

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Прохоров Сергей Григорьевич
Должность: Председатель УМК
Дата подписания: 05.09.2024 10:36:36
Уникальный программный ключ:
b1cb3ce3b5a8850f04c3b2579bc691895e7a6284

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Казанский национальный исследовательский
технический университет им. А.Н. Туполева-КАИ»**

Чистопольский филиал «Восток»

(наименование института (факультета, филиала))

Кафедра экономики инновационного производства

(наименование кафедры разработчика)

**УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом КНИТУ-
КАИ (в составе ОП ВО)**

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

по дисциплине (модулю)

Б1.О.06 Деловые коммуникации

(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины)

Чистополь 2023

Комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) разработан для обучающихся всех форм обучения по направлению подготовки (специальности):

Код и наименование направления подготовки (специальности)	Направленность (профиль, специализация, магистерская программа)
09.03.01 Информатика и вычислительная техника	Вычислительные машины, комплексы, системы и сети
	Автоматизированные системы обработки информации и управления

Разработчик(и):

Жукова Наталья Евгеньевна, ст.преподаватель

Комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) рассмотрен на заседании кафедры ЭИП, протокол № 10/5 от 26.05.2023г.

Заведующий кафедрой Свирина Анна Андреевна, профессор, д.э.н.

1 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля).

Промежуточная аттестация предназначена для оценки достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины (модуля) и позволяет оценить уровень и качество ее освоения обучающимися.

Комплект оценочных материалов представляет собой совокупность оценочных средств (комплекс заданий различного типа с ключами правильных ответов, включая критерии оценки), используемых при проведении оценочных процедур (текущего контроля, промежуточной аттестации) с целью оценивания достижения обучающимися результатов обучения по дисциплине (модулю).

1.1 Оценочные средства и балльные оценки для контрольных мероприятий

Таблица 1.1 - Объем дисциплины (модуля) для очной формы обучения

Семестр	Общая трудоемкость дисциплины (модуля), в ЗЕ/час	Виды учебной работы											
		<i>Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (аудиторная работа), в т.ч.:</i>							<i>Самостоятельная работа обучающегося (внеаудиторная работа), в т.ч.:</i>				
		Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Курсовая работа (консультация, защита)	Курсовой проект (консультация, защита)	Консультации перед экзаменом	Контактная работа на промежуточной аттестации	Курсовая работа (подготовка)	Курсовой проект (подготовка)	Проработка учебного материала (самоподготовка)	Подготовка к промежуточной аттестации	Форма промежуточной аттестации
2	2 ЗЕ/72	16	-	16	-	-	-	0,35	-	-	39,65	-	зачет
Итого	2 ЗЕ/72	16	-	16	-	-	-	0,35	-	-	39,65	-	

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) осуществляется в соответствии с балльно-рейтинговой системой по 100-балльной шкале. Балльные оценки для контрольных мероприятий представлены в таблице 1.2. Пересчет суммы баллов в традиционную оценку представлен в таблице 1.3.

Таблица 1.2 Балльные оценки для контрольных мероприятий

Наименование контрольного мероприятия	Максимальный балл на первую аттестацию	Максимальный балл за вторую аттестацию	Максимальный балл за третью аттестацию	Всего за семестр
2 семестр				
Тема 1.1 – 1.4				
Тест текущего контроля по разделу		8		8
доклад по темам раздела		7		7
Тема 2.1 – 2.4				
Тест текущего контроля по разделу			11	11
Отчет по практическим занятиям			24	24
Итого (максимум за период)		15	35	50
Промежуточная аттестация (зачет)				50
Итого				100

Таблица 1.3 Шкала оценки на промежуточной аттестации

Выражение в баллах	Словесное выражение при форме промежуточной аттестации - зачет	Словесное выражение при форме промежуточной аттестации – экзамен, зачет с оценкой
от 86 до 100	Зачтено	Отлично
от 71 до 85	Зачтено	Хорошо
от 51 до 70	Зачтено	Удовлетворительно
до 51	Не зачтено	Неудовлетворительно

Форма и организация промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины – зачет проводится два этапа: тестирование и письменное выполнения комплексного задания

.2 Оценочные средства для проведения текущего контроля

2.1 Тестовые вопросы

Тестовые вопросы по Темам 1.1 – 1.4 содержат следующие типы вопросов с соответствующим количеством баллов за правильный ответ:

Тип вопроса	Количество баллов за правильный ответ
запрос выбора вариантов ответа	0.5
запрос нескольких ответов	1 -при выборе всех правильных 0,5 – за 2 правильных из 3 0,25 – за 1 правильный из 3 0,5 – за 1 правильный из 2
запрос ввода пропущенного текста	0.5

Наименование задания	Количество баллов
Тест текущего контроля по разделу	8

1. Предметом делового общения является:

- А) интерес;
- Б) конфликт;
- В) дело.

2. Информационно-коммуникативная функция общения заключается:

- А) в восприятии и понимании другого человека;
- Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения;
- В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия.

3. Специальные организованные события:

- А) сенсация; Б) директ-мейл; В) медиа-карта.

4. Одним из ведущих видов коммуникативной деятельности человека является

- А) язык
- Б) речь
- В) мышление
- Г) познание

5. Одна из основных функций языка, раскрывающая непосредственное выражение чувств человека, называется

- А) информационной
- Б) агитационной
- В) эмотивной
- Г) метаязыковой

6. Процесс речевой деятельности, в ходе которого происходит обмен информацией с использованием механизмов кодирования и декодирования называется

- А) внутренней речью
- Б) внешней речью
- В) речевым высказыванием
- Г) нет верного варианта

7. Языковое оформление мысли вне процесса реальной коммуникации, устной или письменной, называют

- А) внутренней речью
- Б) внутренним высказыванием
- В) размышлением
- Г) нет верного варианта

8. Одним из важнейших этапов речевого действия, на котором осуществляется звуковое или графическое оформление высказывания, и результаты которого непосредственно влияют на дальнейшую коммуникацию, является

- А) обратная связь
- Б) подготовка высказывания
- В) переход к внешней речи
- Г) переход к внутренней речи

9. По форме вербальные речевые коммуникации подразделяют на

- А) устную и письменную
- Б) внешнюю и внутреннюю
- В) родную и иностранную
- Г) прямую и опосредованную

10. Монолог, диалог, полилог - эти типы речевой коммуникации дифференцированы по признаку:

- А) условие общения
- Б) количество участников общения
- В) характер ситуации
- Г) цель общения

11. К основным видам речевой деятельности, основанной на использовании механизма кодирования информации относятся

- А) слушание и чтение
- Б) говорение и письмо
- В) слушание и говорение
- Г) чтение и письмо

12. К основным видам речевой деятельности, основанной на использовании механизма декодирования информации, относятся

- А) слушание и чтение
- Б) говорение и письмо
- В) слушание и говорение
- Г) чтение и письмо

13. Основной целью речевой коммуникации считается

- А) обмен информацией
- Б) получение информации
- В) передача информации

14. Информационно-коммуникативная функция общения заключается:

- А) в восприятии и понимании другого человека;
- Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения;
- В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия.

15. Одна из основных функций языка, раскрывающая непосредственное выражение чувств человека, называется

- А) информационной
- Б) агитационной
- В) эмотивной
- Г) метаязыковой

16. Одна из основных функций языка, раскрывающая непосредственное выражение чувств человека, называется

- А) информационной
- Б) агитационной
- В) эмотивной
- Г) метаязыковой

17. Монолог, диалог, полилог — эти типы речевой коммуникации дифференцированы по признаку:

- А) условие общения
- Б) количество участников общения
- В) характер ситуации
- Г) цель общения

18. Основной целью речевой коммуникации считается

- А) обмен информацией
- Б) получение информации
- В) передача информации
- Г) все варианты верны

19. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- А) Жестов
- Б) Информационных технологий
- В) Определенного темпа речи
- Г) Похлопываний по плечу
- Д) Устной речи

20. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- Б) Кинесика
- В) Проксемика
- Г) Такетика

21. Невербальными средствами общения являются

- А) Взгляд
- Б) Походка
- В) Рукопожатие
- Г) Телефон
- Д) Электронная почта

22. Цель формального приема в начале переговоров:

- А) создать атмосферу взаимопонимания

- Б) высказать точку зрения своей стороны
- В) выслушать точку зрения партнеров

23. Что является перцептивной стороной общения?

- А) восприятие друг друга партнерами по общению;
- Б) взаимовлияние друг на друга участников общения;
- В) взаимодействие участников общения;
- Г) обмен информацией между участниками общения;
- Д) все ответы верны.

24. Презентация – это:

- А) краткая встреча официальных лиц, представителей коммерческих или других структур с работниками СМИ, на которой излагается позиция по определенному вопросу;
- Б) официальное представление вновь созданного предприятия, фирмы, проекта, продукции, товара кругу приглашенных лиц;
- В) сообщение для прессы; информационное сообщение, содержащее в себе новость об организации;
- Г) устный контакт между партнерами (собеседниками), которые имеют необходимые полномочия со стороны своих организаций для их проведения и решения конкретных проблем;

25. Деловая беседа - это

- А) коллегиальное обсуждение вопросов с целью информирования о сложившейся ситуации и выработки по ним решения
- Б) устный контакт между деловыми партнерами, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивных подходов к их решению
- В) обмен мнениями по вопросу в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных ее участников.
- Г) встреча официальных лиц (руководителей, политических деятелей, представителей государственной власти, специалистов по связям с общественностью, бизнесменов и т. п.) с представителями прессы, телевидения, радио с целью информирования общественности по актуальным вопросам.

26. Пресс-конференция - это

А) коллегиальное обсуждение вопросов с целью информирования о сложившейся ситуации и выработки по ним решения

Б) обмен мнениями по вопросу в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных ее участников.

В) встреча официальных лиц (руководителей, политических деятелей, представителей государственной власти, специалистов по связям с общественностью, бизнесменов и т. п.) с представителями прессы, телевидения, радио с целью информирования общественности по актуальным вопросам.

Г) вид коммуникации широко применяется при обсуждении разногласий, в ситуации отсутствия единого мнения по обсуждаемому вопросу

27. Деловое совещание - это

А) коллегиальное обсуждение вопросов с целью информирования о сложившейся ситуации и выработки по ним решения

Б) устный контакт между деловыми партнерами, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивных подходов к их решению

В) обмен мнениями по вопросу в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных ее участников.

Г) вид коммуникации широко применяется при обсуждении разногласий, в ситуации отсутствия единого мнения по обсуждаемому вопросу

28. Деловая дискуссия - это

А) устный контакт между деловыми партнерами, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивных подходов к их решению

Б) обмен мнениями по вопросу в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных ее участников.

В) встреча официальных лиц (руководителей, политических деятелей, представителей государственной власти, специалистов по связям с общественностью, бизнесменов и т. п.) с представителями прессы, телевидения, радио с целью информирования общественности по актуальным вопросам.

Г) вид коммуникации широко применяется при обсуждении разногласий, в ситуации отсутствия единого мнения по обсуждаемому вопросу

29. Переговоры - это

А) коллегиальное обсуждение вопросов с целью информирования о сложившейся ситуации и выработки по ним решения

Б) обмен мнениями по вопросу в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных ее участников.

В) форма речевой деятельности в условиях непосредственного общения; речь, адресованная определенной аудитории; ораторская речь

Г) деловое взаимное общение с целью достижения совместного решения

30. Деловой спор - это

А) обмен мнениями по вопросу в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных ее участников.

Б) встреча официальных лиц (руководителей, политических деятелей, представителей государственной власти, специалистов по связям с общественностью, бизнесменов и т. п.) с представителями прессы, телевидения, радио с целью информирования общественности по актуальным вопросам.

В) вид коммуникации широко применяется при обсуждении разногласий, в ситуации отсутствия единого мнения по обсуждаемому вопросу

Г) форма речевой деятельности в условиях непосредственного общения; речь, адресованная определенной аудитории; ораторская речь

31. Публичная речь - это

А) устный контакт между деловыми партнерами, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивных подходов к их решению

Б) обмен мнениями по вопросу в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных ее участников.

В) встреча официальных лиц (руководителей, политических деятелей, представителей государственной власти, специалистов по связям с общественностью, бизнесменов и т. п.) с представителями прессы, телевидения, радио с целью информирования общественности по актуальным вопросам.

Г) форма речевой деятельности в условиях непосредственного общения; речь, адресованная определенной аудитории; ораторская речь

32. Стили разрешения конфликтов

- А) Уклонение
- Б) Сглаживание
- В) Принуждение
- Г) Компромисс
- Д) Решение проблем
- Е) Все ответы верны

33. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:

- А) допускает возражения
- Б) уверенно держит бразды правления
- В) ищет поддержку среди коллег

34. Во многих случаях, имидж - это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:

- А) модели поведения
- Б) заинтересованности в отношениях с другими
- В) способности к общению

35. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми - это процесс:

- А) общения
- Б) понимания
- В) восприятия

36. Цель формального приема в начале переговоров:

- А) создать атмосферу взаимопонимания
- Б) высказать точку зрения своей стороны
- В) выслушать точку зрения партнеров

37. Коммуникативная сторона общения:

- А) взаимопонимание участников общения
- Б) обмен информацией между людьми
- В) организация взаимодействия между людьми

38. Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле:

- А) специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности
- Б) хозяйственных сооружений
- В) транспортной инфраструктуры

39. Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- А) Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- Б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- В) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

40. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- А) Жестов
- Б) Информационных технологий
- В) Определенного темпа речи
- Г) Похлопываний по плечу
- Д) Устной речи

41. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- А) «Ложного вовлечения»
- Б) Запутывания
- В) Расположения
- Г) Скрытого принуждения
- Д) Убеждения

42. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- А) Все ответы верны
- Б) Кинесика
- В) Проксемика
- Г) Такетика

43. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- А) Мимика
- Б) Поза
- В) Покашливание
- Г) Рукопожатие
- Д) Устная речь

44. Невербальными средствами общения являются

- А) Взгляд
- Б) Походка
- В) Рукопожатие

- Г) Телефон
- Д) Электронная почта

45. Руководитель пришел к подчиненным и сообщил о режиме работы в предстоящие предпраздничные дни. Это пример коммуникации

- А) горизонтальной
- Б) нисходящей
- В) восходящей
- Г) интерактивной

46. Бригадир доложил начальнику цеха о выполнении задания. Это пример коммуникации

- А) горизонтальной
- Б) нисходящей
- В) восходящей
- Г) интерактивной

47. Основные функции деловой беседы (исключите лишнее):

- А) обмен информацией
- Б) введение в заблуждение собеседника
- В) поддержание деловых контактов
- Г) поиск новых рабочих идей

48. Пресс-конференция – это

- А) мероприятие для сотрудников
- Б) мероприятие для СМИ
- В) мероприятие для соратников
- Г) мероприятие для соперников

49. К способам ведения переговоров относятся (исключите лишнее)

- А) приспособление
- Б) уклонение
- В) борьба
- Г) компромисс

50. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- А) Определенного темпа речи
- Б) Информационных технологий
- В) Устной речи

Наименование задания	Количество баллов
Доклад по темам раздела	7

2.2 Доклад

Темы устных докладов

1. Понятия «общение» и «коммуникация».
2. Функции общения.
3. Виды и средства общения.
4. Вербальные и невербальные системы значений.
5. Структура общения.
6. Информационная сторона общения.
7. Интерактивная сторона общения.
8. Виды взаимодействий.
9. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
10. Репрезентативные системы в практике психологии делового общения.
11. Общение в организации. Специфика общения в организации.
12. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.
13. Поведение человека в организации.
14. Типы сотрудников.
15. Сущность процесса слушания, его виды и специфика..
16. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.
17. Убеждающая коммуникация.
18. Публичная (ораторская) речь.
19. Имидж и репутация в процессе коммуникации
20. Влияние стиля руководства на коммуникативное взаимодействие.
21. Влияние конфликтов на коммуникативное взаимодействие.
22. Переговорный процесс: теория и практика.
23. Манипуляции в общении и их характеристики.
24. Критика и комплименты в деловой коммуникации
25. Межкультурная коммуникация
26. Гендерный аспект коммуникативного поведения
27. Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание.
28. Стресс и его влияние на процесс делового общения
29. Презентация как вид делового общения.
30. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации.

Основные элементы структуры доклада:

1. Введение, которым докладчик привлекает внимание слушателей к теме.
2. Стержневая идея.
3. Основная часть, в которой раскрываются главные пункты доклада.
4. Заключение, в котором подводятся итоги.

Цель введения – привлечь внимание слушателей и ориентировать их на материал, который будет представлен в докладе.

Привлечь внимание можно одним из следующих способов:

- рассказать что-то из личного опыта;
- обратиться к чему-либо, известному из жизни аудитории;
- начать с риторического вопроса;
- начать выступление с какой-нибудь цитаты известного человека.

Начать доклад можно одним из следующих способов:

- сообщение темы и основных вопросов;
- характеристика их теоретического и практического значения;
- прямое приглашение к совместному обсуждению, поиску ответов на поставленные вопросы.

Стержневая идея доклада должна быть представлена в виде краткого, ясного и четкого положения для лучшего понимания аудиторией, о чем идет речь.

Основная часть доклада раскрывает аспекты стержневой идеи. В ней излагается основной материал, разъясняются выдвинутые идеи и положения, доказываются их правильность, приводятся выводы. В основной части должно быть подобрано как можно больше экспериментального материала и примеров.

Существуют следующие методы изложения основной части:

Индуктивный метод – изложение материала от частного к общему. Выступающий начинает речь с частного случая, а затем подводит слушателей к обобщениям и выводам. Этот метод используется при актуализации темы доклада.

Дедуктивный метод – изложение материала от общего к частному. Докладчик вначале речи выдвигает какие-то положения, а потом разъясняет их смысл на конкретных примерах и фактах. Этот метод можно быть использовать при выдвижении гипотезы для решения научной проблемы.

Метод аналогии – сопоставление различных явлений, событий, фактов. Обычно параллель проводится с тем, что хорошо известно слушателям для лучшего пониманию излагаемого материала и восприятию основных идей.

Концентрический метод – расположение материала вокруг главной проблемы, поднимаемой докладчиком. Выступающий переходит от общего рассмотрения центрального вопроса к более конкретному и углубленному его анализу.

Ступенчатый метод – последовательное изложение одного вопроса за другим. Рассмотрев какую-либо проблему, докладчик уже больше не возвращается к ней.

Использование различных методов изложения материала в одном и том же докладе позволяет сделать структуру главной его части более оригинальной. Излагая основную часть доклада очень важно не перерасходовать время, обязательно оставив его для заключения.

Заключение является важной композиционной частью любого доклада. В заключении подводятся итоги, формулируются выводы, которые следуют из главной цели основной идеи выступления.

Доклад может быть закончен обобщением, то есть можно еще раз подчеркнуть важность проблемы, верность основной идеи, плодотворность

использованного метода, при этом используя такие приемы, как: личный опыт, иллюстрации.

Критерии оценивания:

Критерии оценивания	Количество баллов
выполнены все требования к написанию доклада: тема раскрыта полностью, сформулированы выводы, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы	6-7
основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы	4-5
имеются существенные отступления от требований к оформлению доклада. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует вывод	3
тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы (доклад скачан из сети Интернет)	1-2
работа обучающимся не представлена	0

2.3 Тестовые вопросы по Темам 2.1 – 2.4 содержат следующие типы вопросов с соответствующим количеством баллов за правильный ответ:

Тип вопроса	Количество баллов за правильный ответ
запрос выбора вариантов ответа	0.5
запрос нескольких ответов	1 -при выборе всех правильных 0,5 – за 2 правильных из 3 0,25 – за 1 правильный из 3 0,5 – за 1 правильный из 2
запрос ввода пропущенного текста	0.5

Наименование задания	Количество баллов
Тест текущего контроля по разделу	11

1. Элементы документа называются:

- А) его составными частями;
- Б) реквизитами;
- В) служебными отметками.

2. Наименование организации, являющейся автором документа, должно соответствовать наименованию:

- А) воспроизведенному на печати организации;
- Б) закрепленному в учредительных документах;
- В) утвержденному вышестоящей организацией.

3.Справочные данные об организации включают:

- А) почтовый адрес организации;
- Б) почтовый адрес и номера телефонов;
- В) почтовый адрес, номера телефонов и другие сведения по решению организации (номера факсов, счетов в банке, адрес электронной почты, номер и дату лицензии и т.д.)

4. Верно ли утверждение: наименование вида документа проставляется на всех документах?

- А) верно;
- Б) неверно.

5. Регистрационный номер документа

- А) представляет собой порядковый номер документа и может дополняться индексами;
- Б) состоит из порядкового номера документа;
- В) состоит из порядкового номера документа и всегда дополняется индексами.

6. Реквизит «Адресат» указывается:

- А) на всех документах;
- Б) в письмах;
- В) в письмах и приказах.

7. Резолюция включает:

- А) фамилию исполнителя, содержание поручения, срок исполнения;
- Б) фамилию исполнителя, содержание поручения, срок исполнения, подпись руководителя;
- В) фамилию исполнителя, содержание поручения, срок исполнения, подпись руководителя и дату подписания.

8. Реквизит «Подпись» включает:

А) наименование должности лица, подписавшего документ (с указанием предприятия, если документ оформлен не на бланке), личную подпись и ее расшифровку, дату подписания;

Б) наименование должности лица, подписавшего документ, личную подпись и дату;

В) наименование должности лица, подписавшего документ (с указанием предприятия, если документ оформлен не на бланке), личную подпись и ее расшифровку.

9. При подписании документа несколькими должностными лицами их подписи располагают

А) одну под другой в последовательности, соответствующей занимаемой должности, при подписании документа несколькими лицами равных должностей их подписи располагают на одном уровне;

Б) одну под другой в порядке очередности подписания документа;

В) в алфавитном порядке.

10. Печать проставляется:

А) на всех документах предприятия;

Б) на распорядительных документах предприятия;

В) на документах, предусмотренных соответствующими нормативными актами; удостоверяющих права лиц; фиксирующих факты, связанные с финансово-хозяйственной деятельностью предприятия.

11. К юридически значимым относятся следующие реквизиты:

А) подпись, дата документа, печать, гриф утверждения документа;

Б) подпись, дата документа, печать, гриф утверждения документа, регистрационный номер документа;

В) наименование вида документа, подпись, дата документа, печать, гриф утверждения документа, регистрационный номер документа.

12. Текст приказа состоит из:

А) констатирующей и распорядительной частей;

Б) вводной и разъяснительной частей;

В) констатирующей и разъяснительной.

13. Приказ вступает в силу:

А) с момента составления;

Б) с момента подписания;

В) с момента подписания, если в тексте не указан другой срок.

14. Распоряжение - правовой акт, издаваемый для разрешения:

А) основных производственных задач;

Б) оперативных вопросов;

В) вопросов, касающихся личного состава предприятия.

15. Решение – документ, принимаемый:

А) коллегиальным органом в целях разрешения производственных задач, вопросов;

Б) руководителем предприятия в целях разрешения основных производственных задач;

В) вышестоящим органом и направляемый к исполнению.

16. Протокол - документ, фиксирующий:

А) ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, заседаниях;

Б) мнение сторон при разрешении спорных вопросов в правоохранительных органах;

В) различные факты события, происходящие в организации и требующие документирования.

17. Акты составляются для:

А) разрешения спорных вопросов;

Б) подтверждения фактов, событий;

В) проведения проверок, ревизий.

18. Служебная и докладная записка – это:

А) одно и то же;

Б) документы, сходные по оформлению, но различаются целями составления;

В) документы, цели и порядок оформления которых различны.

19. Из перечисленных видов писем к деловым письмам не относятся:

А) гарантийные письма;

Б) рекламные письма;

В) дружеские письма.

20. Режим коммерческой тайны - это:

- А) меры, обеспечивающие невозможность доступа к информации, содержащей коммерческую тайну;
- Б) правовые, организационные, технические и иные принимаемые обладателем информации, составляющей коммерческую тайну, меры по охране ее конфиденциальности;
- В) порядок защиты и доступа к конфиденциальной информации, а также правила ее использования.

21. Требуют ответа следующие разновидности деловых писем:

- А) письмо-запрос;
- Б) письмо-извещение;
- В) сопроводительное письмо;
- Г) письмо-обращение.

22. Закончите предложение: По случаю назначения на более престижную должность, заключения партнерских соглашений, годовщины сотрудничества и т.д. считается вполне уместным направлять...

- А) имиджевое письмо;
- Б) благодарственное письмо;
- В) письмо-приглашение;
- Г) письмо-поздравление.

23. В состав реквизитов письма как документа входят реквизиты:

- А) гриф согласования документа;
- Б) справочные данные об организации;
- В) дата документа;
- Г) отметка о наличии приложения.

24. Документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их, не имеющий юридической силы, называют:

- А) копия документа;
- Б) архивная копия;
- В) заверенная копия документа;
- Г) дубликат документа.

2.4 Выполнение практических работ

Наименование задания	Количество баллов
Отчет по практическим занятиям	24

Перечень практических работ и система оценивания:

Сем естр	Наименование лабораторной работы	Кол-во баллов	Критерии оценивания
2	1. Стратегии устных деловых коммуникаций	3	Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности, с опережением времени, выделенном на выполнение.
		2	Работа выполнена полностью, возникли затруднения при выполнении заданий. Некоторые задания выполнены с незначительными ошибками.
		1	Работы выполнена полностью, с отставанием от графика выполнения. Потребовалось многократное пояснение при выполнении заданий.
2	2. Стратегии письменных деловых коммуникаций	3	Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности, с опережением времени, выделенном на выполнение.
		2	Работа выполнена полностью, возникли затруднения при выполнении заданий. Некоторые задания выполнены с незначительными ошибками.
		1	Работы выполнена полностью, с отставанием от графика выполнения. Потребовалось многократное пояснение при выполнении заданий.
2	3. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	3	Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности, с опережением времени, выделенном на выполнение.
		2	Работа выполнена полностью, возникли затруднения при выполнении заданий. Некоторые задания выполнены с незначительными ошибками.
		1	Работы выполнена полностью, с отставанием от графика выполнения. Потребовалось многократное пояснение при выполнении заданий.

3. Оценочные средства для проведения промежуточного контроля (промежуточной аттестации)

Семестр	Вид промежуточной аттестации	Вид контрольного мероприятия	Балльные оценки
2	зачет	Тестовые задания Комплексное задание	0-20 0-30

3.1. Тестовые задания

Тестовые задания промежуточной аттестации представляют собой совокупность тестовых вопросов текущего контроля.

3.2 Комплексное задание

3.2.1 Вопрос на зачете

№ п/п	Тип вопроса	Вопрос
1	Теоретический	Понятие коммуникации и виды коммуникаций.
2		Классификация управленческих решений. Процесс принятия управленческих решений.
3		Понятие и виды делового общения
4		Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
5		Характеристика видов речи: монолог, диалог, презентация, интервью.
6		Особенности управления конфликтами в организациях
7		Психологические типы собеседников.
8		Понятие невербальной культуры делового разговора.
9		Невербальные средства повышения делового статуса.
10		Национальные особенности невербального общения.
11		Этика личности и корпоративная этика.
12		Виды переговоров и особенности их проведения.
13		Функции и основные принципы формирования корпоративной культуры в организациях.
14		Влияние корпоративной культуры на имидж и репутацию компании.
15		Особенности переговорного процесса с зарубежными компаниями.
16		Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания
17		Общие правила оформления документов в деловом общении
18		Манипуляции, применяемые в деловых переговорах

19		Коммуникативные барьеры делового общения
20		Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации
21		Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
22		Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.
23		Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.
24		Перечислите виды распорядительной документации и общие правила оформления распорядительной документации
25		Перечислите документы, относящиеся к организационной документации компании и общие правила оформления организационной документации
		Перечислите документы, относящиеся к справочно-информационной документации компании и общие правила оформления справочно-информационной документации
26		Перечислите типы классификации деловых писем

Выполнение практического задания.

1. Составить и оформить письмо-подтверждение на продольном бланке документа, в соответствии с правилами оформления служебных писем; исправить допущенные ошибки; дополнить недостающие реквизиты; использовать следующие данные:

Автор: ООО «Феникс», Ленина ул., д. 15, Тольятти, 445000, Тел.: (8482) 51-50-40, Факс: (8482) 50-78-17, E-mail: mail@fen.ru, <http://www.fen.ru>. ОКПО 06396708, ОГРН 1028500380785, ИНН/КПП 6308033140/631001001.

Адресат: Генеральному директору ОАО «Север», О.О. Проскурину. О подтверждении получения документов.

Текст: Уважаемый господин Проскурин! Подтверждаем получение в согласованные сроки от ОАО «Север» проектов приложений к договорам о сотрудничестве, содержание которых отвечает предварительной договоренности. Надеемся на дальнейшее сотрудничество. С уважением, Генеральный директор ООО «Феникс» П.В. Орлов.

2. Составить и оформить письмо-ответ на угловом бланке документа, в соответствии с правилами оформления служебных документов; исправить допущенные ошибки; дополнить недостающие реквизиты; использовать следующие данные:

Письмо адресуется Коммерческому директору ОАО "Электрокомплект" М.И. Новикову.

Текст: Уважаемый Михаил Иванович! Нами внимательно изучен полученный от Вас текст типового договора на поставку комплектующих

изделий для обеспечения сборочного производства ФГУП (Федеральное государственное унитарное предприятие) "Радуга". К сожалению, по мнению наших специалистов, предлагаемый Вами текст договора ни по своей структуре, ни по содержанию основных статей не соответствует принятым на нашем предприятии стандартам сотрудничества по данному направлению. В связи со сложившейся ситуацией руководством ФГУП "Радуга" принято решение подготовить свой вариант договора с Вашим предприятием, рассчитанный на 2 года сотрудничества и учитывающий все особенности процессов нашего делового взаимодействия. Прошу Вас, рассмотреть наше предложение и сообщить решение по этому вопросу. В случае Вашего согласия наш вариант договора поставки будет направлен Вам для согласования в недельный срок.

2. Составить и оформить гарантийное письмо на угловом бланке документа, в соответствии с правилами оформления служебных писем; **исправить допущенные ошибки**; дополнить недостающие реквизиты; использовать следующие данные:

Автор письма: Общество с ограниченной ответственностью «СТРОЙЦЕНТР» (ООО «СТРОЙЦЕНТР»), расположенное по адресу: г. Байконур, ул. Кирова, 21, индекс 468320, Тел./факс: (33622) 5-34-99, E-mail: my@stroicentr.ru, ОКПО 98767876, ОГРН 6789876544337, ИНН/КПП 4565434589/456784328.

Письмо адресуется в ИФНС № 6 по городу Байконур от 21 сентября 2016 г., исходящий номер № 06-18/168.

Текст: ООО «СТРОЙЦЕНТР», в лице директора Мухина Алексея Ивановича, предоставляет офисное помещение площадью 80 м², расположенное по адресу: город Байконур, ул. Рабочая, дом 104, для государственной регистрации ООО «ПОЛИТЕХПРОМ» и гарантирует после регистрации организации заключить договор аренды. Указанный адрес может быть использован в качестве местонахождения ООО «ПОЛИТЕХПРОМ» в его учредительных документах. Помещение принадлежит ООО «СТРОЙЦЕНТР» на праве собственности, на основании свидетельства о государственной регистрации права серия 20 АЕ № 087475 от 12 октября 2008 года.

Письмо подписывает директор ООО «СТРОЙЦЕНТР» Волков З.Е., исполнитель Смирнова Инна Петровна (телефон: 12-63-87).

4. Составить и оформить письмо-отказ на продольном бланке документа, в соответствии с правилами оформления служебных писем; исправить

допущенные ошибки; дополнить недостающие реквизиты; использовать следующие данные:

Адресат: Коммерческому директору ОАО "Электрокомплект" М.И. Новикову

Текст: Уважаемый Михаил Иванович! Нами внимательно изучен полученный от Вас текст типового договора на поставку комплектующих изделий для обеспечения сборочного производства ФГУП "Радуга" К сожалению, по мнению наших специалистов, предлагаемый Вами текст договора ни по своей структуре, ни по содержанию основных статей не соответствует принятым на нашем предприятии стандартам сотрудничества по данному направлению. В тексте договора отсутствуют многие статьи, отражающие важные аспекты выполнения Сторонами своих обязательств: особенности транспортировки, приемка изделий на предприятии Поставщика, гарантийные обязательства, ответственность за несоблюдение графика поставок, условия командирования специалистов. В полном объеме не предусмотрены также технические приложения к договору. Все основные замечания изложены нами в приложении к настоящему письму. В связи со сложившейся ситуацией руководством ФГУП "Радуга" принято решение подготовить свой вариант договора с Вашим предприятием, рассчитанный на 2 года сотрудничества и учитывающий все особенности процессов нашего делового взаимодействия. Прошу Вас, уважаемый Михаил Иванович, рассмотреть наше предложение и сообщить решение по этому вопросу. В случае Вашего согласия наш вариант договора поставки будет направлен Вам для согласования в недельный срок.

Приложение - на 3 листах в 1 экз. С уважением и надеждой на успешную совместную работу, Заместитель генерального директора ФГУП "Радуга" И.П. Бережной.

5. Составить и оформить письмо-приглашение на угловом бланке документа, в соответствии с правилами оформления служебных писем; исправить допущенные ошибки; дополнить недостающие реквизиты; использовать следующие данные:

Автор письма: Организационно-аналитическое управление делами мэрии Москвы Тверская ул. д. 13 Москва, 125032, Тел./факс 000-00-00.

Адресат: Префекту Восточного АО Б. В. Ульянову Преображенская пл., д. 9 Москва, 107076. Дата письма 06.12.2004 № 2-26-145/2.

Текст: Доводим до Вашего сведения, что 13 декабря 2004 г в 11.00 состоится совещание руководителя Аппарата Правительства Москвы с руководителями аппаратов префектур административных округов города Москвы, руководителями структурных подразделений Аппарата Правительства Москвы. Совещание будет проводиться в зале заседаний Правительства Москвы. Приложение: повестка дня совещания в 1 экз. на 2 л.

С уважением, Начальник Организационно-аналитического управления делами мэрии Москвы, Пуляев В.Л. Исполнитель Иванов И.И.

6. Составить и оформить сопроводительное письмо на угловом бланке документа, в соответствии с правилами оформления служебных писем; **исправить допущенные ошибки**; дополнить недостающие реквизиты; использовать следующие данные:

Автор письма: Научно-исследовательский институт Министерства обороны Российской Федерации (НИИ МО РФ), расположенный по адресу: ул. Петровская, 7, г. Москва, 127087, Тел./факс: (495) 678-09-89, E-mail: www.niimo@rf.ru, ОКПО 45632567, ОГРН 7865467325676, ИНН/КПП 5612230987/675478979. Письмо составлено 10.01.2017, исходящий номер 01-03/12.

Письмо адресуется генеральному конструктору ЗАО «Энергетика» С.Т. Лугину.

Текст: Высылаем для руководства в практической деятельности Методические указания по оформлению чертежей и иных графических материалов в составе научно-исследовательской и опытно-конструкторской документации. Прошу подтвердить получение. Обращаем внимание на конфиденциальный характер указанного документа.

Приложение: Методические указания на 32 листах в 1 экземпляре. Подписал Начальник НИИ МО РФ Карин А.А., исп. А.П. Ельцова, телефон: 56-09-00.

7. Составить и оформить письмо-напоминание на продольном бланке документа, в соответствии с правилами оформления служебных писем; исправить допущенные ошибки; дополнить недостающие реквизиты; использовать следующие данные:

Автор письма: ООО «Волна» Россия, г. Москва, ул. Некрасовская, 111.
Письмо составлено 25.03.2016, зарегистрировано под номером 6, о выполнении условий договора.

Адресат: директор ООО «Спорт» Д.В. Ярошенко.

Текст: Уважаемый Дмитрий Викторович! В соответствии с договором поставки от 01.05.2012 № 5/12 Ваше предприятие взяло на себя обязательства поставлять в наш адрес туристическое снаряжение различного ассортимента в течение года ежемесячно, начиная с мая 2012 года, однако партия снаряжения, предназначенная для поставки в ноябре месяце текущего года, до настоящего времени не оформлена для отгрузки в наш адрес.

Напоминаем Вам, что конечной датой отгрузки изделий является 30.11.2012. Убедительно просим Вас срочно обеспечить отгрузку снаряжения, в противном случае мы будем вынуждены в соответствии с п. 3.6 договора предъявить штрафные санкции в размере 0,02% от общей стоимости договора за каждый день задержки. С уважением, директор Миронов В.И.

8. Составить и оформить письмо-просьбу на угловом бланке документа, в соответствии с правилами оформления служебных писем; исправить допущенные ошибки; дополнить недостающие реквизиты; использовать следующие данные:

Автор письма: общественная организация «Радость» (ОО «Радость»), расположенная по адресу: улица Строителей, 26, г. Байконур, 468320, Тел./факс: (33622) 7-78-74, Е-mail: www.radost@xi.ru, ОКПО 98765435, ОГРН 9812345678564, ИНН/КПП 5612230987/675478979.

Письмо адресуется директору ОАО «Радуга» П.А. Иванову. Составлено 08.07.2016 года, исходящий номер № 02-12/183.

Текст: Уважаемый Павел Алексеевич! 25 августа 2016 г. состоится благотворительная акция «Соберем ребенка в школу», направленная на оказание помощи детям из многодетных или малоимущих семей нашего города по подготовке к школе. Акция будет проходить с 10.00 до 17.00 в помещении комплекса «ОРЕОН» по адресу: г. Байконур, ул. Речная, 1. Просим Вас принять участие в данном мероприятии и рассмотреть вопрос о выделении выпускаемых ОАО «Радуга» школьных принадлежностей для проведения благотворительной акции.

Надеемся на сотрудничество. В случае положительного решения просим сообщить в срок до 01 августа 2016 г. Письмо подписал Директор ОО «Радость» А.Б. Петрова, исполнитель И.И. Морозова.

9. Составить и оформить письмо-ответ на угловом бланке документа, в соответствии с правилами оформления служебных писем; **исправить допущенные ошибки**; дополнить недостающие реквизиты; использовать следующие данные:

Письмо адресуется Коммерческому директору ОАО "Электрокомплект" М.И. Новикову.

Текст: Уважаемый Михаил Иванович! Нами внимательно изучен полученный от Вас текст типового договора на поставку комплектующих изделий для обеспечения сборочного производства ФГУП (Федеральное государственное унитарное предприятие) "Радуга". К сожалению, по мнению наших специалистов, предлагаемый Вами текст договора ни по своей структуре, ни по содержанию основных статей не соответствует принятым на нашем предприятии стандартам сотрудничества по данному направлению. В связи со сложившейся ситуацией руководством ФГУП "Радуга" принято решение подготовить свой вариант договора с Вашим предприятием, рассчитанный на 2 года сотрудничества и учитывающий все особенности процессов нашего делового взаимодействия. Прошу Вас, рассмотреть наше предложение и сообщить решение по этому вопросу. В случае Вашего согласия наш вариант договора поставки будет направлен Вам для согласования в недельный срок.

10. Составить и оформить письмо-отказ на продольном бланке документа, в соответствии с правилами оформления служебных писем; исправить допущенные ошибки; дополнить недостающие реквизиты; использовать следующие данные:

Адресат: Коммерческому директору ОАО "Электрокомплект" М.И. Новикову

Текст: Уважаемый Михаил Иванович! Нами внимательно изучен полученный от Вас текст типового договора на поставку комплектующих изделий для обеспечения сборочного производства ФГУП "Радуга" К сожалению, по мнению наших специалистов, предлагаемый Вами текст договора ни по своей структуре, ни по содержанию основных статей не соответствует принятым на нашем предприятии стандартам сотрудничества по данному направлению. В тексте договора отсутствуют многие статьи,

отражающие важные аспекты выполнения Сторонами своих обязательств: особенности транспортировки, приемка изделий на предприятии Поставщика, гарантийные обязательства, ответственность за несоблюдение графика поставок, условия командирования специалистов. В полном объеме не предусмотрены также технические приложения к договору. Все основные замечания изложены нами в приложении к настоящему письму. В связи со сложившейся ситуацией руководством ФГУП "Радуга" принято решение подготовить свой вариант договора с Вашим предприятием, рассчитанный на 2 года сотрудничества и учитывающий все особенности процессов нашего делового взаимодействия. Прошу Вас, уважаемый Михаил Иванович, рассмотреть наше предложение и сообщить решение по этому вопросу. В случае Вашего согласия наш вариант договора поставки будет направлен Вам для согласования в недельный срок. Приложение - на 3 листах в 1 экз. С уважением и надеждой на успешную совместную работу, Заместитель генерального директора ФГУП "Радуга" И.П. Бережной.

11. Составить и оформить гарантийное письмо на угловом бланке документа, в соответствии с правилами оформления служебных писем; исправить допущенные ошибки; дополнить недостающие реквизиты; использовать следующие данные:

Автор письма: Общество с ограниченной ответственностью «СТРОЙЦЕНТР» (ООО «СТРОЙЦЕНТР»), расположенное по адресу: г. Байконур, ул. Кирова, 21, индекс 468320, Тел./факс: (33622) 5-34-99, E-mail: my@stroicentr.ru, ОКПО 98767876, ОГРН 6789876544337, ИНН/КПП 4565434589/456784328.

Письмо адресуется в ИФНС № 6 по городу Байконур от 21 сентября 2016 г., исходящий номер № 06-18/168.

Текст: ООО «СТРОЙЦЕНТР», в лице директора Мухина Алексея Ивановича, предоставляет офисное помещение площадью 80 м², расположенное по адресу: город Байконур, ул. Рабочая, дом 104, для государственной регистрации ООО «ПОЛИТЕХПРОМ» и гарантирует после регистрации организации заключить договор аренды. Указанный адрес может быть использован в качестве местонахождения ООО «ПОЛИТЕХПРОМ» в его учредительных документах. Помещение принадлежит ООО «СТРОЙЦЕНТР» на праве собственности, на основании свидетельства о государственной регистрации права серия 20 АЕ № 087475 от 12 октября 2008 года.

Письмо подписывает директор ООО «СТРОЙЦЕНТР» Волков З.Е., исполнитель Смирнова Инна Петровна (телефон: 12-63-87).

12 Составить и оформить письмо-напоминание на угловом бланке документа, в соответствии с правилами оформления служебных писем; **исправить допущенные ошибки**; дополнить недостающие реквизиты; использовать следующие данные:

Автор письма: ООО «Волна» Россия, г. Москва, ул. Некрасовская, 111. Письмо составлено 25.03.2016, зарегистрировано под номером 6, о выполнении условий договора.

Адресат: директор ООО «Спорт» Д.В. Ярошенко.

Текст: Уважаемый Дмитрий Викторович! В соответствии с договором поставки от 01.05.2012 № 5/12 Ваше предприятие взяло на себя обязательства поставлять в наш адрес туристическое снаряжение различного ассортимента в течение года ежемесячно, начиная с мая 2012 года, однако партия снаряжения, предназначенная для поставки в ноябре месяце текущего года, до настоящего времени не оформлена для отгрузки в наш адрес.

Напоминаем Вам, что конечной датой отгрузки изделий является 30.11.2012. Убедительно просим Вас срочно обеспечить отгрузку снаряжения, в противном случае мы будем вынуждены в соответствии с п. 3.6 договора предъявить штрафные санкции в размере 0,02% от общей стоимости договора за каждый день задержки.

С уважением, директор Миронов В.И.

13. Составить и оформить сопроводительное письмо на продольном бланке документа, в соответствии с правилами оформления служебных писем; исправить допущенные ошибки; дополнить недостающие реквизиты; использовать следующие данные:

Автор письма: Научно-исследовательский институт Министерства обороны Российской Федерации (НИИ МО РФ), расположенный по адресу:
ул. Петровская, 7,
г. Москва, 127087, Тел./факс: (495) 678-09-89, E-mail: www.niimo@rf.ru,
ОКПО 45632567, ОГРН 7865467325676, ИНН/КПП 5612230987/675478979.

Письмо адресуется генеральному конструктору ЗАО «Энергетика» С.Т. Лугину.

Письмо составлено 10.01.2017, исходящий номер 01-03/12.

Текст: Высылаем для руководства в практической деятельности Методические указания по оформлению чертежей и иных графических материалов в составе научно-исследовательской и опытно-конструкторской документации. Прошу подтвердить получение. Обращаем внимание на конфиденциальный характер указанного документа.

Приложение: Методические указания на 32 листах в 1 экземпляре. Подписал Начальник НИИ МО РФ Карин А.А., исп. А.П. Ельцова, телефон: 56-09-00.

14 Составить и оформить письмо-подтверждение на угловом бланке документа, в соответствии с правилами оформления служебных писем; исправить допущенные ошибки; дополнить недостающие реквизиты; использовать следующие данные:

Автор: ООО «Феникс», Ленина ул., д. 15, Тольятти, 445000, Тел.: (8482) 51-50-40, Факс: (8482) 50-78-17, E-mail: mail@fen.ru, <http://www.fen.ru>. ОКПО 06396708, ОГРН 1028500380785, ИНН/КПП 6308033140/631001001.

Адресат: Генеральному директору ОАО «Север», О.О. Проскуруину. О подтверждении получения документов.

Текст: Уважаемый господин Проскурин! Подтверждаем получение в согласованные сроки от ОАО «Север» проектов приложений к договорам о сотрудничестве, содержание которых отвечает предварительной договоренности. Надеемся на дальнейшее сотрудничество. С уважением, Генеральный директор ООО «Феникс» П.В. Орлов.

Балльная система оценивания вопросов:

Задание	Критерии оценивания	Количество баллов
Теоретический вопрос	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов; – допущены одна-две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию;	0-15

Практический вопрос	– задание выполнено самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач	0-15
---------------------	--	------