

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ДОКУМЕНТООБОРОТ»**

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)подготовки: Логистика в бизнесе

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Формы обучения: очная, заочная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: Очная форма обучения – 4 года
Заочная форма обучения – 4 года 6 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 3 з.е.
в академических часах: 108 ак.ч.

г. Самара, 2026

Разработчики:

Доктор экономических наук Волкова Е. В.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Специалист по логистике на транспорте", утвержден приказом Минтруда России от 08.09.2014 № 616н; "Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса", утвержден приказом Минтруда России от 31.10.2014 № 864н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Институт маркетинга, логистики и сервиса	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Яхнеева И. В.	Рассмотрено	26.05.2026, № 10

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Задачи изучения дисциплины:

- Развитие коммуникативных навыков;
- Овладение техникой ведения переговоров;
- Изучение основ деловой этики и документооборота.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

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 стиль деловой коммуникации в устной и письменной формах общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в зависимости от цели и условий партнерства

Знать:

УК-4.1/Зн1 Знать теоретические и методические основы выбора стиля деловой коммуникации в устной и письменной формах общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в зависимости от цели и условий партнерства

Уметь:

УК-4.1/Ум1 Уметь выбирать стиль деловой коммуникации в устной и письменной формах общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в зависимости от цели и условий партнерства

Владеть:

УК-4.1/Нв1 Владеть навыками выбора стиля деловой коммуникации в устной и письменной формах общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в зависимости от цели и условий партнерства

УК-4.2 Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного(ых) языка (ов) на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка Российской Федерации на иностранный(ые)

Знать:

УК-4.2/Зн1 Знать теоретические и методические основы выполнения перевода профессиональных текстов с иностранного(ых) языка (ов) на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка Российской Федерации на иностранный(ые)

Уметь:

УК-4.2/Ум1 Уметь выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного(ых) языка (ов) на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка Российской Федерации на иностранный(ые)

Владеть:

УК-4.2/Нв1 Владеть навыками выполнения перевода профессиональных текстов с иностранного(ых) языка (ов) на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка Российской Федерации на иностранный(ые)

ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

ОПК-7.1 Знает нормы и правила охраны труда и техники безопасности при обслуживании потребителей

Знать:

ОПК-7.1/Зн1 Знать нормы и правила охраны труда и техники безопасности при обслуживании потребителей

Уметь:

ОПК-7.1/Ум1 Уметь применять нормы и правила охраны труда и техники безопасности при обслуживании потребителей

Владеть:

ОПК-7.1/Нв1 Обладать навыками применения норм и правил охраны труда и техники безопасности при обслуживании потребителей

ОПК-7.2 Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Знать:

ОПК-7.2/Зн1 Знать теорию, нормативные акты и методы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Уметь:

ОПК-7.2/Ум1 Уметь обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Владеть:

ОПК-7.2/Нв1 Владеть навыками обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Деловые коммуникации и документооборот» относится к обязательной части образовательной программы и изучается в семестре(ах): Очная форма обучения - 4, Заочная форма обучения - 5.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к решению типов задач профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ОПК-7 - Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности		
ОПК-7.1 Знает нормы и правила охраны труда и техники безопасности при обслуживании потребителей	Безопасность жизнедеятельности, Риторика и стилистика письменной речи, Управление человеческими ресурсами	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Логистический консалтинг, Производственная практика: проектная практика, Управление человеческими ресурсами

ОПК-7.2 Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Управление человеческими ресурсами	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Логистический консалтинг, Управление человеческими ресурсами
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 стиль деловой коммуникации в устной и письменной формах общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в зависимости от цели и условий партнерства	Иностранный язык, Риторика и стилистика письменной речи, Русский язык и культура речи, Русский язык как иностранный, Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: проектная практика, Учебная практика: ознакомительная практика
УК-4.2 Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного(ых) языка (ов) на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка Российской Федерации на иностранный(ые)	Иностранный язык, Риторика и стилистика письменной речи, Русский язык и культура речи, Русский язык как иностранный	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: организационно-управленческая практика, Производственная практика: технологическая практика

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Очная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Четвертый семестр	108	3	36	18	18	0,15	53,85	Зачет
Всего	108	3	36	18	18	0,15	53,85	18

Заочная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Пятый семестр	108	3	4	2	2	0,15	85,85	Зачет
Всего	108	3	4	2	2	0,15	85,85	18

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий (часы промежуточной аттестации не указываются)

Очная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	39,85	8	8	23,85
Тема 1.1. Основные понятия деловых коммуникаций. Цифровая экосистема деловых коммуникаций и бизнес.	9,85	2	2	5,85
Тема 1.2. Коммуникационный процесс. Виды деловых коммуникаций	10	2	2	6
Тема 1.3. Модели коммуникаций. Формирование коммуникационных сетей	10	2	2	6
Тема 1.4. Документооборот, методы формирования и безопасного хранения	10	2	2	6
Раздел 2. Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	50	10	10	30
Тема 2.1. Эффект коммуникаций	10	2	2	6

Тема 2.2. Личностные и межличностные коммуникации, цифровые платформы их осуществления	10	2	2	6
Тема 2.3. Правила эффективных коммуникаций	10	2	2	6
Тема 2.4. Формы деловых коммуникаций в организации и методы их реализации	10	2	2	6
Тема 2.5. Методы управления организационными конфликтами	10	2	2	6

Заочная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	42	1	1	40
Тема 1.1. Основные понятия деловых коммуникаций. Цифровая экосистема деловых коммуникаций и бизнес.	10,5	0,25	0,25	10
Тема 1.2. Коммуникационный процесс. Виды деловых коммуникаций	10,5	0,25	0,25	10
Тема 1.3. Модели коммуникаций. Формирование коммуникационных сетей	10,5	0,25	0,25	10
Тема 1.4. Документооборот, методы формирования и безопасного хранения	10,5	0,25	0,25	10
Раздел 2. Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	47,85	1	1	45,85
Тема 2.1. Эффект коммуникаций	10,4	0,2	0,2	10
Тема 2.2. Личностные и межличностные коммуникации, цифровые платформы их осуществления	10,4	0,2	0,2	10
Тема 2.3. Правила эффективных коммуникаций	10,4	0,2	0,2	10

Тема 2.4. Формы деловых коммуникаций в организации и методы их реализации	10,4	0,2	0,2	10
Тема 2.5. Методы управления организационными конфликтами	6,25	0,2	0,2	5,85

5.2. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Задачи тестирование
Промежуточная аттестация	Зачет

№ п/п	Наименование раздела	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
		Текущий	Промежут. аттестация
1	Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	тестирование	Зачет
2	Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	Задачи	Зачет

6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выберите корректную форму приветствия в деловом письме, когда фамилия адресата известна (например, Иванов И.И.).1. А. Здравствуй, Иван Б. Уважаемый господин Иванов! В. Привет, коллега! Г.Доброго времени суток!	Ответ: Б	УК-4
2	В какой ситуации уместно использовать обращение на «ты» в деловой среде? А. При общении с генеральным директором компании Б. При общении с клиентом старше 60 лет В. При общении с коллегой, с которым Вы давно работаете и который предложил перейти на «ты» Г.При выступлении на конференции	Ответ: В	УК-4
3	Какая фраза неуместна в начале делового телефонного разговора? А. Добрый день, меня зовут Иван Петров, я из компании «Альфа» Б. Алло, это кто? В. Могу ли я поговорить с господином Сидоровым? Г.У вас есть пара минут для разговора?	Ответ: Б	УК-4
4	Какое завершающее выражение наиболее уместно в официальном деловом письме партнёрам? А. Всего хорошего Б.С уважением В. Пока Г. Оставайтесь на связи	Ответ: Б	УК-4

5	Установите соответствие между ситуацией общения и уместной речевой формой Ситуация общения 1. Отказ в просьбе коллеге 2. Переспрос в условиях плохой связи 3. Начало презентации для руководства 4. Завершение успешных переговоров Речевая формула А. Извините, я не совсем понял, повторите, пожалуйста Б. К сожалению, я не смогу Вам помочь в этом вопросе В. Благодарю за сотрудничество Г. Доброе утро, уважаемые коллеги! Разрешите начать		УК-4
	Ответ:	1-Б 2-А 3-Г 4-В	
6	Установите соответствие между неудачным выражением (1–4) и его корректным деловым вариантом (А–Д). Неудачное выражение 1. Пришлите мне документы на почту 2. Вы не правы, всё не так 3. Я не виноват, это не моя проблема 4. Нам нужно, чтобы вы согласились» Корректный вариант А. Просим Вас рассмотреть наше предложение Б. Спасибо, я услышал вашу позицию В. Прошу направить документы на электронную почту Г. Позвольте выразить иную точку зрения		УК-4
	Ответ:	1-В 2-Г 3-Б 4-А	
7	Установите соответствие между целью письма (1–4) и его названием (А–Д). Цель письма 1. Отправить коммерческое предложение потенциальному клиенту 2. Сообщить об увольнении сотрудника 3. Запросить информацию о товаре 4. Вежливо отклонить оферту Вид письма А. Письмо-отказ Б. Письмо-запрос В. Коммерческое предложение Г. Письмо-уведомление		УК-4
	Ответ:	1В, 2Г 3Б, 4А	
8	Расположите действия руководителя при проведении оперативного совещания в правильной последовательности (от начала к концу). А. Распределение задач и сроков Б. Приветствие участников В. Объявление повестки (план встречи) Г. Обсуждение каждого пункта по очереди Д. Подведение итогов и завершение совещания		УК-4
	Ответ:	Б → В → Г → А → Д	
9	Расположите действия сотрудника при получении делового письма в правильной последовательности. 1. А. Составление ответа на письмо 2. Б. Внимательное прочтение содержания 3. В. Отправка ответа адресату 4. Г. Проверка имени отправителя и темы письма 5. Д. Оценка срочности и постановка в очередь (при необходимости) 6. Е. Сохранение копии ответа (в папку «Отправленные»)		УК-4
	Ответ:	4 → 2 → 5 → 1 → 3 → 6	
10	Напишите одно предложение (не более 12 слов) Это предложение можно использовать в деловом письме, чтобы вежливо попросить коллегу прислать отчёт к пятнице.		УК-4
	Ответ:	Прошу направить отчёт до конца рабочего дня пятницы, пожалуйста	
11	Напишите одну фразу, с помощью которой можно вежливо отказать клиенту в скидке В этой фразе объяснение должно содержать акцент на политику компании.		УК-4
	Ответ:	К сожалению, предоставление скидок не предусмотрено нашей ценовой политикой	

12	Выберите один вариант ответа В рамках обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг логистической компании при организации перевозок грузов, ключевым документом, регламентирующим требования охраны труда для водителей-экспедиторов, является: А. Должностная инструкция водителя. Б. Инструкция по охране труда для водителей автомобилей. В. Положение о коммерческой тайне. Г. Правила внутреннего трудового распорядка.	ОПК-7
	Ответ: Б	
13	Выберите один вариант ответа При взаимодействии с заинтересованной стороной (заказчиком логистических услуг) по вопросу несчастного случая, произошедшего на складе временного хранения, представитель логистической компании обязан в первую очередь: А. Заявить, что компания не несет ответственности. Б. Обеспечить оформление акта о несчастном случае на производстве по форме Н-1 и предоставить его заказчику по запросу. В. Предложить заказчику компенсацию морального вреда без оформления документов. Г. Игнорировать запрос до решения вопроса в суде.	ОПК-7
	Ответ: Б.	
14	Выберите один вариант ответа Какое из перечисленных требований техники безопасности обязательно для включения в договор транспортной экспедиции при перевозке опасных грузов, чтобы обеспечить соблюдение интересов всех заинтересованных сторон (перевозчика, грузоотправителя, получателя)? А. Требование о наличии у водителя права управления транспортным средством соответствующей категории. Б. Требование о соответствии упаковки и маркировки груза правилам ДОПОГ (Европейское соглашение о международной дорожной перевозке опасных грузов). В. Требование о страховании груза от всех рисков. Г. Требование о предварительной оплате 100% стоимости перевозки.	ОПК-7
	Ответ: Б	
15	Выберите один вариант ответа В целях соблюдения норм охраны труда при эксплуатации складской техники (погрузчиков), периодичность проведения инструктажа по технике безопасности на рабочем месте для сотрудников склада устанавливается: А. Один раз в месяц. Б. Не реже одного раза в три месяца. В. Не реже одного раза в шесть месяцев. Г. Один раз в год.	ОПК-7
	Ответ: В	
16	Выберите один вариант ответа При организации документооборота по охране труда в логистической компании, журнал регистрации вводного инструктажа должен храниться: А. В течение 1 года. Б. В течение 3 лет. В. В течение 5 лет. Г. Постоянно (в течение всего срока деятельности организации).	ОПК-7
	Ответ: В	
17	Выберите правильный ответ 6. В рамках обеспечения безопасности обслуживания потребителей складских услуг, высота укладки грузов на паллеты в стеллажах регламентируется для предотвращения: А. Потери товарного вида упаковки. Б. Затруднения доступа к грузу. В. Обрушения стеллажей и травмирования персонала. Г. Снижения скорости работы складской техники.	ОПК-7
	Ответ: В	

18	Установите соответствие между видом инструктажа по охране труда и его целевым назначением в системе обеспечения безопасности в логистической компании Вид инструктажа А. Вводный Б. Первичный В. Повторный Г. Целевой Целевое назначение 1. Проведение непосредственно на рабочем месте перед началом самостоятельной работы, с демонстрацией безопасных приемов. 2. Проведение со всеми вновь принимаемыми на работу, независимо от должности, с ознакомлением с общими правилами безопасности на предприятии. 3. Проведение перед выполнением разовых работ или ликвидацией последствий аварий. 4. Периодическое (раз в 3 или 6 месяцев) повторение знаний для закрепления навыков безопасной работы.	ОПК-7
	Ответ: А — 2 Б — 1 В — 4 Г — 3	
19	Установите соответствие между видом опасности в логистическом процессе и документом, регламентирующим правила безопасного взаимодействия с заинтересованными сторонами Вид опасности / ситуация А. Пожар на складе готовой продукции Б. Травма при проведении погрузочно-разгрузочных работ В. Дорожно-транспортное происшествие с участием грузового автомобиля компании Г. Нарушение правил складирования (падение груза) Регламентирующий документ 1. Инструкция по охране труда для складских работников. 2. План противопожарной защиты и инструкция о мерах пожарной безопасности. 3. Договор транспортной экспедиции и Правила перевозок грузов автомобильным транспортом. 4. Инструкция по охране труда для водителей автомобилей и ПДД.	ОПК-7
	Ответ: А — 2 Б — 1 В — 4 Г — 1	
20	Установите соответствие между субъектом внешней среды (заинтересованной стороной) и видом информации по безопасности, которую логистическая компания обязана ему предоставить в рамках деловой коммуникации Заинтересованная сторона А. Грузоотправитель (заказчик перевозки) Б. Инспекция труда (Роструд) В. Страховая компания Г. Собственник складского помещения (арендодатель) Запрашиваемая информация по безопасности 1. Акт расследования несчастного случая, если происшествие произошло на его территории. 2. Сертификаты на СИЗ, программа проведения инструктажей, журналы регистрации. 3. Предписания и акты проверок надзорных органов за последний период. 4. Информация о соответствии транспортного средства требованиям ДОПОГ и наличие разрешений на перевозку.	ОПК-7
	Ответ: А — 4 Б — 2 В — 3 Г — 1	
21	Установите правильную последовательность действий руководителя логистического отдела при поступлении информации о несчастном случае на производстве (травме сотрудника) 1. Издание приказа о создании комиссии по расследованию несчастного случая. 2. Сообщение о происшествии в трудовую инспекцию, прокуратуру, профсоюз и вышестоящую организацию в установленный срок. 3. Оказание первой помощи пострадавшему и вызов скорой помощи (при необходимости). 4. Проведение расследования, оформление акта по форме Н-1 и ознакомление с ним пострадавшего. 5. Организация охраны места происшествия до начала расследования (сохранение обстановки).	ОПК-7
	Ответ: 3 → 5 → 1 → 2 → 4	
22	Установите правильную последовательность этапов документирования и коммуникации при проведении планового противопожарного инструктажа с водителями автопарка 1. Регистрация проведенного инструктажа в журнале регистрации инструктажей с подписями инструктируемого и инструктирующего. 2. Разработка и утверждение программы проведения инструктажа (или использование типовой). 3. Подготовка графика (плана) проведения инструктажей на квартал/полугодие. 4. Проведение инструктажа с демонстрацией практических навыков (например, пользование огнетушителем). 5. Проверка усвоения знаний (устный опрос или тестирование).	ОПК-7
	Ответ: 3 → 2 → 4 → 5 → 1	

2. Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота

Задачи

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Составьте одно словосочетание (глагол + существительное), описывающее профессиональное достижение, которое можно указать в резюме например, «увеличил продажи». Ваш вариант не должен повторять пример.		УК-4
	Ответ:	оптимизировал бюджет	
2	Сколько приглашений было составлено на английском языке? Менеджер отправил 120 приглашений на конференцию. На русском языке — 40% всех приглашений, остальные — на английском		УК-4
	Ответ:	72	
3	Сколько писем было отправлено партнёрам? Из 250 исходящих писем отдела 40% были направлены клиентам, а остальные - партнёрам		УК-4
	Ответ:	150	
4	Напишите короткое письмо-напоминание, не проявляя раздражение Вы отправили электронное письмо, но через три дня не получили ответ.		УК-4
	Ответ:	Добрый день! Напоминаю о своём письме от 10 марта с предложением о встрече. Будет ли вам удобно на этой неделе? Жду ответа	
5	Напишите одну фразу, в которой вы уточните задание (что именно сделать и к какому сроку). Руководитель в устном разговоре дал расплывчатое задание: «Разберитесь с отчётом».		УК-4
	Ответ:	Уточните, пожалуйста: какой именно раздел отчёта нужно доделать и к какому числу?	
6	Напишите короткое извинение, без оправданий. Назовите новую дату. Вы пропустили дедлайн и подвели коллегу.		УК-4
	Ответ:	«Имя коллеги», извините, я не успел. Вина моя. Готовый отчёт пришлю завтра к 10 утра. Больше такое не повторится	
7	Напишите одну реплику (1 предложение), которая мягко, но настойчиво установит конкретный срок. Вы звоните клиенту, который не оплатил счет. Он говорит: «Я всё оплачу, когда у меня будет время».		УК-4
	Ответ:	Я вас понимаю, давайте тогда зафиксируем конкретную дату - к примеру, послезавтра до 16:00, чтобы я мог закрыть отчетность.	
8	Разработайте алгоритм действий менеджера по логистике при получении устной жалобы от водителя-экспедитора на неисправность тормозной системы грузового автомобиля перед выездом в рейс. Как это повлияет на документооборот и коммуникации с диспетчерской службой?		ОПК-7
	Ответ:	Менеджер обязан: 1) Зафиксировать жалобу в журнале учета заявок на ремонт или устном докладе диспетчеру. 2) Запретить водителю выезд до устранения неисправности (в соответствии с ПДД и правилами охраны труда). 3) Организовать передачу автомобиля в техническую службу для диагностики и ремонта с оформлением путевого листа с отметкой о неисправности и заявки на ремонт. 4) Информировать диспетчера о невозможности выполнения рейса для переназначения транспортного средства или корректировки графика доставки. 5) После ремонта проконтролировать наличие отметки механика о технической исправности в путевом листе и допуске к эксплуатации.	
9	Перечислите обязательные элементы программы вводного инструктажа по охране труда для вновь принятого на работу кладовщика, с учетом специфики склада логистической компании.		ОПК-7
	Ответ:	Программа должна включать: 1) Общие сведения о предприятии и характерные особенности деятельности склада. 2) Основные положения законодательства об охране труда (права и обязанности работника). 3) Правила внутреннего трудового распорядка. 4) Основные опасные и вредные производственные факторы, характерные для склада (движущиеся погрузчики, падающие грузы, работа на высоте, химические факторы при работе с ГСМ). 5) Требования по предотвращению пожаров и действия при пожаре. 6) Порядок оказания первой помощи пострадавшим. 7) Порядок применения средств индивидуальной защиты.	
10	Составьте структуру проекта официального письма-уведомления в адрес компании-заказчика о приостановке отгрузок товара со склада на 3 дня в связи с внеплановой проверкой Ростехнадзора, обеспечив безопасность обслуживания потребителей.		ОПК-7
	Ответ:	Письмо должно содержать: 1) Исходящий номер и дату; 2) Адресата (руководителю компании-заказчика); 3) Текст: «Уважаемый [ФИО]! Сообщаем Вам о временной приостановке отгрузочных операций с [дата] по [дата] в связи с проведением внеплановой проверки технического состояния оборудования силами Ростехнадзора на складе по адресу: [адрес]. Приостановка вызвана необходимостью обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований охраны труда и техники безопасности. Просим перенести плановые отгрузки на указанный период. О возобновлении работ мы уведомим Вас дополнительно». 4) Подпись руководителя логистического отдела.	
11	Какие изменения в документообороте (какие документы должны быть переоформлены или введены) потребуются, если в логистической компании внедряется новая система автоматизированного управления складом (WMS), которая меняет технологию перемещения грузов, и как это повлияет на инструктажи персонала?		ОПК-7

	Ответ: Изменения в документообороте: 1) Внесение изменений в действующие инструкции по охране труда для кладовщиков и операторов ПЭВМ (в части работы с новым программным обеспечением и терминалами сбора данных). 2) Введение в эксплуатацию новых инструкций по эксплуатации оборудования (принтеры этикеток, радиотерминалы). 3) Внесение изменений в технологические карты складских процессов. Влияние на инструктажи: С персоналом, работающим по новой технологии, необходимо провести внеплановый инструктаж (обучение безопасным приемам работы с новым оборудованием и ПО, а также безопасному перемещению по складу с использованием радиотерминалов).	
12	Рассчитайте необходимое количество огнетушителей для склада логистической компании площадью 400 м², если категория помещения по пожарной опасности — В (пожароопасная), и на каждый 200 м² площади положено не менее 2 огнетушителей. Укажите нормативный документ, регламентирующий расчет. Ответ: Расчет: Для помещений категории В (пожароопасные), согласно Правилам противопожарного режима, для складов площадью до 400 м² требуется не менее 2 огнетушителей на каждые 200 м² площади. $400 \text{ м}^2 / 200 \text{ м}^2 = 2 \text{ зоны}$. 2 зоны * 2 огнетушителя = 4 огнетушителя. Нормативный документ: Правила противопожарного режима в Российской Федерации (Постановление Правительства РФ № 1479) и СП 9.13130.2009 (техника пожаротушения).	ОПК-7
13	Опишите регламент внутриорганизационной коммуникации между диспетчерской службой и складским комплексом при возникновении внештатной ситуации: прорыв трубы системы пожаротушения на складе. Какие документы должны быть задействованы? Ответ: Регламент коммуникации: 1) Оперативное сообщение по радиации или телефону от начальника склада диспетчеру с кодом тревоги «Авария» и указанием характера ЧС. 2) Диспетчер немедленно информирует руководителя логистической службы и технического директора. 3) Создается штаб по ликвидации аварии. Документооборот: 1) Акт о технической неисправности оборудования, составленный комиссией. 2) Докладная записка начальника склада на имя руководителя. 3) Приказ об образовании комиссии по расследованию причин аварии. 4) Журнал учета аварий и инцидентов (специальный журнал регистрации аварий, пожаров и несчастных случаев). 5) Заявка в ремонтную организацию на замену оборудования.	ОПК-7
14	В ходе аудита безопасности на складе выявлено нарушение: не проводится проверка знаний по электробезопасности у сотрудников, допущенных к работе с электроштабелером (зарядка аккумуляторов). Опишите, как должен быть выстроен документооборот для исправления этого нарушения и какое наказание грозит за него организации. Ответ: Документооборот: 1) Составляется акт выявленного нарушения (внутренний или внешний). 2) Руководитель издает приказ о назначении ответственного лица за проведение обучения и проверки знаний (обычно это инженер по охране труда или энергетик). 3) Разрабатывается (или обновляется) программа обучения по электробезопасности. 4) После обучения создается комиссия (не менее 3 человек, включая председателя) для проверки знаний, составляется протокол заседания комиссии. 5) Выдается удостоверение о проверке знаний каждому прошедшему проверку. 6) Оформляется приказ о допуске к работе. Наказание: Административный штраф по ст. 9.11 КоАП РФ «Нарушение правил эксплуатации электроустановок» для юридических лиц составляет от 20 000 до 40 000 рублей или приостановление деятельности на срок до 90 суток.	ОПК-7

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет четвертый семестр - очная (пятый семестр - заочная)

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Ответьте на вопрос Вопрос к зачету Ответ:		УК-4
2	Назовите основные этапы подготовки и проведения деловой беседы Ответ: Деловая беседа включает подготовительный этап (определение цели, сбор информации), основной этап (обсуждение вопроса, аргументация и контраргументация) и заключительный этап (принятие решения и выход из контакта). Эффективность беседы напрямую зависит от корректного соблюдения этических норм и использования техник активного слушания.		УК-4
3	В чем разница между открытыми и закрытыми вопросами в деловом общении? Приведите примеры Ответ: Открытые вопросы предполагают развернутый ответ и стимулируют собеседника к рассуждению (например, «Какие у Вас предложения по решению этого вопроса?»), а закрытые вопросы требуют однозначного краткого ответа («да» или «нет») и используются для получения конкретной информации. Умелое чередование типов вопросов позволяет эффективно управлять диалогом как на русском, так и на иностранном языке.		УК-4

4	Какие приемы установления и поддержания контакта с аудиторией существуют при публичном выступлении?	УК-4
	Ответ: К основным приемам относятся: установление зрительного контакта, использование открытых жестов и поз, обращение к аудитории с риторическими вопросами, а также варьирование громкости и темпа речи. Адаптация этих приемов к культурным особенностям аудитории важна как при выступлении перед русскоязычными, так и перед иностранными слушателями. Это позволяет преодолеть коммуникативные барьеры и донести ключевые мысли до любой аудитории	
5	Опишите структуру типичного делового совещания.	УК-4
	Ответ: Деловое совещание обычно начинается с вступительной части (формулировка цели и регламента), затем следует основная часть (обсуждение повестки дня и выступления участников) и завершается заключительной частью (подведение итогов и принятие решений). Роль председателя заключается в управлении дискуссией, обеспечении соблюдения регламента и резюмировании высказанных предложений. Умение четко и лаконично формулировать свои мысли во время совещаний демонстрирует высокую культуру деловой речи.	
6	Что такое «коммуникативные барьеры», назовите основные способы их преодоления?	УК-4
	Ответ: Коммуникативные барьеры — это помехи, возникающие в процессе общения и искажающие смысл сообщения (логические, лингвистические, психологические, культурные). Способы преодоления включают: адаптацию речи под уровень собеседника, прояснение смысла через обратную связь («Правильно ли я понял...») и демонстрацию уважения к собеседнику. Особую важность преодоление барьеров приобретает при общении на иностранном языке, где лингвистические сложности дополняются культурными различиями.	
7	Назовите основные реквизиты делового письма и требования к их оформлению.	УК-4
	Ответ: К основным реквизитам относятся: адресат, адресант, дата, регистрационный номер, заголовок к тексту, текст письма, отметка о наличии приложения и подпись. Расположение реквизитов строго регламентируется ГОСТом и обеспечивает юридическую силу документа. При оформлении письма на иностранном языке необходимо учитывать специфику расположения реквизитов, принятую в стране-корреспонденте	
8	В чем заключается особенность официально-делового стиля речи при составлении документов?	УК-4
	Ответ: Официально-деловой стиль характеризуется высокой степенью регламентированности, использованием стандартных клише и терминов, а также точностью, не допускающей двоякого толкования. Текст документа должен быть построен логично и излагаться от третьего лица. При переводе документов на иностранный язык важно передать не только смысл, но и формально-деловой регистр, используя соответствующие языковые средства.	
9	Назовите основные правила делового этикета при общении по телефону	УК-4
	Ответ: Телефонный разговор должен начинаться с представления собеседников и выяснения, удобно ли партнеру говорить, а также иметь четкую цель и временные рамки (обычно не более 3-5 минут). В конце разговора необходимо подвести итог и договориться о дальнейших действиях. При общении на иностранном языке важно владеть стандартными формулами приветствия, прощания и вежливого прерывания собеседника.	
10	Каковы основные правила ведения деловой электронной переписки (сетикет)?	УК-4
	Ответ: Деловая электронная переписка требует указания четкой темы письма, использования официального приветствия и обращения, а также лаконичного и структурированного изложения сути вопроса. Ответ должен даваться по существу, с корректным цитированием предыдущего сообщения. Грамотное оформление электронных писем на русском и иностранном языках формирует профессиональный имидж и ускоряет деловое взаимодействие.	
11	Перечислите виды деловых писем по их функциональному назначению	УК-4
	Ответ: Выделяют информационные письма (извещение, подтверждение, напоминание), инициативные (письмо-просьба, предложение, запрос) и ответные (письмо-отказ, гарантийное письмо, письмо-извинение). Выбор типа письма определяет его композицию и набор речевых клише. Знание типологии писем необходимо для грамотного документооборота, в том числе при ведении переписки с иностранными контрагентами.	
12	Что такое «электронный документооборот» и какова его роль в управлении организацией?	УК-4

	Ответ: Электронный документооборот (ЭДО) — это система создания, передачи, обработки и хранения документов в электронном виде с использованием специального программного обеспечения. ЭДО позволяет ускорить обмен информацией между подразделениями и контрагентами, повысить прозрачность управленческих решений и сократить затраты на бумагу и почтовые услуги. Владение современными коммуникационными технологиями, включая СЭД, позволяет эффективно взаимодействовать в цифровой среде.	
13	В чем проявляются национальные особенности делового общения (на примере одной англоязычной страны)? Ответ: В деловой культуре США высоко ценится прямой и энергичный стиль общения, акцент на пунктуальность и четкое следование повестке дня; в Великобритании, наоборот, важны сдержанность, соблюдение формальностей и умение вести светскую беседу (small talk) перед началом переговоров. Знание и учет этих особенностей позволяет избежать недопонимания и строить долгосрочные партнерские отношения. Для успешной международной коммуникации необходимо адаптировать не только язык, но и невербальное поведение и стиль ведения переговоров.	УК-4
14	Типы поведения личности в процессе делового общения Ответ: В деловом общении выделяют три основных типа поведения: конструктивный (ориентирован на поиск взаимовыгодного решения и сотрудничество), конфликтный (проявляется в жестком отстаивании своей позиции, манипуляциях и игнорировании интересов партнера) и пассивный (характеризуется уходом от принятия решений, соглашательством и низкой инициативой). Эффективный коммуникатор должен уметь распознавать эти типы по вербальным и невербальным сигналам, адаптируя свою речевую стратегию как на русском, так и на иностранном языке для сглаживания напряженности или, наоборот, стимулирования активности. Осознанное управление собственным типом поведения и гибкая корректировка тактики общения позволяют минимизировать конфликты и достигать целей коммуникации в любой деловой среде	УК-4
15	Техника проведения итогов деловых переговоров Ответ: Техника подведения итогов включает обязательное резюмирование достигнутых договоренностей с четкой фиксацией каждого пункта (кто, что, к какому сроку выполняет), а также обсуждение формата дальнейшего взаимодействия (контрольные точки, способ связи). Важным элементом является этап «закрытия позиций», когда стороны еще раз проговаривают окончательные условия, чтобы исключить двусмысленность, а также дают обратную связь по процедуре переговоров. Грамотная фиксация итогов в письменном виде (протокол или дополнительное соглашение) на государственном языке и, при необходимости, заверенный перевод на иностранный язык обеспечивает юридическую прозрачность и доверие между партнерами.	УК-4
16	Какие локальные нормативные акты являются основой системы управления охраной труда в логистической компании? Ответ: Основой системы являются Положение о системе управления охраной труда, инструкции по охране труда по профессиям и видам работ, а также программы проведения инструктажей. Эти документы регламентируют порядок безопасного выполнения работ и ответственность должностных лиц.	ОПК-7
17	Какие виды инструктажей по охране труда обязательны для работников склада и водителей-экспедиторов? Ответ: Обязательными являются вводный (при приеме на работу), первичный (на рабочем месте), повторный (не реже 1 раза в 3-6 месяцев), внеплановый (при изменении условий труда) и целевой (перед выполнением разовых работ) инструктажи. Каждый инструктаж фиксируется в соответствующем журнале с подписью инструктируемого.	ОПК-7
18	Какова роль журналов регистрации инструктажей в документообороте по охране труда? Ответ: Журналы регистрации инструктажей являются документами, подтверждающими факт проведения обучения персонала безопасным методам работы. Срок их хранения составляет 5 лет, что необходимо для подтверждения соблюдения требований охраны труда при проверках и расследовании несчастных случаев.	ОПК-7
19	Какие средства индивидуальной защиты (СИЗ) должны выдаваться работникам склада и какими документами оформляется их выдача? Ответ: Перечень СИЗ определяется на основе Типовых норм и результатов специальной оценки условий труда. Выдача оформляется ведомостью учета выдачи спецодежды и личной карточкой учета выдачи СИЗ.	ОПК-7
20	Какие требования техники безопасности предъявляются к организации погрузочно-разгрузочных работ на складе?	ОПК-7

	Ответ:	Погрузочно-разгрузочные работы должны выполняться под руководством ответственного лица с использованием исправных механизмов и приспособлений. Работники должны быть проинструктированы, иметь средства индивидуальной защиты и соблюдать схемы складирования грузов.	
21	Какими документами оформляется допуск водителя к управлению грузовым автомобилем?		ОПК-7
	Ответ:	Допуск оформляется путевым листом, в котором должны быть отметки о прохождении предрейсового медицинского осмотра и технического осмотра транспортного средства. Без этих отметок водитель не допускается к работе.	
22	Каков порядок действия при выявлении неисправности складской техники (погрузчика, штабелера)?		ОПК-7
	Ответ:	При обнаружении неисправности работник обязан прекратить работу, доложить руководителю и сделать запись в журнале заявок на ремонт. Эксплуатация неисправной техники запрещена до устранения всех дефектов.	
23	Какие требования предъявляются к хранению опасных грузов на складе логистической компании?		ОПК-7
	Ответ:	Хранение опасных грузов должно осуществляться в специально отведенных местах с соблюдением правил совместимости и товарного соседства. Документами, регламентирующими эти требования, являются правила ДОПОГ и инструкции по охране труда для складских работников.	
24	Как организован внутренний контроль обеспечения работников спецодеждой на предприятии?		ОПК-7
	Ответ:	Внутренний контроль осуществляется на основе ведения личных карточек учета выдачи средств индивидуальной защиты и проверок соблюдения сроков носки и замены спецодежды. Эта работа закрепляется в должностных инструкциях и Положении о системе управления охраной труда.	
25	Какие приказы по охране труда должны быть изданы в логистической компании?		ОПК-7
	Ответ:	Издаются приказы о назначении лиц, ответственных за охрану труда в целом и за безопасную эксплуатацию оборудования, о проведении обучения и проверки знаний, о создании комиссий по расследованию несчастных случаев.	
26	Какова роль специальной оценки условий труда (СОУТ) в обеспечении безопасности обслуживания потребителей?		ОПК-7
	Ответ:	Специальная оценка условий труда позволяет выявить вредные и опасные факторы на рабочих местах, установить классы условий труда, определить право на льготы и компенсации, а также обосновать перечень выдаваемых средств индивидуальной защиты (СИЗ). Это обязательная процедура для всех работодателей.	
27	Какие требования пожарной безопасности должны соблюдаться на складах логистических компаний?		ОПК-7
	Ответ:	На складах должны соблюдаться правила противопожарного режима: наличие первичных средств пожаротушения, запрет курения, соблюдение расстояний между стеллажами и от стен, наличие плана эвакуации и проведение противопожарных инструктажей.	
28	Какой документооборот организуется при проведении обучения и проверки знаний по охране труда в логистической компании?		ОПК-7
	Ответ:	Оформляются приказы о направлении на обучение, протоколы проверки знаний требований охраны труда, выдаются удостоверения о проверке знаний. Эти документы подтверждают допуск работников к самостоятельной работе.	
29	Каковы основные разделы инструкции по охране труда для кладовщика?		ОПК-7
	Ответ:	Инструкция должна включать разделы: общие требования охраны труда, требования безопасности перед началом работы, во время работы, в аварийных ситуациях и по окончании работы.	
30	Как обеспечивается безопасность обслуживания потребителей при выполнении логистических услуг на объекте заказчика?		ОПК-7
	Ответ:	Безопасность обеспечивается соблюдением требований охраны труда и техники безопасности, наличием у работников необходимых средств индивидуальной защиты, а также документальным оформлением допуска к работам на территории заказчика (наряд-допуск, договор, инструктажи. Это позволяет соблюсти интересы всех заинтересованных сторон.	

7.1. Уровни овладения

Компетенция: УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Индикатор достижения компетенции: УК-4.1 Выбирает стиль деловой коммуникации в устной и письменной формах общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в зависимости от цели и условий партнерства.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
---------	----------------	-----------------

Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Индикатор достижения компетенции: УК-4.2 Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного(ых) языка (ов) на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка Российской Федерации на иностранный(ые).

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

Индикатор достижения компетенции: ОПК-7.1 Знает нормы и правила охраны труда и техники безопасности при обслуживании потребителей.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100

Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Индикатор достижения компетенции: ОПК-7.2 Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / В. А. Спивак. - Москва: Юрайт, 2026. - 372 с - 978-5-534-21681-3. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/583188> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова; М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева.. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 319 с - 978-5-534-16604-0. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/582883> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

1. <https://www.minfin.ru/ru/> - Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ)
2. <http://pravo.gov.ru/> - Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации»

Ресурсы «Интернет»

1. <https://rosstat.gov.ru/> - Федеральная служба государственной статистики (Росстат)

8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

1. Microsoft PowerPoint;
2. Microsoft Office 2016 ;
3. "Astra Linux Special Edition" РУСБ.10015-01;

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

1. КонсультантПлюс;
2. Справочно-правовая система "Гарант-Максимум";

8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения