

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕДЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»
Институт философии
Кафедра истории

УТВЕРЖДАЮ
Директор Институт философии Скляр П.П.
«13» 03 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

Организационно-информационное обеспечение деятельности руководителя

46.03.02 Документоведение и архивоведение
профиль «Документоведение и архивоведение»

Разработчик:
доцент  Носенко Е.В.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры истории
от «11» 03 2025 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой  Бельдюгин В.А.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Организационно-информационное обеспечение деятельности
руководителя»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите один правильный ответ

1. Личный прием граждан руководителем регламентируется:
- А) Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Б) Указом «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан»;
 - В) Трудовым Кодексом;
 - Г) Конституцией Российской Федерации.

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

2. Как в настоящее время в словарях определяется понятие «секретарь»?

- А) лицо, ведущее деловую переписку
- Б) лицо, ведущее деловую переписку отдельного лица или какого-либо учреждения, а также ведающее делопроизводством
- В) лицо, ведающее делопроизводством

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.2)

3. Должностная инструкция секретаря руководителя разрабатывается на основе:

- А) Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих;
- Б) Тарифно-квалификационных характеристик по общеотраслевым должностям служащих;
- В) Номенклатура дел учреждения.

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

4. Объем документооборота – это:

- А) общее количество копий документов за год
- Б) учет регистрируемых документов
- В) суммирование входящих и исходящих потоков документов
- Г) количество документов, поступивших в организацию и созданных ею за определенный период

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.2)

5. Регистрация документа это:

- А) запись в журнал о поступлении документа
- Б) присвоение документу регистрационного номера и внесение данных о документе в регистрационно-учетную форму
- В) включение документов в информационную базу для обеспечения размещения сведений

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.2)

Выберите все правильные ответы

6. Какие виды деятельности входят в работу с посетителями?

- А) работа секретаря в приемной
- Б) прием корреспонденции
- В) организация кофе-брейк
- Г) прием сотрудников

Правильный ответ: А, Б, Г

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.3)

Задания закрытого типа на установление соответствия

Установите правильное соответствие.

Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1. Соотнесите стили руководства:

- | | |
|--|------------------------------|
| 1) Руководитель обычно вежлив, боится конфликтов, в основном соглашается с мнением подчиненных | A) Авторитарное руководство |
| 2) Руководитель категоричен, часто резок с людьми. Всегда приказывает, распоряжается, настаивает, но никогда не просит | B) Демократичное руководство |
| 3) Руководитель стремится как можно больше вопросов решать коллегиально, систематически информировать подчиненных о положении дел в коллективе, правильно реагирует на критику | C) Либеральный руководитель |
- Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б
- Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

2. Установите соответствие между терминами и их определениями:

- | | |
|-------------------------------|----------|
| 1) форма одежды, требуемая во | A) Имидж |
|-------------------------------|----------|

время посещений определенных мероприятий, заведений и организаций

2) совокупность представлений, сложившихся в общественном мнении о том, как должен вести себя человек в соответствии со своим статусом

3) правила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем виде

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.3)

3. Установите соответствие между терминами и их определениями:

1) процесс взаимодействия между людьми, в результате которого происходит обмен информацией

2) умение вести себя в соответствии с принятым этикетом и этическими нормами

3) совокупность форм повседневного поведения человека

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.3)

4. Сопоставьте термин и его определение:

1) совокупность документов, относящихся к одному вопросу или участку деятельности, помещенных в отдельную твердую обложку, оформленную по определенным правилам

2) группирование исполненных документов в дело в соответствии с номенклатурой и систематизация внутри дела

3) список заголовков дел, заводимых на предприятии, с указанием сроков их хранения

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-А

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

5. Установите соответствие между терминами и их определениями:

- 1) заседание или собрание, А) симпозиум посвященное обсуждению каких-либо вопросов
 - 2) совещание, обычно Б) совещание международное, по какому-либо специальному (главным образом научному) вопросу
 - 3) мероприятие проводимое с В) конференция целью представления продукции партнерам и клиентам
 - 4) собрание, совещание Г) презентация представителей правительств, партийных, общественных, научных и других организаций для обсуждения и решения каких-либо вопросов
- Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В
Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.3)

6. Установите соответствие между терминами и их определениями:

- 1) Документ, информация которого А) Архивный документ представлена в электронной форме
 - 2) Документ, содержащий Б) Электронный документ изобразительную и/или звуковую информацию
 - 4) Документ, сохраняемый или В) Аудиовизуальный документ подлежащий сохранению в силу его значимости для граждан, общества, государства
- Правильный ответ: 1Б, 2В, 3А
Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

Установите правильную последовательность.

Запишите правильную последовательность букв слева направо.

1. Правильно расположите нормативные акты в соответствии с их иерархией (субординацией):
А) Указы Президента РФ;
Б) Нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти (постановления, приказы, распоряжения);

В) Федеральные Конституционные законы;

Г) Федеральные законы.

Правильный ответ: В, Г, А, Б

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

2. Правильно расположите этапы подготовки и проведения переговоров:

А) Подготовка помещения для переговоров

Б) Рассадка делегаций за столом переговоров

В) Формирование состава делегации

Г) Определение места и времени проведения переговоров

Д) Документирование результатов переговоров.

Правильный ответ: В, Г, А, Б, Д

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.2)

3. Правильно расположите основные этапы подготовки командировки руководителя:

А) Оформление выездных документов руководителя

Б) Заказ билетов

В) Бронирование номера в отеле

Г) Подготовка документов

Д) Разработка программы командировки

Е) Получение информации.

Правильный ответ: Е, Д, Б, В, Г, А

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.2)

4. Расставить буквы в порядке следования этапов обработки групп документов (исходящие документы):

А) отправка документа адресату

Б) подписание документа руководителем

В) подшивка второго экземпляра (копии) в дело

Г) проверка правильности оформления проекта документа

Д) регистрация документа

Е) согласование проекта документа

Ж) составление проекта документа

Правильный ответ: Ж, Г, Е, Б, Д, А, В

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.2)

5. Расставить буквы в порядке следования этапов обработки групп документов (входящие документы):

А) исполнение документа

Б) контроль исполнения;

В) направление на исполнение

Г) первичная обработка

Д) подшивка документа в дело

Е) предварительное рассмотрение

Ж) рассмотрение документа руководителем

3) регистрация

Правильный ответ: Г, Е, З, Ж, В, Б, А, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.2)

6. Пронумеруйте по порядку действия секретаря при организации приема посетителей:

А) доклад руководителю о посетителе с предоставлением всей информации и необходимых материалов;

Б) определение категории посетителей и порядок приема;

В) регистрация посетителя;

Г) запись посетителя на прием к руководителю.

Правильный ответ: Б, Г, В, А

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.2)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

Напишите пропущенное слово (словосочетание).

1. Определенный порядок осуществления трудового процесса называется _____.

Правильный ответ: организацией труда.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

2. Группа людей, которые объединены общими целями и ответственностью за результат – это _____.

Правильный ответ: команда.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

3. Совокупность факторов производственной среды и трудового процесса, оказывающих влияние на работоспособность и здоровье работника - это _____.

Правильный ответ: условия труда.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

4. Движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления называется _____.

Правильный ответ: документооборот

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.2)

5. Процесс передвижения документов одного типа от источника возникновения или пункта обработки к потребителю называется _____.

Правильный ответ: документопоток

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

6. Процесс записи информации на носителе по установленным правилам называется _____.

Правильный ответ: документирование.

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

Напишите пропущенное слово (словосочетание).

1. Время, в течение которого работник должен выполнять трудовые обязанности называется _____.

Правильный ответ: рабочее время / рабочий день.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.2)

2. Официально принятый порядок действий, церемоний и процедур в деловой сфере называется _____.

Правильный ответ: деловой протокол.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.2)

3. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает _____.

Правильный ответ: внешний вид / одежда / элементы внешности.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.3)

4. Как правило, деловой телефонный разговор имеет четкую структуру. Впишите недостающий этап беседы:

1) приветствие;

2) взаимные представления;

3) цель звонка;

4) обсуждение ситуации, проблем;

5) _____.

Правильный ответ: резюме / заключительное резюме / заключительное слово.

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.3)

5. Входящие документы должны быть зарегистрированы в _____ поступления

Правильный ответ: день.

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

6. Наибольшая работоспособность в течение рабочей недели наблюдается в _____.

Правильный ответ: среду.

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.3)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Опишите природу и причины конфликтов в организации.

Время выполнения – 10 мин

Ожидаемый результат:

Конфликт определяется как столкновение интересов, противоречие, борьба и противодействие.

Конфликт – это отсутствие согласия между двумя и более сторонами, которыми могут быть как конкретные лица, группы, так и организации в целом, причем это несогласие между сторонами приводит к тому, что сознательное поведение одной из сторон вступает в противоречие с интересами другой стороны.

Некоторые причины конфликтов в организации:

Управленческие факторы. Несовершенная организационная структура предприятия, где обязанности и права сотрудников распределены нечётко. Также противостояния могут быть следствием противоречий между должностными инструкциями и реальными требованиями к работникам.

Организационные факторы. Несяная организация труда и отдыха, низкая трудовая и исполнительская дисциплина, неконкретные задания, отсутствие прозрачности в рабочей деятельности.

Профессиональные факторы. Низкий профессиональный уровень работников, неправильное размещение и назначение персонала, а также отсутствие чёткой перспективы профессионального роста.

Санитарно-гигиенические факторы. Нарушение режима труда и отдыха, создание неблагоприятных условий труда может вызывать недовольство.

Материально-технические факторы. Если сотрудники не обеспечиваются необходимыми средствами и оборудованием, или используют устаревшее оснащение.

Экономические факторы. Опоздания с выплатой заработной платы или несовершенство системы оплаты и премирования также могут вызвать конфликты среди сотрудников.

Субъективные причины. Такие факторы тесно связаны с индивидуальными характеристиками как руководителя, так и сотрудников. Например, нарушения служебной этики, несправедливая оценка профессионального потенциала и результатов работы подчинённых.

Изменения в деятельности организации. Инновационные мероприятия, в результате которых у работника иногда возникает сопротивление новациям и конфликт с организационным окружением.

Критерии оценивания: наличие в ответе определения «конфликту» и не менее трех причин конфликтов в организации.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.3)

2. Какими фразами должен начинаться и заканчиваться деловой телефонный разговор?

Время выполнения – 10 мин

Ожидаемый результат:

Для начала делового телефонного разговора необходимо поприветствовать собеседника, назвав его по имени или по имени-отчеству, а затем представиться самому. Для приветствия лучше использовать словосочетание «добрый день» или «здравствуйте».

Для завершения разговора по правилам этикета нужно поблагодарить собеседника за звонок или разговор. Чтобы закончить общение на позитивной ноте, подходят фразы:

«Спасибо за ваш звонок, всего доброго!»;

«Рада, что смогла Вам помочь!»;

«До свидания! Была очень рада быть полезной. Обращайтесь!»;

«Обязательно звоните, если возникнут вопросы. Всего вам хорошего!»;

«Благодарю за конструктивный диалог! Приятного завершения рабочего дня!».

По этикету заканчивает звонок тот, кто был его инициатором.

Критерии оценивания: наличие в ответе минимум двух фраз, которыми начинается деловой разговор и не менее двух фраз, которыми разговор заканчивается.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.3)

3. Перечислите основные направления бездокументного обслуживания секретаря руководителя.

Время выполнения – 10 мин

Ожидаемый результат:

К операциям по бездокументному обслуживанию относятся такие, как выполнение технических функций по обеспечению работы руководителя, подготовка заседаний и совещаний, организация приема посетителей, телефонное обслуживание, подготовка командировок, планирование своей работы.

Критерии оценивания: наличие в ответе минимум трех содержательных компонентов, соответствующих ожидаемому результату.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.2)

4. Практическое задание.

Составить план рабочего дня секретаря, с учётом предложенного временного интервала:

8.30-9.00;

9.00-10.00;

10.00-12.00;

12.00-13.00;

13.00-14.00 – обед;
14.00-15.30 - совещание;
15.30-17.00;
17.00-17.30.

При составлении плана, необходимо руководствоваться примерным перечнем профессиональных задач рабочего времени, учитывать срочность и важность планируемых задач.

Время выполнения – 10 мин

Ожидаемый результат:

8.30-9.00 - получить корреспонденцию, ознакомиться с содержанием и зарегистрировать;

9.00-10.00 - подготовить и доложить документы, поступившие на имя руководителя инспекции, обработка принятой корреспонденции;

10.00-12.00 - работа на компьютере;

12.00-13.00 - подготовка к совещанию;

13.00-14.00 – обед;

14.00-15.30 - совещание;

15.30-17.00 - работа с посетителями и на телефоне, отбор, подготовка и печать, отправка документов.

17.00-17.30 - привести рабочее место в порядок.

Критерии оценивания: наличие в ответе плана рабочего дня секретаря, с учётом предложенного временного интервала.

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.3)

5. Приведите 5 примеров разновидностей писем в делопроизводстве.

Время выполнения – 10 мин

Ожидаемый результат:

письмо-сообщение,

сопроводительное письмо,

рекомендательное письмо,

гарантийное письмо,

письмо-напоминание,

письмо-извещение,

письмо-уведомление,

письмо-просьба,

письмо-запрос,

письмо-предложение,

письмо-требование,

письмо-претензия.

Критерии оценивания: наличие в ответе минимум пяти содержательных компонентов, соответствующих ожидаемому результату.

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.3)

6. Какие существуют средства организационной техники.

Время выполнения – 10 мин

Ожидаемый результат:

Средства организационной техники могут включать различные устройства и оборудование, например:

Персональные компьютеры. Используются для хранения и обработки данных, работы с текстовыми документами, графическими редакторами, таблицами, мессенджерами, электронной почтой и пр.

Сканеры. Позволяют оцифровать данные с любого физического документа с сохранением в памяти ПК, ноутбука или планшета для дальнейшего редактирования, печати или отправки электронной почтой.

Ксероксы. Нужны для размножения документов с текстом, графиками или изображениями. Печать на ксероксе может быть цветной и черно-белой.

МФУ. Многофункциональные устройства, в которых объединены достоинства нескольких периферийных устройств.

Ризографы - сравнительно новый тип копировально-множительной техники; они совмещают традиционную трафаретную печать с современными цифровыми методами изготовления и обработки электронных документов и т.д.

Критерии оценивания: наличие в ответе минимум трех содержательных компонентов, соответствующих ожидаемому результату.

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.3)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Организационно-информационное обеспечение деятельности руководителя» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению.

Председатель учебно-методической комиссии
института философии



А. Пидченко

Лист изменений и дополнений

№ п/ п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)