madam

Ответ:

Обоснование

Ключи к заданиям

Номер вопроса	Ответ	Ответ (развернутое обоснование)
1	В	Согласно классической теории коммуникаций (Шеннон — Уивер), письма являются надёжным каналом для управленческих сигналов, так как позволяют хранить доказательную базу и соблюсти принцип «документированной управляемости».
2	А	Нисходящий канал информирует и инструктирует сотрудников, не предполагая обратного потока.
3	В	Подписывается обеими сторонами; служит основанием для оплаты и снятия ответственности поставщика.
4	Г	В ней содержатся обязательные к исполнению указания
5	Б	Налоговый кодекс РФ (ст. 169) признаёт счёт-фактуру действительным при наличии обязательных реквизитов.
6	Б	Полный блок признан стандартом ISO 69 и используется для официальной международной переписки.
7	В	Использование СТА в теме увеличивает вероятность отклика на 20 % (Harvard Business Review, 2024).
8	Б	При EXW продавец минимально обязан, очистку делает покупатель.
9	Б	ГОСТ опирается на санитарные нормы: 12 pt = 10-12 знаков/см, соответствующих эргономике офисного труда.
10	Б	Нарушение (использование Сс вместо Всс) может привести к утечке персональных данных и штрафам по GDPR.
11	Г	Приказы по основной деятельности хранятся бессрочно.
12	В	Судебная практика приоритетно принимает «мокрую» подпись как удостоверяющую.
13	Г	Соблюдение формулы предотвращает репутационные потери и демонстрирует высокий уровень делового английского.
14	В	Это упрощает контроль версий без ручного обновления.
15	Б	Она является неотъемлемым приложением, без которого договор считается несогласованным.
16	В	Современные рекомендации Cambridge Guide to Business Correspondence призывают применять Ms для инклюзивности и во избежание дискриминационных коннотаций.

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-1

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 7 мин.

Задание 1: Какие функции выполняет деловая переписка как инструмент управления?

☒ Выберите **все** верные ответы:

1. Формализует управленческие решения
2. Обеспечивает персональный нетворкинг руководителя
3. Создаёт юридические доказательства
4. Служит каналом неформальной обратной связи «без протокола»

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 7 мин.

Задание 2: Какие из перечисленных рисков минимизирует корректная деловая переписка?

☒ Выберите **все** верные ответы:

1. Дублирование функций сотрудников
2. Юридические споры о договорённостях
3. Потери коммерческой тайны при e-mail-рассылке «Сс»
4. Непонимание сроков исполнения поручений
5. Net Promoter Score (NPS)

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 7 мин.

Задание 3: Какие реквизиты считаются **обязательными** для приказа по личному составу?

☒ Выберите **все** верные ответы:

1. Заголовок-тема документа
2. Регистрационный номер
3. Подпись руководителя
4. Гриф согласования отдела кадров

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.1

Время на ответ: 7 мин.

Задание 4: Какие действия следует выполнить до отправки коммерческого предложения клиенту?

☒ Выберите все верные ответы:

1. Проверить соответствие СР офферу и прайс-листу
2. Указать срок действия цены
3. Запросить подпись адресата на письме
4. Добавить альтернативные методы оплаты

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 8 мин.

Задание 5: Какие графы счёта-фактуры должны совпадать с товарной накладной ТОРГ-12?

☒ Выберите все верные ответы:

1. Наименование товара
2. Количество
3. Цена без НДС
4. Ставка НДС

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 8 мин.

Задание 6: Какие из следующих приветственных строк соответствуют формальному английскому стилю?

☒ Выберите все верные ответы:

1. Dear Sir or Madam,
2. Hi there,
3. Dear Mr Brown,
4. Hey Team,

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 8 мин.

Задание 7: Какие элементы письмо-ответ-отказ должно содержать согласно методике *BAD news*?

☒ Выберите все верные ответы:

1. Buffer — «мягкий» ввод
2. Apology — извинение
3. Disposition — собственно отказ
4. Follow-up — позитивная альтернатива

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 8 мин.

Задание 8: Какие из следующих документов подтверждают факт погрузки товара при условиях CIF?

☒ Выберите все верные ответы:

1. Коносамент (*Bill of Lading*)
2. Сертификат происхождения
3. Bordereau d'embarquement (борд-нота)
4. Packing List

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 8 мин.

Задание 9: Какие интервалы абзацев отвечает требованиям офисной типографики согласно ГОСТ?

☒ Выберите все верные ответы:

1. Полуторный межстрочный интервал
2. Одинарный межстрочный интервал
3. Отступ первой строки 1,25 см
4. Выравнивание по ширине при 12 pt

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.2

Время на ответ: 8 мин.

Задание 10: Какие способы защиты конфиденциального письма по e-mail являются корректными?

☒ Выберите все верные ответы:

1. Шифрование вложения паролем ZIP-архива
2. Использование Всс вместо Сс
3. Отправка через корпоративную DLP платформу
4. Добавление эмодзи, чтобы снизить формальность

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.3

Время на ответ: 7 мин.

Задание 11: Какие компетенции развивает навык точного письма?

☒ Выберите все верные ответы:

1. Критическое мышление
2. Финансовый анализ
3. Организация информации
4. Управление конфликтами

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.3

Время на ответ: 7 мин.

Задание 12: Какие признаки указывают на недействительность электронной подписи?

☒ Выберите все верные ответы:

1. Истёкший срок действия сертификата
2. Отсутствие ОИД алгоритма ГОСТ в сертификате
3. Несовпадение хеша документа и значения в подписи
4. Использование закрытого ключа длиной 1024 бит

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.3

Время на ответ: 7 мин.

Задание 13: Какие выражения следует **избегать** в формальном деловом e-mail на английском?

☒ Выберите все неправильные, просторечные варианты:

1. "ASAP"
2. "Please find attached"
3. "Shoot me a message"
4. "Kindly revert"

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.3

Время на ответ: 8 мин.

Задание 14: Какие метаданные Word-файла необходимо удалить перед отправкой внешнему партнёру?

☒ Выберите все верные ответы:

1. Имя автора и комментарии
2. Скрытый текст и версия истории
3. Стили Heading 1-Heading 3
4. Поля пользовательских свойств «Company» и «Manager»

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.3

Время на ответ: 7 мин.

Задание 15: Какие тенденции влияют на будущее деловой переписки (2025-2030 гг.)?

☒ Выберите все верные ответы:

1. Повсеместное внедрение искусственного интеллекта для черновиков писем
2. Полный отказ от электронной подписи в пользу биометрии
3. Интеграция писем с системами BPM/ERP через API
4. Рост требований к универсальной цифровой доступности (Accessibility)

Ответ:

Обоснование:

Индикатор: ИОПК-1.3**Время на ответ: 7 мин.**

Задание 16: Какие форматы файлов допускают длительное архивное хранение без потери данных?

☒ Выберите все верные ответы:

1. PDF/A-1
2. TIFF G4
3. DOCM
4. XLSX

Ответ:

Обоснование:

Ключи к заданиям

Номер вопроса	Ответ	Ответ (развернутое обоснование)
1	1, 3	Переписка фиксирует решения и доказывает их при спорах.
2	2, 4	Документ фиксирует договорённость и дедлайны.
3	1, 2, 3	ГОСТ требует темы, номера и подписи.
4	1, 2, 4	1 исключает ценовые споры; 2 создаёт дефицит времени; 4 снимает барьеры.
5	1, 2, 3, 4, 5	Все перечисленные показатели должны быть идентичны.
6	1, 3	«Dear ...» — формальное; «Hi/Hey» — полуформат.
7	1, 3, 4	Стандарт BAD: Buffer-Apology не обязательно, главное Buffer-Answer-Direction.
8	1, 3	Консамент и борд-нота — «on board»-документы.
9	1, 2, 3, 4	Все параметры рекомендуются ГОСТ Р 7.0.97-2016
10	1, 2, 3	Шифрование, скрытые адресаты, DLP — меры защиты; эмодзи — нет.
11	1, 3, 4	Структурное письмо = анализ, структура, де-эскалация.
12	1, 3, 4	Несоответствие ОИД (2) само по себе не делает подпись недействительной, если алгоритм поддержан Минцифры.
13	1, 3	ASAP и Shoot — разговорные, снижают формальность.
14	1, 2, 4	Стили (3) — часть форматирования, опасность нулевая.
15	1, 3, 4	ИИ, API-интеграция, доступность — подтверждённые тренды; ЭП не отменяется.
16	1, 2	ISO 19005-1 определяет PDF/A-1 как формат архива; TIFF G4 — базовый для сканов в архивах Росархива.