

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сыров Игорь Анатольевич
Должность: Директор
Дата подписания: 28.08.2025 16:21:26
Уникальный программный ключ:
b683afe664d7e9f64175886cf9626a196149ad36

СТЕРЛИТАМАКСКИЙ ФИЛИАЛ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»

Факультет Экономический филиала в г. Стерлитамак
Кафедра Кафедра экономической безопасности, бухгалтерского учета и финансов

Оценочные материалы по дисциплине (модулю)

дисциплина Деловые коммуникации и документооборот

Блок ФТД, часть, формируемая участниками образовательных отношений,
ФТД.ДВ.01.01

цикл дисциплины и его часть (обязательная часть или часть, формируемая участниками образовательных отношений)

Направление

43.03.01

Сервис

код

наименование направления

Программа

Логистика в бизнесе

Форма обучения

Очно-заочная

Для поступивших на обучение в
2025 г.

Разработчик (составитель)
к.э.н., доцент кафедры эббуиф
Садыкова Л. Г.
ученая степень, должность, ФИО

1. Перечень компетенций, индикаторов достижения компетенций и описание показателей и критериев оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)	3
2. Оценочные средства, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)	6
3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), описание шкал оценивания	11

1. Перечень компетенций, индикаторов достижения компетенций и описание показателей и критериев оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)	Показатели и критерии оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)				Вид оценочного средства
1	2	3	4				5
			неуд.	удовл.	хорошо	отлично	
ПК-3. Способен осуществлять управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса	ПК-3.1. Осуществляет выполнение расчетов и подготовка технико-экономических обоснований для формирования цен на продукцию с учетом постпродажного обслуживания и сервиса, включая стадии модернизации утилизации	Обучающийся должен: знать порядок осуществления выполнения расчетов и подготовки технико-экономических обоснований для формирования цен на продукцию с учетом постпродажного обслуживания и сервиса, включая стадии модернизации утилизации	Не знает порядок осуществления выполнения расчетов и подготовки технико-экономических обоснований для формирования цен на продукцию с учетом постпродажного обслуживания и сервиса, включая стадии модернизации утилизации	Частично знает порядок осуществления выполнения расчетов и подготовки технико-экономических обоснований для формирования цен на продукцию с учетом постпродажного обслуживания и сервиса, включая стадии модернизации утилизации	Хорошо знает порядок осуществления выполнения расчетов и подготовки технико-экономических обоснований для формирования цен на продукцию с учетом постпродажного обслуживания и сервиса, включая стадии модернизации утилизации	Отлично знает порядок осуществления выполнения расчетов и подготовки технико-экономических обоснований для формирования цен на продукцию с учетом постпродажного обслуживания и сервиса, включая стадии модернизации утилизации	Устный опрос
	ПК-3.2.	Обучающийся	Не умеет	Частично умеет	Хорошо умеет	Отлично умеет	

	Осуществляет организацию надлежащего оформления документации (акты, сведения, справки) об объемах и сроках работ по постпродажному у обслуживанию и сервису)	должен: уметь осуществлять организацию надлежащего оформления документации (акты, сведения, справки) об объемах и сроках работ по постпродажному у обслуживанию и сервису)	осуществлять организацию надлежащего оформления документации (акты, сведения, справки) об объемах и сроках работ по постпродажному у обслуживанию и сервису)	осуществлять организацию надлежащего оформления документации (акты, сведения, справки) об объемах и сроках работ по постпродажному у обслуживанию и сервису)	осуществлять организацию надлежащего оформления документации (акты, сведения, справки) об объемах и сроках работ по постпродажному у обслуживанию и сервису)	осуществлять организацию надлежащего оформления документации (акты, сведения, справки) об объемах и сроках работ по постпродажному у обслуживанию и сервису)	
ПК-3.3. Осуществляет организацию учета дефектов продукции, анализ причин их возникновения, направление образцов продукции на независимую экспертизу при возникновении споров с потребителями	Обучающийся должен: владеть навыками организации учета дефектов продукции, анализа причин их возникновения, направления образцов продукции на независимую экспертизу при возникновении	Не владеет навыками организации учета дефектов продукции, анализ причин их возникновения, направления образцов продукции на независимую экспертизу при возникновении споров с потребителями	Частично владеет навыками организации учета дефектов продукции, анализ причин их возникновения, направления образцов продукции на независимую экспертизу при возникновении споров с	Хорошо владеет навыками организации учета дефектов продукции, анализ причин их возникновения, направления образцов продукции на независимую экспертизу при возникновении споров с	Отлично владеет навыками организации учета дефектов продукции, анализ причин их возникновения, направления образцов продукции на независимую экспертизу при возникновении споров с	Контрольна я работа	

		споров с потребителями		потребителями	потребителями	потребителями	
--	--	---------------------------	--	---------------	---------------	---------------	--

2. Оценочные средства, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

Перечень вопросов к устному опросу

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ПК-3 по индикатору ее достижения ПК-3.1

Тема. Понятие и представление о делопроизводстве

Вопросы 1. Сущность понятия "документ", "информация" и "материальный носитель". Функции документов.

2. Классификация деловой документации

3. Унификация и стандартизация управленческой документации

Тема. Общие нормы и правила оформления управленческих документов

Вопросы

1 Требования к управленческому документу

2. Понятие, состав и классификация организационно-распорядительной документации (ОРД).

3. Бланки документов и их оформление.

4. Оформление реквизитов ОРД.

5. Общие требования к оформлению текста документов.

Тема. Оформление организационно-распорядительной документации

Вопросы

1 Оформление организационно-правовых документов.

2. Оформление распорядительных документов.

3. Оформление служебных писем и других оперативно-информационных документов.

4. Оформление акта, протокола, докладной и служебной записки.

5. Оформление документов, передаваемых по каналам электросвязи.

Тема. Оформление документов по личному составу

Вопросы

1. Оформление документов, используемых при приеме на работу

2. Оформление отпуска

3. Оценка деятельности персонала. Аттестация

4. Состав документов, используемых при увольнении работника.

Тема. Документооборот и его организация

Вопросы

1. Прохождение входящих, исходящих и внутренних документов.

2. Регистрация документов

3. Составление номенклатур и текущее хранение дел

4. Подготовка дел к сдаче в архив

Тема. Механизация и компьютеризация процессов документооборота

Вопросы 1. Копировально-множительная техника

2. Программные системы автоматизации документооборота

3. Защита данных и основы компьютерной безопасности

Перечень тестовых заданий для оценки уровня сформированности компетенции ПК-3 по индикатору ее достижения ПК-3.2

Тестовые задания

1. «Делопроизводство» — это:

а) Система хранения документов;

- b) Составление документов;
 - c) Документирование и организация работы с документами
2. Должна ли инструкция по делопроизводству организации установить технологию всех делопроизводственных операций, выполняемых в организации?
- a) Да;
 - b) Нет.
3. Какие формы регистрации в России?
- a) Журнальная;
 - b) Карточная;
 - c) Автоматизированная;
 - d) Все вышеперечисленные.
4. Электронный документооборот – это:
- a) материальный объект, содержащий информацию в зафиксированном виде и специально предназначенный для е. передачи во времени и пространстве;
 - b) движение документов в организации с момента их получения или создания до завершения исполнения, отправки адресату или сдачи на хранение;
 - c) электронный документ - это документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме;
 - d) отрасль деятельности, охватывающая вопросы хранения и использования архивных документов.
5. На какие документопотоки делится документация:
- a) письма, распоряжения, договора;
 - b) договора, документы органов власти;
 - c) входящие, исходящие, внутренние документы;
 - d) обращения граждан (жалобы, предложения и заявления).
6. Регистрация электронных документов – это:
- a. установление количества и состава архивных документов в единицах учета и фиксация принадлежности каждой единицы учета к определенному комплексу и общему их количеству в учетных документах;
 - b. важнейший этап работы с документами и определяется как запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения;
 - c. это максимально рациональное сокращение количества чего-либо путем стандартизации к единой форме;
 - d. организация документооборота, хранения и использования документов в текущей деятельности учреждения.
7. Учет документов – это:
- a. важнейший этап работы с документами и определяется как запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения;
 - b. движение документов в организации с момента их получения или создания до завершения исполнения, отправки адресату или сдачи на хранение;
 - c. установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определенной области на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности, для достижения всеобщей оптимальной экономии при соблюдении функциональных условий и требований техники безопасности;

d. установление количества и состава архивных документов в единицах учета и фиксация принадлежности каждой единицы учета к определенному комплексу и общему их количеству в учетных документах.

8. Какие формы регистрации документов существуют?

- a. журнальная, карточная и автоматизированная;
- b. централизованная, децентрализованная, смешанная;
- c. учет документов, контроль за их исполнением, справочная работа по документам;
- d. альбомная, книжная

9. Документ – это:

1) это правовой акт руководителя организации или его заместителей, содержащий обязательные поручения для подчиненных структурных подразделений, должностных лиц и рядовых работников;

2) материальный объект, содержащий информацию в зафиксированном виде и специально предназначенный для е. передачи во времени и пространстве;

3) совокупность формальных элементов в составе сделки или документа, отсутствие которых лишает сделку или документ юридической силы;

4) модель построения документа, устанавливающая область применения, форматы, размеры полей, требования к построению конструкционной сетки и основные реквизиты.

10. Делопроизводство – это:

1) отрасль деятельности, охватывающая вопросы хранения и использования архивных документов;

2) отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами;

3) дисциплина, изучающая структуру и общие свойства научной информации, а также закономерности е. создания, преобразования, передачи и использования в различных сферах человеческой деятельности;

4) это наука об обществе, системах, составляющих его, закономерностях его функционирования и развития, социальных институтах, отношениях и общностях.

Перечень контрольных работ для оценки уровня сформированности компетенции ПК-3 по индикатору ее достижения ПК-3.3

Контрольная работа

Задание 1 Компания «Альфа» осуществляет поставку компьютеров предприятиям города Уфы, устанавливая на реализуемые машины операционную систему Windows XP. Фирма «Бета» приобрела 20 компьютеров у вышеуказанной фирмы и установила, что все они являются неработоспособными, поскольку их конфигурация не соответствует системным требованиям. 9 Необходимо составить рекламное письмо компании «Альфа», письмо-запрос фирмы «Бета» и ответ на него.

Задание 2 Товарищество «Триника» направляет ряду типографий письмо-просьбу о выполнении заказа по изготовлению бланков учета и отчетности. В ответ от типографий получены два письма с обоснованным отказом и письмо-ответ типографии «Наука» о возможности выполнения заказа. Составить все варианты писем.

Контрольная работа

Задание 1 Французская фирма «Окситроль» заинтересована в установлении сотрудничества с объединением «Башснабсбыт» с целью поставки точной измерительной аппаратуры, о чем сообщает в информационном письме. Объединение просит уточнить ряд технических характеристик приборов и одновременно предлагает к продаже

современные гидравлические краны. Составить цепочку писем, необходимых для организации встречи представителей фирмы и объединения.

Задание 2 Завод «Агидель» по истечении контракта отказался от услуг фирмы «Коммерсант», осуществлявшей маркетинговые исследования для него. Директор завода направил в фирму соответствующее письмо с обоснованием причин отказа. Составить письмо директору фирмы «Коммерсант» и возможную цепочку взаимосвязанных писем, а также составить рекламное письмо фирмы «Коммерсант» с целью привлечения других клиентов.

Контрольная работа

1. Бланки документов и их оформление.

2. Оформление распорядительных документов.

3. ООО «Агат» направляет ряду типографий письмо-просьбу о выполнении заказа по изготовлению бланков учета и отчетности. В ответ от типографий получены два письма с обоснованным отказом и письмо-ответ типографии «Наука» о возможности выполнения заказа. Составить все варианты писем.

4. Компания «Мир» осуществляет поставку компьютеров предприятиям города Стерлитамака, устанавливая на реализуемые машины операционную систему Windows XP. Фирма «Восток» приобрела 15 компьютеров у вышеуказанной фирмы и установила, что все они являются неработоспособными, поскольку их конфигурация не соответствует системным требованиям. Необходимо составить рекламное письмо компании «Мир», письмо-запрос фирмы «Восток» и ответ на него.

5. Фирма «Электро» заинтересована в установлении сотрудничества с объединением «Техносбыт» с целью поставки точной измерительной аппаратуры, о чем сообщает в информационном письме. Объединение просит уточнить ряд технических характеристик приборов и одновременно предлагает к продаже современные гидравлические краны. Составить цепочку писем, необходимых для организации встречи представителей фирмы и объединения.

Перечень вопросов к зачету

1. Понятие, цели, задачи, значение делопроизводства.

2. Унификация и стандартизация документов.

3. Унифицированные системы документации, основные положения.

4. Развитие информационных технологий и документов.

5. Роль документационного обеспечения управления в современной организации.

6. Нормативно-правовая база документационного управления обеспечения

7. Устав: определение, структура, содержание, оформление, реквизиты.

8. Инструкция: определение, группировка, разделы, содержание, реквизиты, согласование, утверждение.

9. Положение: определение, виды, содержание, согласование, утверждение.

10. Штатное расписание.

11. Виды распорядительных документов, подготовка и проектирование распорядительных документов, их оформление, реквизиты, согласование, подписание, доведение.

12. Приказ: определение, область распространения, реквизиты, выписки из приказов.

13. Распоряжение: определение, виды, реквизиты. Указание: определение, оформление, реквизиты.

14. Виды информационно-справочных документов.

15. Акт: определение, содержание, схема составления, реквизиты, текст.

16. Протокол: определение, содержание, реквизиты, текст.
17. Справка: определение, виды, текст, реквизиты.
18. Докладная записка: определение, виды, реквизиты, текст. Объяснительная записка: определение, реквизиты.
19. Телеграмма: определение, виды, оформление.
20. Письмо: унификация, правила, реквизиты, виды.
21. Классификация писем по содержанию и назначению, их особенности.
22. Текстовое содержание. Рекомендации по составлению и оформлению текстов.
23. Международное деловое письмо, его отличие, реквизиты, оформление.
24. Документы, регламентирующие управление персоналом и деятельность кадровых служб.
25. Документ «Структура и штатная численность»: понятие, содержание, реквизиты, изменения. 26. Штатное расписание: понятие, содержание, изменения, реквизиты.
27. Правила внутреннего распорядка. Положение о персонале.
28. Положение о кадровой службе: определение, разделы.
29. Документирование процессов движения кадров. Прием, перевод, увольнение работников, предоставление отпусков, командирование.
30. Приказы по личному составу, их особенности, оформление, визирование.
31. Личное заявление, трудовой контракт, представление о переводе. График отпусков.
32. Формирование и ведение личных дел.
33. Типовые технологии документооборота.
34. Структура баз данных документального фонда организации.
35. Технологии работы с конфиденциальными документами.
36. Документационное обеспечение в бухгалтерии.
37. Классификация документов по видам, форме, содержанию происхождению, срокам хранения, гласности, средствам фиксации, стадиям срочности.
38. Цель и значение классификации.
39. Номенклатура дел: понятие, назначение, формы, разделы, виды.
40. Обработка документов, основные потоки, движение.
41. Порядок обработки входящих документов: первоначальная обработка, правила работы. Обработка исходящих документов: этапы обработки, согласование, правила.
42. Обработка внутренних документов.
43. Формы регистрации документов, их преимущества и недостатки, цель регистрации.
44. Единая регистрационная карточка, графы регистрации, оформление журналов регистрации. 45. Контроль исполнения, этапы контроля, сроки исполнения. Справочный аппарат.
46. Формирование дел, правила формирования дел. Номенклатура дел: понятие, виды, обложка, описи.
47. Хранение документов. Экспертиза ценности документов, оперативное хранение документов, передача дел на архивное хранение, подготовка, оформление дел постоянного и временного сроков хранения. Опись дел.
48. Закон об информации. Ответственность за разглашение информации.

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), описание шкал оценивания

Рейтинг-план

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
Раздел 1.			0	50
Текущий контроль			0	25
1. Аудиторная работа (устный опрос)	10	1	0	10
2. Тестирование	5	1	0	5
3. Выполнение заданий по самостоятельной работе	10	1	0	10
Рубежный контроль			0	25
1. Контрольная работа			0	25
Раздел 2.			0	50
Текущий контроль			0	25
1. Аудиторная работа (устный опрос)	5	2	0	10
2. Тестирование	5	1	0	5
3. Выполнение заданий по самостоятельной работе	10	1	0	10
Рубежный контроль			0	25
1. Контрольная работа			0	25
Поощрительные баллы			0	10
1. Публикация статей	5	1	0	5
2. Участие в конференциях, олимпиадах, конкурсах	5	1	0	5
Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)				
1. Посещение лекционных занятий			0	–6
2. Посещение практических (семинарских) занятий			0	–10
Итоговый контроль			0	30
1. Зачет			0	
ИТОГО			0	110

Результаты обучения по дисциплине (модулю) у обучающихся оцениваются по итогам текущего контроля количественной оценкой, выраженной в рейтинговых баллах. Оценке подлежит каждое контрольное мероприятие.

При оценивании сформированности компетенций применяется четырехуровневая шкала «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

Максимальный балл по каждому виду оценочного средства определяется в рейтинг-плане и выражает полное (100%) освоение компетенции.

Уровень сформированности компетенции «хорошо» устанавливается в случае, когда объем выполненных заданий соответствующего оценочного средства составляет 80-100%; «удовлетворительно» – выполнено 40-80%; «неудовлетворительно» – выполнено 0-40%

Рейтинговый балл за выполнение части или полного объема заданий соответствующего оценочного средства выставляется по формуле:

Рейтинговый балл = $k \times$ Максимальный балл,

где $k = 0,2$ при уровне освоения «неудовлетворительно», $k = 0,4$ при уровне освоения «удовлетворительно», $k = 0,8$ при уровне освоения «хорошо» и $k = 1$ при уровне освоения «отлично».

Оценка на этапе промежуточной аттестации выставляется согласно Положению о модульно-рейтинговой системе обучения и оценки успеваемости студентов УУНиТ:

На зачете выставляется оценка:

- зачтено - при накоплении от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),
- не зачтено - при накоплении от 0 до 59 рейтинговых баллов.

При получении на экзамене оценок «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», на зачёте оценки «зачтено» считается, что результаты обучения по дисциплине (модулю) достигнуты, компетенции сформированы.