

(обязательное к рабочей программе дисциплины)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Документационное обеспечение социокультурного сервиса»

Уровень образования

Бакалавр

(бакалавриат/магистратура/специалитет)

Направление подготовки
бакалавриата/магистратуры/специальность

43.03.01 «Сервис»

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Профиль направления
подготовки/специализация

«Социокультурный сервис»

(наименование)

Разработчик



подпись

Мустафаева А.Р., к.пед.н., ст.преподаватель

(ФИО уч. степень, уч. звание)

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры



«12» 09 20 19 г., протокол № 1

Зав. кафедрой ПиСКС

подпись

Сулаева Ж.А., д.ф.н. профессор

(ФИО уч. степень, уч. звание)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)
 - 2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП
 - 2.1.2. Этапы формирования компетенций
 - 2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их Формирования
 - 2.2.2. Описание шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП
 - 3.1. Задания и вопросы для входного контроля
 - 3.2. Оценочные средства и критерии сформированности компетенций
 - 3.3. Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена)

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины «Документационное обеспечение социокультурного сервиса» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся (в т.ч. по самостоятельной работе студентов, далее – СРС), освоивших программу данной дисциплины.

Целью фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Социокультурный сервис»

Рабочей программой дисциплины «Основы физиогномики и кинесики» предусмотрено формирование следующих компетенций:

- 1) УК-4. Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
- 2) ОПК-6. Способность применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

- *Вопросы входного контроля*
- *Перечень вопросов текущих контрольных работ*
- *Вопросы для проверки остаточных знаний*
- *Примерная тематика рефератов*
- *Вопросы к зачету*
- *Вопросы для повторения учебного материала*

2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Таблица 1

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Критерии оценивания	Наименование контролируемых разделов и тем ¹
<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами</p>	<p>Знает: основные принципы стратегии сотрудничества</p> <p>Умеет: определять свою роль в команде, разрабатывать управленческие решения по повышению эффективности работы организации.; анализировать и совершенствовать свои коммуникационные способности, организационную культуру учреждения</p> <p>Владеет: навыками работы в команде для принятия правомерных, законопослушных решений в конкретной ситуации, возникающей при осуществлении профессиональной медицинской деятельности</p>	
	<p>УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (ых) языках</p>	<p>Знает: правила и принципы профессионального поведения, методы взаимодействия с различными группами людей в зависимости от целей взаимодействия</p> <p>Умеет: понимать особенности поведения различных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывать их особенности в своей профессиональной деятельности</p> <p>Владеет:</p>	

¹ Наименования разделов и тем должен соответствовать рабочей программе дисциплины.

		<p>навыками выделения различных групп людей для ведения профессиональной деятельности; навыками взаимодействия с категориями различных групп людей (по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.)</p>	
<p>УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (ых) языках</p>		<p>Знает: общие закономерности влияния личности на результаты работы в команде</p> <p>Умеет: предвидеть результаты (последствия) личных действий в команде на достижение заданного результата</p> <p>Владеет: навыками работы в команде на основе совместного планирования последовательности действия для достижения заданного результата</p>	
<p>УК-4.4. Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументированно и конструктивно, незадевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия. 		<p>Знает: основные принципы стратегии сотрудничества</p> <p>Умеет: определять свою роль в команде, разрабатывать управленческие решения по повышению эффективности работы организации; анализировать и совершенствовать свои коммуникационные способности, организационную культуру учреждения</p> <p>Владеет: навыками работы в команде для принятия правомерных, законопослушных решений в конкретной ситуации, возникающей при осуществлении профессиональной медицинской деятельности</p>	

	<p>УК-4.5. Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (ых) на государственный язык и обратно</p>	<p>Знает: основные принципы стратегии сотрудничества</p> <p>Умеет: определять свою роль в команде, разрабатывать управленческие решения по повышению эффективности работы организации.; анализировать и совершенствовать свои коммуникационные способности, организационную культуру учреждения</p> <p>Владеет: навыками работы в команде для принятия правомерных, законопослушных решений в конкретной ситуации, возникающей при осуществлении профессиональной медицинской деятельности</p>	
<p>ОПК-6. Слособен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</p>	<p>ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области</p>	<p>Знает: основные принципы стратегии сотрудничества</p> <p>Умеет: определять свою роль в команде, разрабатывать управленческие решения по повышению эффективности работы организации.; анализировать и совершенствовать свои коммуникационные способности, организационную культуру учреждения</p> <p>Владеет: навыками работы в команде для принятия правомерных, законопослушных решений в конкретной ситуации, возникающей при осуществлении профессиональной медицинской деятельности</p>	

	<p>ОПК-6.2. Обоснованно применяет нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности</p>	<p>Знает: правила и принципы профессионального поведения, методы взаимодействия с различными группами людей в зависимости от целей взаимодействия</p> <p>Умеет: понимать особенности поведения различных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывать их особенности в своей профессиональной деятельности</p> <p>Владеет: навыками выделения различных групп людей для ведения профессиональной деятельности; навыками взаимодействия с категориями различных групп людей (по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п)</p>
	<p>ОПК-6.3. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг</p>	<p>Знает: общие закономерности влияния личности на результаты работы в команде</p> <p>Умеет: предвидеть результаты (последствия) личных действий в команде на достижение заданного результата</p> <p>Владеет: навыками работы в команде на основе совместного планирования последовательности действия для достижения заданного результата</p>
	<p>ОПК-6.4. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями</p>	<p>Знает: основные принципы стратегии сотрудничества</p> <p>Умеет: определять свою роль в команде, разрабатывать управленческие решения по повышению эффективности работы организации; анализировать и совершенствовать свои</p>

		<p>коммуникационные способности, организационную культуру учреждения</p> <p>Владеет:</p> <p>навыками работы в команде для принятия правомерных, законопослушных решений в конкретной ситуации, возникающей при осуществлении профессиональной медицинской деятельности</p>	
--	--	---	--

2.1.2. Этапы формирования компетенций

Сформированность компетенций по дисциплине «Документационное обеспечение социокультурного сервиса» определяется на следующих этапах:

1. Этап текущих аттестаций (Для проведения текущих аттестаций могут быть использованы оценочные средства, указанные в разделе 2)
2. Этап промежуточных аттестаций (Для проведения промежуточной аттестации могут быть использованы другие оценочные средства)

Таблица 2

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Этапы формирования компетенции						
		Этап текущих аттестаций			Этап промежуточной аттестации			
		1-5 недели	6-10 неделя	11-15 неделя	1-17 неделя	18-20 неделя		
1		Текущая аттестация №1	Текущая аттестация №2	Текущая аттестация №3	СРС	КР/КП	Промежуточная аттестация	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	2	3	4	5	6	7	
		1 аттестация	2 аттестация	3 аттестация	+	+	Входная контрольная работа	
		1 аттестация	2 аттестация	3 аттестация	+	+	Аттестационная контрольная работа №1.	

	<p>процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (БХ) языках</p>						
<p>УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (БХ) языках</p>	<p>1 аттестация</p>	<p>2 аттестация</p>	<p>3 аттестация</p>	<p>+</p>	<p>+</p>		
<p>УК-4.4. Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других как в плане содержания, так и в 	<p>1 аттестация</p>	<p>2 аттестация</p>	<p>3 аттестация</p>	<p>+</p>	<p>+</p>		

	<p>плане формы; критикуя аргументированно и конструктивно, незадевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов ситуациям взаимодействия.</p>						
<p>ОПК-6. Способен применять в профессионал ьной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</p>	<p>УК-4.5. Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (ых) на государственный язык и обратно</p>	1 аттестация	2 аттестация	3 аттестация	+	+	Аттестационная контрольная работа №2.
<p>ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области</p>		1 аттестация	2 аттестация	3 аттестация	+	+	
<p>ОПК-6.2. Обоснованно применяет нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности</p>		1 аттестация	2 аттестация	3 аттестация	+	+	
	<p>ОПК-6.3. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг</p>	1 аттестация	2 аттестация	3 аттестация	+	+	
	<p>ОПК-6.4. Обеспечивает документооборот в</p>	1 аттестация	2 аттестация	3 аттестация	+	+	Аттестационная контрольная работа №3.

	соответствии с нормативными требованиями								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

СРС – самостоятельная работа студентов;

КР – курсовая работа;

КП – курсовой проект.

2.2. Показатели уровней формирования компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования

Результатом освоения дисциплины «Основы физиогномики и кинесики» является установление одного из уровней сформированности компетенций: высокий, повышенный, базовый, низкий.

Таблица 3

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
Высокий (оценка «отлично», «зачтено»)	Сформированы четкие системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции
Повышенный (оценка «хорошо», «зачтено»)	Знания и представления по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков
Базовый (оценка «удовлетворительно», «зачтено»)	Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции	Обучающийся владеет знаниями основного материала на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач
Низкий	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала	Дисциплины, отсутствие практических умений и навыков

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
(оценка «неудовлетворительно», «не зачтено»)		

Показатели уровня сформированности компетенций могут быть изменены, дополнены и адаптированы к конкретной рабочей программе дисциплины.

2.2.2. Описание шкал оценивания

В ФГБОУ ВО «ДГТУ» внедрена модульно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. В соответствии с этой системой применяются пятибальная, двадцатибальная и стобальная шкалы знаний, умений, навыков.

Шкалы оценивания			Критерии оценивания
пятибальная	двадцатибальная	стобальная	
«Отлично» - 5 баллов	«Отлично» - 18-20 баллов	«Отлично» - 85 - 100 баллов	Показывает высокий уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрирует глубокое и прочное усвоение материала; - исчерпывающе, четко, последовательно, грамотно и логически стройно излагает теоретический материал; - правильно формирует определения; - демонстрирует умения самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой; - умеет делать выводы по излагаемому материалу.
«Хорошо» - 4 баллов	«Хорошо» - 15 - 17 баллов	«Хорошо» - 70 - 84 баллов	Показывает достаточный уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует достаточно полное знание материала, основных теоретических положений; - достаточно последовательно, грамотно логически стройно излагает материал; - демонстрирует умения ориентироваться в нормальной литературе; - умеет делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
«Удовлетворительно» - 3 баллов	«Удовлетворительно» - 12 - 14 баллов	«Удовлетворительно» - 56 - 69 баллов	Показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует общее знание изучаемого материала; - испытывает серьезные затруднения при ответах на дополнительные вопросы; - знает основную рекомендуемую литературу; - умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого материала.
«Неудовлетворительно» - 2 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-11 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-55 баллов	Ставится в случае: <ul style="list-style-type: none"> - незнания значительной части программного материала; - не владения понятийным аппаратом дисциплины; - допущения существенных ошибок при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП

Перечень заданий текущего контроля

Входной контроль.

1. Основные понятия о документе, системах документации.
2. Роль документационного обеспечения в совершенствовании предприятиями сервисной сферы на современном этапе.
3. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.
4. Понятие системы документации и ее разновидности в деятельности сервисного предприятия.
5. Задачи и функции службы делопроизводства в сервисных организациях.
6. Понятие «информация». Связь информации и документа. Роль информации в социальных и экономических процессах.
2. Функции документов. Документ – полифункциональный объект.
3. Текстовое документирование и этапы его развития.
4. Техническое документирование.
5. Фотодокументирование. Появление, развитие, применение.
6. Кинодокументирование. Появление, развитие, видеозапись.
7. Фонодокументирование. Появление, развитие, применение.
8. Материальные носители информации.
9. Свойства и признаки документа. Информационные свойства документа.
10. Оригинальность документа. Подлинность документа. Копийность документа.

Вопросы к первой аттестационной контрольной работе.

1. Предмет, содержание и задачи ДОУ.
2. Место и роль документов в управлении на современном этапе.
3. Классификация документов
4. Развитие делопроизводства в современной России.
5. История развития системы государственного документирования.
6. Состав нормативно-методической базы ДОУ.
7. Стандартизация и унификация системы ДОУ.
8. Общероссийские классификаторы документации.
9. Государственная система документационного обеспечения управления.
10. Понятие унификации и стандартизации.
11. Унифицированные системы документации.
12. Бланки документов и требования к ним. Структура документа.
13. Требования к оформлению документов по ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации.
14. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».
15. Оформление реквизитов документов.
16. «Гриф утверждения документа» и способы его оформления.

17. Отметка об исполнении.
18. Организационные документы и их особенности.
19. Распорядительные документы.

Вопросы ко второй аттестационной контрольной работе.

1. Разнообразие информационно-справочных документов.
2. Способы их формирования и оформления.
3. Виды кадровых документов и их оформление.
4. Трудовая книжка.
5. Личная карточка работника, способы оформления.
6. Служебная переписка на предприятии.
7. Деловая речь и ее грамматические особенности.
8. Логическое построение документов.
9. Понятие и принципы организации документооборота.
10. Прохождение и порядок исполнения входящих документов.
11. Прохождение исходящих и внутренних документов.
12. Работа с конфиденциальными документами.
13. Работа с письмами и обращениями граждан.
14. Составление номенклатуры дел.
15. Формирование и оформление дел
16. Подготовка и передача документов на архивное хранение.
17. Утилизация документов.

Вопросы к третьей аттестационной контрольной работе.

1. Общие положения локальных нормативных актов в сервисных организациях.
2. Специфические особенности ЛНА.
3. Характеристика, правила внутреннего трудового распорядка, коллективный договор.
4. Основы документационного менеджмента.
5. Планирование деятельности по управлению документацией.
6. Служба документационного обеспечения управления.
7. Специальные документы туристских фирм.
8. Специальные документы предприятий размещения.
9. Специальные документы предприятий общественного питания.
10. Специальные документы транспортных предприятий.
11. Автоматизация создания документов.
12. Автоматизация ввода и рассылки документов.

Перечень вопросов к экзамену

1. Предмет, содержание и задачи ДОУ.
2. Место и роль документов в управлении на современном этапе.
3. Классификация документов
4. Развитие делопроизводства в современной России.
5. История развития системы государственного документирования.
6. Состав нормативно-методической базы ДОУ.
7. Стандартизация и унификация системы ДОУ.
8. Общероссийские классификаторы документации.

9. Государственная система документационного обеспечения управления.
10. Понятие унификации и стандартизации.
11. Унифицированные системы документации.
12. Бланки документов и требования к ним. Структура документа.
13. Требования к оформлению документов по ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации».
14. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».
15. Оформление реквизитов документов.
16. «Гриф утверждения документа» и способы его оформления.
17. Отметка об исполнении.
18. Организационные документы и их особенности.
19. Распорядительные документы.
20. Разнообразие информационно-справочных документов.
21. Способы их формирования и оформления.
22. Виды кадровых документов и их оформление.
23. Трудовая книжка.
24. Личная карточка работника, способы оформления.
25. Служебная переписка на предприятии.
26. Деловая речь и ее грамматические особенности.
27. Логическое построение документов.
28. Понятие и принципы организации документооборота.
29. Прохождение и порядок исполнения входящих документов.
30. Прохождение исходящих и внутренних документов.
31. Работа с конфиденциальными документами.
32. Работа с письмами и обращениями граждан.
33. Составление номенклатуры дел.
34. Формирование и оформление дел
35. Подготовка и передача документов на архивное хранение.
36. Утилизация документов.
37. Общие положения локальных нормативных актов в сервисных организациях.
38. Специфические особенности ЛНА.
39. Характеристика, правила внутреннего трудового распорядка, коллективный договор.
40. Основы документационного менеджмента.
41. Планирование деятельности по управлению документацией.
42. Служба документационного обеспечения управления.
43. Специальные документы туристских фирм.
44. Специальные документы предприятий размещения.
45. Специальные документы предприятий общественного питания.
46. Специальные документы транспортных предприятий.
47. Автоматизация создания документов.
48. Автоматизация ввода и рассылки документов.

Темы рефератов и докладов по дисциплине «ДОУ»:

1. Делопроизводство», «документационное обеспечение управления», «информационно-документационное обеспечение управления»: определение понятий и взаимосвязь в сервисной деятельности.
2. Законодательное и нормативно-методическое регулирование делопроизводства в сервисной деятельности.
3. Унификация и стандартизация как основные направления упорядочения и совершенствования документации в сервисной организации. Организация делопроизводственного обслуживания.
4. Функции и задачи службы делопроизводства в сервисе. Организационные формы службы делопроизводства.
5. Виды бланков и способы их изготовления в сервисной организации.
6. Документ как носитель информации в сервисной деятельности и понятие классификации документов.
7. Документ как средство укрепления законности и контроля в сервисной деятельности.
8. Общие требования, предъявляемые к текстам служебных документов в сервисе. Понятия «реквизит», «формуляр», «типовой формуляр».
9. Состав реквизитов организационно-распорядительной документации (ОРД) в сервисной деятельности.
10. Классификация документов в сервисной деятельности
11. Организационные документы сервисной организации: краткая характеристика. Правила составления организационных документов.
12. Организационно-правовые документы, регулирующие деятельность службы делопроизводства в сервисной деятельности: «Инструкция по делопроизводству».
13. Организационно-правовые документы сервисной организации, регулирующие деятельность службы делопроизводства: «Положение о службе делопроизводства».
14. Общие требования к оформлению распорядительных документов сервисной организации. Разновидности распорядительной документации.
15. Информационно-справочная документация в сервисной организации: основная характеристика и правила оформления.
16. Понятие документооборота и основные принципы его организации на сервисных предприятиях.
17. Понятия: «конфиденциальная информация», «служебная тайна», «коммерческая тайна». Работа с конфиденциальными документами в сервисной организации.
18. Договор, контракт: определения понятий. Разновидности и правила составления договоров в сервисной деятельности.
19. Штатное расписание сервисной организации: характеристика и основные реквизиты.
20. Оформление командировочных документов в сервисной организации: реквизиты и правила заполнения.
21. Служебные письма и их разновидности.
22. Основные документы финансового анализа в деятельности сервисного предприятия: основные виды и значение.
23. Документальное оформление расчетов с клиентом в сервисе.
24. Документопоток входящих, исходящих и внутренних документов на сервисном

предприятия: этапы работы с ними.

25. Термин «трафарет». Его роль в обслуживании процесса управления сервисным предприятием.

26. Документация по личному составу в сервисной организации.

27. Понятие и значение должностных инструкций в деятельности сервисной организации.

Вопросы остаточных знаний студентов

1. Требования к бланкам документов в сфере сервиса.
2. Оформление реквизитов документов в сфере сервиса.
3. Особенности официально-делового стиля документации.
4. Организационные документы бизнеса.
5. Информационно-справочные документы индустрии сервиса.
6. Общие правила служебной переписки в бизнесе.
7. Организация документооборота в сервисных организациях.
8. Порядок работы с входящими документами в бизнесе.
9. Порядок работы с исходящими документами в сфере сервиса.
10. Порядок работы с внутренними документами в бизнесе.
11. Электронный документ и электронный документооборот.
12. Определение понятия «Договор». Разновидности и правила составления договоров в сервисной деятельности.
13. Документация туристского предприятия как организации сферы сервиса.

Тестовые задания для аттестационных контрольных работ

Тест №1

Согласны ли вы с утверждением, что (ответить да/нет, будьте готовы пояснить):

1. Протокол – информационно-справочный документ.
2. Докладная записка подписывается только руководителем организации.
3. Приказ утверждается.
4. На заявление ставится печать.
5. Решение, постановление, приказ, распоряжение издаются на принципах единоначалия.
6. Ответственность за издание распорядительных документов несет лицо, подписавшее документ.
7. Констатирующая часть текста приказа является обязательной.
8. Виза юриста на документе – это придание ему юридической силы.
9. Внешнее согласование оформляется визой согласования.
10. При регистрации документа в журнале регистрации вносится фамилия автора документа.
11. Трудовую книжку работнику выдают в день его увольнения.
12. Объяснительная записка подписывается руководителем структурного подразделения.
13. Акт – это документ, содержащий сведения о ходе коллегиального мероприятия.
14. Запись в трудовую книжку ведется работником при приеме на работу, перемещении и увольнении.
15. При утере трудовой книжки работник увольняется, трудовая книжка не восстанавливается.
16. При смене фамилии меняется и трудовая книжка.
17. В трудовую книжку заносятся сведения о приеме на работу, перемещении и увольнении, награждениях, поощрениях, порицаниях, а также об открытиях.
18. Факсограмма – это документ.
19. Страницы текста документа нумеруются отдельно, страницы приложения – отдельно.
20. Таблицы текста документа и приложения имеют сквозную нумерацию.
21. Штатное расписание утверждается руководителем организации.

22. Существует угловое, продольное и комбинированное расположение реквизитов бланка документа.
23. Приказ по личному составу хранится отдельно от приказов по основной деятельности.
24. На предприятии хранятся личные дела всех когда-либо работавших сотрудников.
25. Автобиография составляется на сотрудника с целью предоставления документа по требованию.
26. Подпись руководителя на приказе заверяется печатью.
27. Организация считается созданной со дня утверждения устава.
28. Наличие устава является обязательным для регистрации организаций.
29. В штатном расписании определяется фонд заработной платы организации.
30. Все организационные документы проходят процедуру утверждения.

Тест № 2.

1. Гарантийное письмо – это:

- А) документ, сообщающий о приближении, ускорении, истечении срока исполнения какого-либо действия
- В) документ, содержащий приглашение на мероприятие
- С) документ, в котором гарантируется оплата выполненной работы или предоставление чего-либо (работы, помещения и т.д.)
- Д) документ, подтверждающий получение ценностей

2. Дайте определение документа:

- А) материальный объект с информацией, зафиксированной созданным человеком способом, для ее передачи во времени и пространстве
- В) совокупность реквизитов официального письма
- С) стандартное расположение материала
- Д) текст

3. Дайте определение формуляра-образца:

- А) совокупность реквизитов делового письма
- В) совокупность расположенных в определенной последовательности реквизитов, присущих всем документам определенной системы документации
- С) совокупность реквизитов приказа
- Д) совокупность реквизитов акта

4. Дата документа оформляется следующим образом:

- А) 1 февраля 1997
- В) 1 февраля 97 г.
- С) 01.02.97 г.
- Д) 01.02.97

5. Дата документа — это:

- А) дата его подписания, принятия
- В) дата его составления
- С) дата его подписания, принятия, утверждения, составления, дата события
- Д) дата события

6. Каким свойством можно охарактеризовать наличие у документа неотъемлемых слагаемых, без которых он существовать не может:

- А) вещественность;
- В) атрибутивность;
- С) структурность;
- Д) верного варианта ответа нет.

7. Деловые письма обычно заканчивают фразами:

- А) в соответствии с Вашей просьбой ...
- В) с уважением ...
- С) нами рассмотрены Ваши предложения ...

- D) в связи ...
8. Делопроизводство — это:
- A) правильное оформление документов.
 - B) организация документооборота в учреждении.
 - C) совокупность документов, отражающих управленческую деятельность учреждения.
 - D) совокупность работ по документированию деятельности управления и по организации документов в учреждении.
9. Деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами — это:
- A) документационное обеспечение управления
 - B) стандартизация
 - C) ЕГСД
 - D) система документации
10. Документ, закрепляющий должностной и численный состав предприятия с указанием фонда заработной платы — это:
- A) должностная инструкция
 - B) устав
 - C) положение
 - D) штатное расписание
11. Документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях и т.п.:
- A) объяснительная записка
 - B) докладная записка
 - C) акт
 - D) протокол
12. Какая функция относится к общим функциям документа:
- A) общекультурная;
 - B) информационная;
 - C) правовая;
 - D) упорядочивающая.
13. Как должно происходить деление документов:
- A) на роды, подвиды, подро́ды, разновидности;
 - B) на роды, виды, подвиды, разновидности;
 - C) на виды, подвиды, разновидности, роды;
 - D) на подвиды, подро́ды, разновидности.
14. Документационное обеспечение управления — это:
- A) процесс установления и применения правил с целью упорядочения деятельности в делопроизводстве.
 - B) деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами.
 - C) совокупность документов, применяемых в определенной сфере деятельности.
 - D) совокупность реквизитов, установленных в соответствии с формуляром документа.
15. ЕГСД — это:
- A) совокупность реквизитов, установленных в соответствии с формуляром документа.
 - B) комплекс основных положений, определяющих и регламентирующих организацию документационных процессов на предприятии.
 - C) совокупность документов, применяемых в определенной сфере деятельности.
 - D) деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами.
16. Документ, содержащий информацию, не предназначенную для широкого распространения:
- A) неопубликованный;

- В) тайный;
 - С) непубликуемый;
 - Д) непериодический.
17. Что относится к признакам документа:
- А) функциональность информации;
 - В) тождественность самому себе;
 - С) законность;
 - Д) завершенность сообщения.
18. Какой логический прием, используется при создании документов:
- А) определение;
 - В) установление;
 - С) обоснование;
 - Д) разъяснение.
19. Если Вам необходимо дать описание рекламируемых услуг, Вы составите
- А) договорное письмо
 - В) рекламное письмо
 - С) сопроводительное письмо
 - Д) письмо-приглашение
20. Если Вам необходимо предъявить претензии партнеру, Вы составите
- А) договорное письмо
 - В) информационное письмо
 - С) сопроводительное письмо
 - Д) письмо-претензию

Тест № 3

1. Укажите отличительное свойство документа:
- А) копияность;
 - В) юридическая сила;
 - С) множественность;
 - Д) точность.
2. Если Вам необходимо пригласить организацию или должностное лицо на совещание, встречу, Вы составите
- А) письмо-приглашение
 - В) сопроводительное письмо
 - С) письмо-подтверждение
 - Д) договорное письмо
3. Если Вам необходимо сообщить о проведении мероприятия, Вы составите
- А) сопроводительное письмо
 - В) письмо-подтверждение
 - С) договорное письмо
 - Д) информационное письмо
4. Если Вам необходимо составить письмо, информирующее адресата о направлении к нему присылаемых документов, Вы составите
- А) сопроводительное письмо
 - В) письмо-уведомление
 - С) письмо-подтверждение
 - Д) договорное письмо
5. Если Вам необходимо составить письмо, сопровождающее договор, то оно будет носить название (по содержанию)
- А) письмо-подтверждение
 - В) договорное
 - С) сопроводительное

- D) письмо-уведомление
6. Если Вам необходимо уведомить отправителя о получении документов, Вы составите
- A) информационное письмо
 - B) договорное письмо
 - C) сопроводительное письмо
 - D) письмо-подтверждение
7. Если распорядительная часть текста начинается словами —обязываю, то это
- A) приказ
 - B) заявление
 - C) распоряжение
 - D) указание
8. Если распорядительная часть текста начинается словами —предлагаю, то это
- A) приказ
 - B) распоряжение
 - C) инструкция
 - D) указание
9. Индекс документа оформляется следующим образом
- A) 13.14
 - B) пк 11.
 - C) сд 16.
 - D) 13/14
10. Индекс документа — это
- A) порядковый номер регистрации
 - B) индекс структурного подразделения
 - C) цифровое, буквенное или комбинированное обозначение документа, указывающее место его составления и хранения
 - D) номер дела по номенклатуре дел
11. Интервал — это
- A) рабочее поле
 - B) служебное поле
 - C) положение табулятора
 - D) расстояние между основаниями смежных строк
12. Информационно-справочный документ, состоящий из группы лиц для подтверждения установленных фактов — это
- A) докладная записка
 - B) акт
 - C) протокол
 - D) объяснительная записка
13. Исполнительное делопроизводство — это
- A) работа с документами, проводившаяся в Советских учреждениях
 - B) работа с документами, проводившаяся в коллегиях
 - C) работа с документами, проводившаяся в министерствах
 - D) работа с документами, проводившаяся в приказах
14. Коллежское делопроизводство — это
- A) работа с документами, проводившаяся в коллегиях
 - B) работа с документами, проводившаяся в приказах
 - C) работа с документами, проводившаяся в Советских учреждениях
 - D) работа с документами, проводившаяся в министерствах
15. Комплекс взаимосвязанных документов, регламентирующих структуру, задачи, функции предприятия, организацию его работы; права, обязанности и ответственность руководства и специалистов предприятия — это
- A) распорядительные документы

- В) устав
 - С) справочно-информационные
 - Д) организационные документы
16. Комплекс основных положений, определяющих и регламентирующих организацию документационных процессов на предприятии — это
- А) система документации
 - В) ЕГСД
 - С) документационное обеспечение управления
 - Д) стандартизация
17. Назовите виды докладных записок
- А) информационные, отчетные
 - В) внутренние, внешние
 - С) отчетные, внутренние
 - Д) информационные, отчетные, внутренние, внешние
18. Назовите два основных формата, на которых оформляются документы ОРД
- А) А 5 (148x210 мм); А 3 (297x420 мм)
 - В) А 4 (210x297 мм); А 5 (148x210 мм)
 - С) А 5 (148x210 мм); А 6 (105x148 мм)
 - Д) А 3 (297x420 мм); А 4 (210x297 мм)
19. Назовите документ, не включенный в группу входящих и исходящих документов в приказах
- А) памяти
 - В) отписки
 - С) акт
 - Д) грамоты
20. Назовите документ, не входящий в группу распорядительных документов
- А) структура и штатная численность
 - В) указание
 - С) приказ
 - Д) постановление

Тест № 4

1. Назовите документ, не входящий в состав информационно-справочных
- А) протокол
 - В) справка
 - С) распоряжение
 - Д) акт
2. Назовите документ, не издаваемый царем в период приказного делопроизводства
- А) жалованная грамота
 - В) указ
 - С) приговор
 - Д) акт
3. Назовите нормативный документ, на основании которого оформляются документы ОРД
- А) инструкция по делопроизводству
 - В) положение об архивном фонде РФ
 - С) ГОСТ 6.30.-2003
 - Д) ГОСТ 16.48.7-70
4. Назовите раздел, не входящий в текст устава
- А) регламент деятельности
 - В) общие положения
 - С) организационное единство
 - Д) должностные обязанности

5. Назовите реквизит, не входящий в формуляр акта
- A) подпись
 - B) текст
 - C) адресат
 - D) заголовок
6. Назовите реквизит, не входящий в формуляр решения
- A) текст
 - B) заголовок
 - C) ссылка на индекс и дату входящего документа
 - D) подпись
7. Назовите реквизит, не входящий в формуляр устава
- A) название организации
 - B) наименование министерства или ведомства
 - C) наименование вида документа
 - D) адресат
8. Назовите цели доклада
- A) аргументация
 - B) информирование и убеждение
 - C) доказательство
 - D) убеждение
9. Назовите части текста приказа
- A) констатирующая, вводная
 - B) констатирующая, распорядительная
 - C) основная, распорядительная
 - D) вводная, основная
10. Обязательный признак на документе, установленный законом — это
- A) интервал
 - B) реквизит
 - C) положение табулятора
 - D) эмблема
11. Организационно-распорядительная документация — это
- A) унифицированный документ
 - B) совокупность реквизитов
 - C) совокупность взаимосвязанных документов, функционирующих в сфере управления
 - D) унифицированная форма
12. Организационный документ длительного или постоянного срока действия, в котором определены научно-технические, финансовые стороны деятельности должностных лиц — это
- A) штатное расписание
 - B) должностная инструкция
 - C) устав
 - D) положение
13. Организационный документ, в котором указываются все структурные подразделения предприятия, вводимые на предприятии должности и количество штатных единиц по каждой из должностей — это
- A) правила внутреннего и трудового распорядка
 - B) устав
 - C) штатное расписание
 - D) структура и штатная численность
14. Организация работы с документами в коллегиях носит название
- A) коллежское делопроизводство
 - B) советское делопроизводство

- С) приказное делопроизводство
D) исполнительное делопроизводство
15. Организация работы с документами в министерствах носит название
A) советское делопроизводство
B) коллежское делопроизводство
C) приказное делопроизводство
D) исполнительное делопроизводство
16. Основное правило, которого следует придерживаться при подаче телефонограммы
A) передавать только краткую, срочную информацию
B) при регистрации телефонограммы использовать журнал регистрации входящих документов
C) текст — более 100 слов
D) использовать максимум специальных терминов
17. Основные части текста протокола
A) констатирующая, вводная
B) основная, распорядительная
C) констатирующая, распорядительная
D) вводная, основная
18. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам данный фрагмент:
Ректору Новосибирского университета господину Смолкину С.А. 634635 г. Новосибирск ул.
Ленина, д. 15.
A) резолюция
B) адресат
C) виза согласования
D) виза заверения
19. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент:
Plan 1. doc Симкина 13.01.98
A) отметка о заверении копии
B) отметка о поступлении
C) исполнитель
D) отметка о переносе данных на машинный носитель
20. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент:
ВЕРНО Секретарь-референт л/п И.К. Конторкина
A) гриф утверждения
B) отметка о заверении копии
C) подпись
D) резолюция

Тест № 5

1. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент:
Генеральный директор л/п И.К.Сомов
A) виза
B) текст
C) подпись
D) заголовок
2. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент:
Зам. директора Плюхину И.К. Обеспечить условия выполнения поставок до 16.01.2003.
л/п 18.11.2003
A) подпись
B) заголовок
C) виза
D) резолюция

3. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент:

НИИДАД 13.01.98 № 36/17

- A) исполнитель
- B) отметка о поступлении
- C) гриф утверждения
- D) отметка о заверении копии

4. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент:

Об информационном обеспечении

- A) виза
- B) заголовок
- C) резолюция
- D) текст

5. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент:

Симонов 989-78-35

- A) гриф утверждения
- B) исполнитель
- C) резолюция
- D) отметка о заверении копии

6. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент:

УТВЕРЖДАЮ Директор л/п И.О.Ф. 13.02.98

- A) гриф утверждения
- B) заголовок
- C) резолюция
- D) подпись

7. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент:

Юрист л/п И.К. Симонов 10.11.2004

- A) адрес
- B) резолюция
- C) виза
- D) гриф утверждения

8. Охарактеризуйте с точки зрения реквизитов следующий фрагмент: «Вх. № 0000 Дата 00.00.00»

- A) резолюция
- B) отметка о поступлении документа
- C) отметка о наличии приложений
- D) подпись

9. Охарактеризуйте с точки зрения реквизитов следующий фрагмент: —02.03.98.

- A) подпись
- B) дата
- C) резолюция
- D) отметка о наличии приложений

10. Охарактеризуйте с точки зрения реквизитов следующий фрагмент: —13/14

- A) индекс
- B) отметка о наличии приложений
- C) резолюция
- D) подпись

11. Охарактеризуйте с точки зрения реквизитов следующий фрагмент: —приложение: на 3 л.
в 2 экз.

- A) отметка о наличии приложений
- B) подпись
- C) дата
- D) резолюция

12. Перечислите вопросы, которые отражаются в правилах внутреннего трудового распорядка
- А) организация работы предприятия, взаимные обязанности работников и администрации, предоставление отпусков, командирование сотрудников, внутриобъектный режим
 - В) должностной и численный состав предприятия
 - С) научно-технические, финансовые стороны деятельности должностных лиц
 - Д) порядок образования, задачи, обязанности, права, ответственность и организацию работы предприятия в целом или его структурных подразделений
13. Перечислите основные виды бланков
- А) общий бланк, бланк для писем, бланк с продольным и угловым расположением реквизитов
 - В) существует только бланк с продольным и угловым расположением реквизитов
 - С) существует только общий бланк
 - Д) существует только бланк для писем
14. Перечислите основные элементы доклада
- А) основная часть; выводы (рекомендации)
 - В) вступление; выводы (рекомендации)
 - С) вступление; основная часть
 - Д) вступление; основная часть; выводы (рекомендации)
15. Перечислите цели изучения делопроизводства А)
- определить роль служб ДОУ.
- В) показать значение работы с документами в жизни общества.
 - С) овладение основами правильного оформления документов и надлежащей организацией документооборота.
 - Д) привить необходимые навыки в работе с делами, законченными делопроизводством.
16. Письмо после обращения чаще всего продолжается словами
- А) мы рассчитываем на Ваше сотрудничество...
 - В) в связи с ...
 - С) нами рассмотрены Ваши предложения ...
 - Д) с уважением ...
17. Письмо после обращения чаще всего продолжается словами
- А) в соответствии с Вашей просьбой ...
 - В) мы надеемся на Вашу заинтересованность ...
 - С) с уважением ...
 - Д) мы рассчитываем на Ваше сотрудничество...
18. Письмо чаще всего начинается словами
- А) в связи с ...
 - В) с уважением ...
 - С) в соответствии с ...
 - Д) уважаемые господа ...
19. Письмо-напоминание — это
- А) документ, подтверждающий получение ценностей
 - В) документ, сообщающий о приближении, ускорении, истечении срока исполнения какого-либо действия
 - С) документ, содержащий приглашение на мероприятие
 - Д) документ, содержащий информацию о проводимом мероприятии
20. Под —совокупностью взаимоувязанных документов, применяемых в определённой сфере деятельности подразумевают
- А) систему документирования
 - В) унифицированную форму
 - С) унифицированный документ

D) систему документации

Тест № 6

1. Правовой акт управления государственного органа, имеющий обязательную силу для граждан и организаций, которым он адресован — это
 - A) указание
 - B) приказ
 - C) распоряжение
 - D) решение
2. Правовой акт, издаваемый руководителем предприятия, действующего на основании единоначалия, для разрешения основных и оперативных задач предприятия — это
 - A) приказ
 - B) указание
 - C) решение
 - D) распоряжение
3. Правовой акт, определяющий порядок образования, задачи, обязанности, права, ответственность и организацию работы предприятия в целом или его структурных подразделений — это
 - A) положение
 - B) устав
 - C) должностная инструкция
 - D) штатное расписание
4. Приказное делопроизводство — это
 - A) работа с документами, проводившаяся в Советских учреждениях
 - B) работа с документами, проводившаяся в министерствах
 - C) работа с документами, проводившаяся в коллегиях
 - D) работа с документами, проводившаяся в приказах
5. Причины издания указания раскрываются в
 - A) вводной части текста
 - B) распорядительной части текста
 - C) констатирующей части текста
 - D) основной части текста
6. Процесс установления и применения правил с целью упорядочения деятельности в делопроизводстве — это
 - A) система документации
 - B) стандартизация
 - C) ЕГСД
 - D) документационное обеспечение управления
7. Работа с документами, проводившаяся в приказах, носит название
 - A) приказное делопроизводство
 - B) исполнительное делопроизводство
 - C) коллежское делопроизводство
 - D) советское делопроизводство
8. Распорядительный документ коллегиального органа управления, издаваемый министерствами, ведомствами, научными советами — это
 - A) решение
 - B) указание
 - C) распоряжение
 - D) приказ

9. Распорядительный документ, издаваемый органами государственного управления организацией, по вопросам организационно-методического характера (определения порядка приема инструкций) — это

- A) приказ
- B) решение
- C) указание
- D) распоряжение

10. Различие между основными видами стилей — это

- A) стилистическое поле
- B) наполнение текста
- C) рабочее поле
- D) интонация

11. Резюме — это

- A) объективный призыв на документе, установленный законом
- B) система документации
- C) стилистическое поле
- D) рабочее поле

12. Резюме — это сокращенный вариант следующего документа:

- A) счетная л/п Ф.И.О. 00.00.00
- B) краткая л/п 00.00.00
- C) счетная Ф.И.О. л/п 00.00.00
- D) с приложением сокращенная л/п 00.00.00

13. Свод приказов, регулирующих деятельность организаций, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в сфере государственной или муниципальной деятельности — это

- A) штатное расписание
- B) положение
- C) должностная инструкция
- D) устав

14. Система документации — это

- A) совокупностью взаимоувязанных документов, применяемых в определенной сфере деятельности
- B) совокупность реквизитов
- C) документ, содержащий первичную информацию
- D) система документации, созданная по единым правилам и требованиям

15. Совокупность взаимоувязанных документов, функционирующих в сфере управления — это

- A) кадровая документация
- B) бухгалтерская документация
- C) техническая документация
- D) ОРД

16. Совокупность документов, отражающих распорядительную деятельность — это

- A) отчетные документы
- B) информационно-справочные документы
- C) распорядительные документы
- D) организационные документы

17. Совокупность документов, содержащих информацию о фактическом положении дел, служащих основанием для принятия решений, издания распорядительных документов — это

- A) распорядительные документы
- B) организационные документы
- C) отчетные документы
- D) информационно-справочные документы

18. Совокупность работ по документированию деятельности управления и по организации документов в учреждении — это

- А) система документирования
- В) система документации
- С) документооборот
- Д) делопроизводство

19. Совокупность расположенных в определенной последовательности реквизитов, присущих всем документам определенной системы документации — это

- А) выписка
- В) формуляр-образец
- С) бланк
- Д) документ

20. Стандартизация — это

- А) стандартное расположение материала.
- В) согласование с текстом заинтересованных лиц.
- С) употребление устойчивых оборотов.
- Д) процесс установления и применения правил с целью упорядочения деятельности в делопроизводстве.

Итоговое тестовое задание

1. В каком варианте ответа правильно названы реквизиты общего бланка?

- А) Наименование организации, эмблема организации или товарный знак, наименование вида документа, ОГРН, ИНН/КПП, заголовок к тексту, адресат.
- Б) Наименование организации, код организации, ОГРН, ИНН/КПП, дата, регистрационный номер документа, ссылка на регистрационный номер и дату документа.
- В) Наименование организации, место для вида документа, код организации, код организации, дата, регистрационный номер, место составления.

2. В каком варианте ответа правильно названы реквизиты конкретного вида документа?

- А) Государственный герб, код формы документа, наименование вида документа, регистрационный номер, дата документа, место составления.
- Б) Наименование организации, эмблема или товарный знак, наименование вида документа, код организации, код формы документа, дата, регистрационный номер.
- В) Наименование организации, наименование вида документа, код формы документа, место издания документа.

3. В каких документах проставляется реквизит «Отметка об исполнителе»? Какой вариант ее оформления Вы считаете правильным?

- А) Семенова Ирина Петровна 23-34-45
- Б) И.П. Семенова 23-34-45
- В) Семенова 23-34-45
- Г) Семенова И.П. 23-34-45

4. В каком варианте ответа правильно названы реквизиты бланка письма?

- А) Наименование организации, код организации, код формы документа, справочные данные об организации.
- Б) Наименование организации, наименование вида документа, дата, регистрационный номер.
- В) Наименование организации, справочные данные об организации, ОГРН, ИНН/КПП, дата, регистрационный номер, ссылка на регистрационный номер и дату документа.

5. В каком варианте ответа правильно названы реквизиты бланка приказа?

- А) Государственный герб, код формы документа, наименование организации, наименование вида документа, дата документа, регистрационный номер, место составления.
- Б) Государственный герб, наименование организации, наименование вида документа, код

формы документа, дата, регистрационный номер, место составления, справочные данные об организации.

В) Эмблема, наименование организации, вид документа «ПРИКАЗ», код формы документа, дата, место составления.

6. Какие способы оформления даты в документах являются правильными?

А) 05.02.08.

Б) 05.02.2008 г.

В) 05 февраля 2008 года.

Г) 2008.02.05

Д) 5 февраля 2008 г.

Е) 05 февраля 2008.

7. Какой способ оформления адресата является правильным?

А) Директору школы №31

Матвеевой Тамаре Петровне.

Б) Вознесенской Е.К.

ул. Бажова, д.1, кв. 5

Москва 123046.

В) ЗАО «Аякс».

Директору В.С. Ларионову.

Г) Директору ЗАО «Эра»

Р.О. Смирнову

8. Когда заканчивается формирование дела?

А) Дело формируется в пределах календарного года (за исключением переходящих дел)

Б) Дело формируется до достижения максимального объема в листах, т.е. до 250 листов.

В) Дело формируется по усмотрению организации.

9. Кем формируются дела в структурных подразделениях сервисных организаций?

А) Руководителем структурного подразделения

Б) Исполнителями

В) Заместителями руководителей структурных подразделений

Г) Делопроизводственными работниками

10. Какой принцип формирования дел является основным?

А) По степени важности документов

Б) По видам документов

В) По содержанию

Г) По номерам

11. Какое определение документа является наиболее точным?

А) Материальный объект с подписью

Б) Носитель информации

В) Удостоверение личности

12. Что такое реквизит документа?

А) Фирменный бланк

Б) Основная часть документа

В) Его отдельный элемент

13. На каком документе обязательно ставится отметка о наличии приложения?

А) Запрос

Б) Информационное письмо

В) Сопроводительное письмо

14. Кто присваивает исходящий номер письму?

А) Адресат

Б) Автор

15. На каком служебном письме проставляется ссылка на номер и дату документа?

А) Гарантийном

Б) Сопроводительном

В) Ответном

Г) На всех письмах

16. С какой целью на документе указывают фамилию и телефон исполнителя?

А) Для придания документу юридической силы

Б) Для оперативной связи

В) Для правильного оформления

17. Где ставятся инициалы при адресовании?

А) Должностному лицу

Б) Частному лицу

18. На каких документах ставится гриф утверждения?

А) На документах, указанных руководителем организации

Б) На документах, определенных законодательством

В) На всех внутренних документах

19. Какой вариант реквизита «Подпись» на фирменном бланке сервисной организации оформлен правильно?

А) Директор ЗАО «Мария»

Б) Финансовый директор

В) Главный бухгалтер, Директор

Г) Директор

20. Как ставят отметку о поступлении?

А) От руки с указанием входящего номера

Б) Автоматическим нумератором с указанием названия организации, входящего номера и даты

В) Штампом с указанием юридического адреса организации, входящего номера и даты

21. Что проставляет руководитель организации сферы сервиса на входящем документе при его рассмотрении?

А) Подпись

Б) Резолюцию

В) Визу

22. Когда на документе проставляется виза согласования?

А) после подписания руководителем

Б) До подписания руководителем

23. Что представляет собой дубликат документа?

А) Копию части документа, необходимую для официального представления в государственные органы

Б) Копию утерянного документа, имеющую юридическую силу подлинника.

24. Какой реквизит не входит в формуляр приказа по основной деятельности?

А) Название организации

Б) Вид документа

В) Место издания

Г) Адресат

Д) Заголовок к тексту

25. Какая отметка о заверении копии на выписке из приказа оформлена правильно?

А) Верно: Наименование должности Подпись Расшифровка

Б) Верно: Наименование должности Расшифровка Дата

Г) Верно: Наименование должности Подпись Расшифровка Дата

26. Что является датой протокола?

А) Дата подписания

Б) Дата заседания

В) Дата регистрации

27. Сколько экземпляров трудового контракта оформляется?

А) 1 экземпляр

Б) 2 экземпляра

28. Что такое номенклатура дел?

А) Список дел организации с указанием сроков хранения

Б) Список дел организации, передаваемых в архив

В) Список структурных подразделений организации