

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборнова Любовь Александровна

Должность: Ректор

Дата подписания: 21.02.2024 07:55:07

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Поволжский государственный университет сервиса»  
(ФГБОУ ВО «ПВГУС», Университет сервиса)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**  
**(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации**  
**по дисциплине «Деловые коммуникации»**

учебному предмету, дисциплине, междисциплинарному курсу, профессиональному модулю

по образовательной программе среднего профессионального образования –

**программе подготовки специалистов среднего звена**

программе подготовки специалистов среднего звена / программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих

**Эксплуатация беспилотных авиационных систем**

наименование образовательной программы

**25.02.08 Эксплуатация беспилотных авиационных систем**

шифр, наименование специальности / профессии

Составитель

Тарасова Е.В., к.п.н., доцент

ФИО, должность, структурное подразделение,  
ученая степень, ученое звание

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ДАЛЕЕ – ФОС)

### 1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ПК 1.3	Осуществлять взаимодействие со службами организации и управления воздушным движением при организации и выполнении полетов и авиационных работ беспилотными воздушными судами самолетного типа.
П.К 2.3	Осуществлять взаимодействие со службами организации и управления воздушным движением при организации и выполнении полетов и авиационных работ воздушными судами вертолетного типа.
ПК 3.3	Осуществлять взаимодействие со службами организации и управления воздушным движением при организации и выполнении полетов и авиационных работ беспилотными воздушными судами смешанного типа.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

#### **уметь:**

- осуществлять деловую коммуникацию как со сверстниками, так и со взрослыми (как внутри образовательной организации, так и за ее пределами), подбирать партнеров для деловой коммуникации исходя из соображений результативности взаимодействия, а не личных симпатий;
- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- при осуществлении групповой работы быть как руководителем, так и членом команды в разных ролях (генератор идей, критик, исполнитель, выступающий, эксперт и т.д.);
- координировать и выполнять работу в условиях реального, виртуального и комбинированного взаимодействия;
- развернуто, логично и точно излагать свою точку зрения с использованием адекватных (устных и письменных) языковых средств;
- распознавать конфликтогенные ситуации и предотвращать конфликты до их активной фазы, выстраивать деловую и образовательную коммуникацию, избегая личностных оценочных суждений;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;

- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
- понимать общий смысл чётко произнесённых высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы.

**знать:**

- общие требования, предъявляемые к процессу делового и профессионального общения;
- формы и типы деловой коммуникации;
- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- особенности социального и культурного контекста;
- правила оформления документов и построения устных сообщений;
- правила чтения текстов профессиональной направленности.

**1.2. Содержание дисциплины**

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1.	Тема 1. Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций.	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 9, ПК 1.3, П.К 2.3, ПК 3.3
2.	Тема 2. Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях.	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 9, ПК 1.3, П.К 2.3, ПК 3.3
3.	Тема 3. Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления.	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 9, ПК 1.3, П.К 2.3, ПК 3.3
4.	Тема 4. Этикет в деловых коммуникациях.	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 9, ПК 1.3, П.К 2.3, ПК 3.3
5.	Тема 5. Формы и нормы устных и письменных коммуникаций.	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 9, ПК 1.3, П.К 2.3, ПК 3.3

**1.3. Система оценивания по дисциплине**

Курс изучается в течение одного семестра. Форма промежуточной аттестации дисциплины – контрольная работа.

Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
		70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### Перечень вопросов и заданий для подготовки к контрольной работе (ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 9, ПК 1.3, П.К 2.3, ПК 3.3)

1. Категории учебной дисциплины «Деловые коммуникации».
2. Определение личности.
3. Структура личности.
4. Содержание межличностного восприятия.
5. Социально-психологические механизмы понимания человека человеком.
6. Механизмы межличностной перцепции.
7. Определение малых социальных групп и их признаки.
8. Виды малых групп.
9. Причины вступления человека в малую группу.
10. Характеристика референтной группы.
11. Конформизм и неконформизм.
12. Социальные стереотипы и их роль в деловом общении.
13. Понятие «общение».
14. Общение как коммуникация. Модель коммуникационного процесса.
15. Кинесические средства общения.
16. Просодические и экстралингвистические средства общения.
17. Такесические средства общения.
18. Проксемические средства общения.
19. Вербальное общение.
20. Нереклексивный метод слушания.
21. Реклексивный метод слушания.
22. Виды установок для эффективного слушания.
23. Виды целей общения.
24. Виды вербального общения, их характеристики.
25. Общение как взаимодействие.
26. Состояние «Я» и формы трансакции.
27. Типология конфликтов.
28. Конструктивные и деструктивные конфликты.
29. Стадии протекания конфликта.
30. Характеристика причин конфликтов.
31. Типы конфликтных личностей и стратегия поведения с ними.
32. Стили разрешения конфликтов. Метод К. Томаса Р. Килменна.
33. Модели поведения в конфликтной ситуации.
34. Определение конфликтогенов.
35. Правила бесконфликтного общения.
36. Наиболее часто встречающиеся конфликтогены. Типы конфликтогенов.
37. Этические нормы и принципы делового общения.
38. Этика делового общения «сверху вниз».
39. Этика делового общения «снизу вверх».
40. Этика делового общения «по горизонтали».
41. Психологические нормы и принципы делового общения.
42. Корпоративная культура организации.
43. Манипуляции и способы защиты от них.
44. Барьеры коммуникации.
45. Роли личности по Э. Берну.
46. Объекты изучения политической психологии.
47. Основные понятия об этикете.
48. Этикет делового общения.
49. Принципы делового этикета.
50. Приветствие и представление в деловом общении.
51. Внешний вид и имидж делового мужчины.

52. Костюм и имидж деловой женщины.
53. Культура еды.
54. Поведение и беседа за столом.
55. Этика делового телефонного разговора.
56. Психологические особенности общения по телефону.
57. Подготовка к проведению переговоров.
58. Правила налаживания отношений между партнёрами на предварительных переговорах.
59. Психологические приёмы ведения переговоров.
60. Типы поведения партнёров, затрудняющие ведение переговоров.
61. Методы ведения переговоров.
62. Стили проведения деловых совещаний.
63. Основные правила ведения делового совещания.
64. Менеджер и заседания: практические советы и рекомендации.
65. Правила деловой переписки.
66. Виды деловой корреспонденции.
67. Виды управленческой документации и правила оформления управленческих документов.
68. Требования к оформлению документов. Технология работы с документами.

### Примерный тест для итогового тестирования:

1. Это свойство человека, проявляющееся в его способности сознательно управлять своей психикой и поступками?
  - 1) темперамент
  - 2) внимание
  - 3) воля
2. Человек, имеющий склонность к печали?
  - 1) холерик
  - 2) меланхолик
  - 3) флегматик
3. Отражение того, что ранее воспринималось, переживалось, совершалось и осмысливалось человеком?
  - 1) характер
  - 2) память
  - 3) способность
4. Динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости?
  - 1) вспыльчивость
  - 2) интенсивность
  - 3) темперамент
5. Человек, который ориентируется на свой внутренний мир и склонен к самоанализу, замкнутости?
  - 1) сенситив
  - 2) рационал
  - 3) интроверт
6. Некоторый устойчивый образ какого-либо явления или человека, которым пользуются в общении как средством «сокращения» процесса узнавания?
  - 1) познание
  - 2) стереотип
  - 3) идентификация
7. Какой фактор запускает схему социального восприятия в ситуации неравенства партнеров?
  - 1) привлекательности
  - 2) отношения к себе

- 3) превосходства
8. Признак малой группы.
- 1) наличие структуры
  - 2) нет общих форм и мнений
  - 3) нет совместной деятельности
9. Как называются взаимоотношения в группах возникающие между людьми на должностной основе?
- 1) официальные
  - 2) диффузные
  - 3) неофициальные
10. Упорядоченный, схематичный, детерминированный культурой образ мир в голове человека?
- 1) конформизм
  - 2) стереотип
  - 3) нонконформизм
11. Группа, состоящая из трех человек?
- 1) диада
  - 2) триада
  - 3) корпорация
12. Социальная группа, на которую индивид ориентирует свое поведение
- 1) реальная
  - 2) референтная
  - 3) закрытая
13. Вид референтной группы, которая выступает в качестве отталкивающего примера?
- 1) негативная эталонная группа
  - 2) позитивная эталонная группа
  - 3) референтная информационная группа
14. Податливость личности реальному или воображаемому давлению общества?
- 1) нонконформизм
  - 2) референтность
  - 3) конформизм
15. Механизм межличностной перцепции, основанный на познании человеком самого себя - это...?
- 1) аттракция
  - 2) рефлексия
  - 3) идентификация
16. Механизм межличностной перцепции, основанный на познании и эмоциональном понимании людьми друг друга - это...?
- 1) аттракция
  - 2) рефлексия
  - 3) эмпатия
17. Сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга, называется:
- 1) вербальная коммуникация
  - 2) общение
  - 3) коммуникатор
18. Что такое кодирование информации?
- 1) способ передачи ее от одного живого существа к другому
  - 2) хранение
  - 3) недоступность
19. Содержанием какого вида общения является то, что чем заняты люди, а не проблемы личного характера?
- 1) делового
  - 2) межличностного
  - 3) материального

20. Любое вмешательство в процесс коммуникации, искажающее смысл?
- 1) шум
  - 2) шорох
  - 3) помеха
21. Трансформирование предназначенного для передачи значения в послание или сигнал, который может быть передан – это?
- 1) кодирование
  - 2) коммуникация
  - 3) раскодирование
22. Получение передаваемой информации и понимание ее значения – это?
- 1) развербация
  - 2) расинструментация
  - 3) раскодирование
23. Как называется зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении?
- 1) кинесика
  - 2) просодические и экстралингвистические средства
  - 3) такесика
24. Как называются динамические прикосновения, выраженные в форме рукопожатий, поцелуя и т.д.?
- 1) кинесика
  - 2) просодические и экстралингвистические средства
  - 3) такесика
25. Что не относится к кинесическим средствам?
- 1) жест
  - 2) походка
  - 3) разговор
26. Положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения человека – это?
- 1) походка
  - 2) направление движения
  - 3) поза
27. Выразительные движения головой, рукой или кистью, которые совершаются с целью общения – это?
- 1) жесты
  - 2) мимика
  - 3) телесные контакты
28. Движение мышц лица – это...?
- 1) жесты
  - 2) походка
  - 3) мимика
29. Конгруэнтность – это:
- 1) совпадение жестов и речевых высказываний
  - 2) включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д.
  - 3) информация, посланная отправителем без использования слов как системы кодирования
30. Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом:
- 1) мимики
  - 2) позы
  - 3) лжи
31. Что не относится к видам вербального общения:
- 1) монолог
  - 2) диалог
  - 3) мимика

32. Специально организованная беседа на общественные, поученные темы - это?
- 1) собеседование
  - 2) дискуссия
  - 3) беседа
33. Высказывание без ориентации на собеседника - это?
- 1) спор
  - 2) беседа
  - 3) монолог
34. Публичный спор, который ведется с целью защитить, отстоять свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонентов - это?
- 1) диалог
  - 2) полемика
  - 3) собеседование
35. Устная и письменная речь относятся к способам ... коммуникации?
- 1) невербальной
  - 2) когнитивной
  - 3) вербальной
36. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению?
- 1) эмпатия
  - 2) аттракция
  - 3) рефлексия
37. К открытым позам относится:
- 1) стоя: руки раскрыты ладонями вверх
  - 2) стоя: руки скрещены на груди
  - 3) сидя: обе руки опираются в подбородок
38. Понимание любого чувства как (гнева, печали, радости) - это...
- 1) избирательное слушание
  - 2) эмпатическое слушание
  - 3) нерефлексивное слушание
39. Если общение носит сопернический или оборонительный характер, то как садятся люди?
- 1) напротив друг друга
  - 2) по диагонали
  - 3) с одной стороны стола
40. На какие категории Э. Берн разбил состояние «Я»?
- 1) Родитель, взрослый ребёнок
  - 2) Ребёнок, Подросток, Взрослый
  - 3) Ребёнок, Подросток, Взрослый, Родитель
41. Как называется слушание, которое состоит в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями?
- 1) избирательное
  - 2) рефлексивное
  - 3) нерефлексивное
42. Выражение уважительного отношения к другим людям, это?
- 1) скромность
  - 2) ответственность
  - 3) вежливость
43. Антиподами чего является высокомерие, развязность, позерство?
- 1) скромность
  - 2) точность
  - 3) пунктуальность
44. Стремление первым оказать любезность называется?
- 1) точность
  - 2) скромность



- 3) предупредительность
- 45.Способность быть самим собой в контактах с другими людьми?
- 1) эмпатия
  - 2) аутентичность
  - 3) доброжелательность
- 46.К чему относятся такие мотивы как получение материальных благ, удовлетворение самоактуализации, побуждения общественного характера?
- 1) к мотивам выбора профессии
  - 2) к мотивам выбора места работы
  - 3) к мотивам трудовой деятельности
- 47.Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией - ...?
- 1) деловые отношения
  - 2) общения
  - 3) этика деловых отношений
- 48.Слово, означающее манеру поведения. К нему относятся правила и вежливости, принятие в обществе?
- 1) этикет
  - 2) имидж
  - 3) культура
- 49.К какому виду этикета относятся совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом?
- 1) придворный этикет
  - 2) воинский этикет
  - 3) общегражданский этикет
- 50.Свод поведения в бизнесе?
- 1) этикет политического общения
  - 2) этикет делового общения
  - 3) этикет социального общения
- 51.Английское слово, означающее «образ»?
- 1) обаяние
  - 2) внешность
  - 3) имидж
- 52.Деловой этикет – это ...?
- 1) важная сторона морали профессионального поведения предпринимателя
  - 2) сторона морали профессионального стереотипа предпринимателя
  - 3) моральные требования, предъявляемые к людям
- 53.Что не относится к правилам ношения делового костюма по деловому этикету?
- 1) рубашка, надеваемая с костюмом, должна иметь длинные рукава
  - 2) галстук должен касаться нижним углом пряжки ремня
  - 3) бумаги и необходимые вещи носить в папке, в дипломате или портфеле
- 54.Согласно общим правилам вежливости первым приветствует?
- 1) мужчина – женщину
  - 2) стоящий – проходящего
  - 3) женщина – мужчину
- 55.По этике телефонного разговора, если по какой-либо причине связь оборвалась, то перезвонить должен?
- 1) тот, кто первый позвонил
  - 2) тот, кому звонили
  - 3) оба должны попытаться дозвониться
- 56.Как по этикету стоит позвать официанта в ресторане?
- 1) позвать громко выкрикнув
  - 2) показать жестом, что он вам нужен

- 3) постучать вилкой или ложкой по бокалу
- 57.Что делают с ножом и вилкой по окончании еды?
- 1) кладут на тарелку
  - 2) держать в руках, пока их заберет официант
  - 3) кладут на стол
- 58.Чем едят цыплят табака?
- 1) ножом и вилкой
  - 2) ножом и ложкой
  - 3) руками
- 59.Универсальной одеждой деловой женщины является...
- 1) брюки и кофточка
  - 2) брючный костюм
  - 3) одежда спортивного стиля
- 60.Какие украшения уместны в имидже деловой женщины?
- 1) гарнитур-кулон, серьги, кольцо
  - 2) цепочка, бусы, брошь
  - 3) золотые и серебряные кольца, надетые на одну руку
- 61.Какие выражения лучше всего использовать в деловом телефонном разговоре?
- 1) «Добрый день» или «Здравствуйте»
  - 2) «Говорите»
  - 3) «Ладненько»
- 62.Если вы звоните кому-то и на ваш звонок не отвечают, не кладите трубку, пока не услышите:
- 1) 4-6 длинных гудков
  - 2) автоответчик
  - 3) 10 длинных гудков
- 63.Конфликт, который происходит внутри человека, когда тот пытается достигнуть взаимоисключающих целей:
- 1) межгрупповой
  - 2) межличностный
  - 3) внутриличностный
- 64.Конфликт, в процессе которого происходит объективация источника разногласия и возможно его разрешение, находятся средства предотвращения новых конфликтов:
- 1) деструктивный
  - 2) конструкторские
  - 3) конструктивные
- 65.Конфликты, приводящие к негативным, часто разрушительным действиям, которые резко снижают эффективность работы группы или организации:
- 1) ролевые
  - 2) рядовые
  - 3) деструктивные
- 66.В разрешении конфликта широко используется:
- 1) компромисс
  - 2) спор
  - 3) дискуссия
- 67.Какого стиля поведения нет в системе Томаса-Килмена?
- 1) компромисса
  - 2) конкуренции
  - 3) дискуссии
- 68.Желание объединить свои усилия с другими для разрешения межличностного конфликта:
- 1) стиль сотрудничества
  - 2) стиль приспособления
  - 3) стиль компромисса
- 69.Конфликтогены – это...

- 1) люди
- 2) место, предметы
- 3) слова, действия, бездействия

70. Определите тип конфликтной личности: Чаще всего это холерик и те, кому присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях – это?

- 1) демонстративный
- 2) ригидный
- 3) практик

71. Тип конфликтных личностей, когда человек, сознательно уходит от конфликта, перекладывая обязанности и принятие решения на других – это?

- 1) ригидный
- 2) бесконфликтный
- 3) педант

72. Люди этого типа не умеют перестраиваться, принимать во внимание мнения и точки зрения окружающих; честолюбивы, проявляют болезненную обидчивость, подозрительность. Определите тип.

- 1) демонстративный
- 2) ригидный
- 3) педант

73. Личность, которая всегда пунктуальна, придирчива, хоть и всегда исполнительна, зануда, отталкивает людей от себя. Определите тип.

- 1) ригидный
- 2) практик
- 3) педант

74. Ценностная ориентация человека, характеризующая преобладанием своекорыстных потребностей безотносительно к интересам других людей – это?

- 1) эгоизм
- 2) пессимизм
- 3) оптимизм

75. В чём заключается проявление эгоизма?

- 1) завышенная самооценка
- 2) раздражение
- 3) агрессия

76. Деловое взаимное общение с целью достижения совместного решения – это:

- 1) собеседование
- 2) договор
- 3) переговоры

77. Какие вопросы позволяют установить, чего в действительности хочет ваш партнёр?

- 1) каверзные
- 2) провокационные
- 3) подтверждающие

78. Какие вопросы важно использовать во время любого разговора, чтобы выяснить понимает ли вас партнёр?

- 1) альтернативные
- 2) ознакомительные
- 3) контрольные

79. Какой стиль введения совещаний предполагает учёт мнений всех участников совещания?

- 1) дипломатический
- 2) диктаторский
- 3) авторитарный

80. Какие вопросы предоставляют собеседнику возможность выбора?

- 1) альтернативные
- 2) контрольные
- 3) подтверждающие

81.Какие совещания направлены на поиск оптимальных решений, обсуждение инновационных проектов?

- 1) незапланированные
- 2) информационные
- 3) проблемные

82.Целью какого совещания является получение руководством информации о текущем состоянии дел?

- 1) информационные
- 2) проблемные
- 3) оперативные

83.Какое совещание служит для передачи служебной информации?

- 1) оперативное
- 2) проблемное
- 3) незапланированное

84.Стиль поведения руководителя на совещании, когда руководитель ведёт совещание и фактически единственный пользуется правом голоса:

- 1) диктаторский
- 2) авторитарный
- 3) псевдодискуссионный

85.При каком стиле проведения совещания руководитель чётко не формулирует повестку дня, и решения не принимаются?

- 1) дискуссионном
- 2) диктаторском
- 3) свободном

86.Стиль, при котором сначала руководитель или кто-нибудь по его поручению делает сообщение, потом проводятся прения:

- 1) диктаторский
- 2) авторитарный
- 3) псевдодискуссионный

87.При ведении деловых бесед НЕ нужно:

- 1) говорить спокойно, внятно и убедительно
- 2) выразиться отвлечённо, не по теме
- 3) быть интересным собеседником

88.Что надо уметь, чтобы добиться в переговорах взаимной договорённости и достойно выдержать конфронтацию, не разрушая при этом отношения?

- 1) наладить межличностное взаимодействие
- 2) настаивать на своём мнении
- 3) управлять эмоциями

89.При общении с сотрудниками менеджеру необходимо:

- 1) способствовать росту талантов сотрудников
- 2) манипулировать людьми
- 3) высоко оценивать работу только лучших сотрудников

90.Самая распространённая в европейских странах форма приветствия при начале переговоров?

- 1) похлопывание по плечу
- 2) кивок головой
- 3) рукопожатие

91.Что должно содержать деловое письмо?

- 1) что за компания
- 2) чем она занимается
- 3) всё выше перечисленное

92.Материальный объект, имеющий юридическую (правовую) значимость с зафиксированной на нём информацией, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях его хранения и использования – это...

- 1) документ

- 2) договор
- 3) файл

93.Совокупность языковых средств, функция которых обслуживают сферы официально-деловых отношений – это...

- 1) деловой этикет
- 2) деловые отношения
- 3) деловой стиль

94.В перечень реквизитов ОРД не входит:

- 1) государственный герб
- 2) время
- 3) дата

95.Документы, отражающие процессы принятия управленческих решений и сами решения – это...

- 1) распорядительные документы
- 2) информационно-справочные документы
- 3) организационные документы

96.Протокол, письмо, докладная и объяснительные записки, справка, телеграмма, телефонограмма являются...

- 1) распорядительными документами
- 2) организационными документами
- 3) информационно-справочными

97.Движение документов с момента их получения или создания до завершения исполнения, отправки или сдачи в дело – это...

- 1) договорооборот
- 2) факсимильная почта
- 3) документооборот

98.Идентификатором электронной почтой является

- 1) отметка (колонтитул)
- 2) адрес почты
- 3) сообщение

99.Что такое подлинник?

- 1) подписанный надлежащим образом оформленный экземпляр документа, составленный по правилам и требованиям принятого стандарта
- 2) письмо, отправленное по факсу
- 3) материальный объект с зафиксированной на ней информацией

100.Все деловые письма должны:

- 1) подписываться от руки, ручкой
- 2) текст письма можно сокращать
- 3) внутренний адрес не должен совпадать с адресом на конверте

101.Единые требования и правила оформления документа обеспечивают:

- 1) юридическую силу документа
- 2) права, обязанности руководства и специалистов предприятия
- 3) структуру, задачи и функции предприятия

102.Код формы документа проставляется:

- 1) по приказу руководителя предприятия, организации
- 2) по Общероссийскому классификатору управленческой документации
- 3) по эмблеме организации или товарному знаку

103.Реквизиты документа – это...

- 1) совокупность языковых средств, функции которых обслуживать сферы официально-деловых отношений
- 2) набор составляющих элементов конкретного документа, определяемых стандартом
- 3) обязательный вид конкретного документа