

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Институт истории, международных отношений и социально-политических наук
Кафедра документоведения и архивоведения

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИИМОСПН
Дитковская С.А.
« 15 » сентября 20 25 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине

Деловые коммуникации в сфере документационного обеспечения
управления

По направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
Профиль подготовки Организация делопроизводства в органах
государственной власти и местного самоуправления
Квалификация выпускника бакалавр
Форма обучения очная, заочная
Курс 1 ОФО, 1/2 ЗФО

Разработчик
канд. пед. наук, доцент кафедры
документоведения и архивоведения
Ульченко Ю.В.

Заведующий кафедрой
документоведения и архивоведения
Ульченко Ю.В.

Протокол
от « 13 » сентября 20 25 г. № 10

Луганск, 2025

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины «Деловые коммуникации в сфере документационного обеспечения управления» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу дисциплины.

1.2. Цели и задачи фонда оценочных средств

Цель ФОС – установить соответствие уровня подготовки обучающегося требованиям ФГОС ВО бакалавриат по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29.10.2020 № 1343 от (с изменениями и дополнениями) и Профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта» от 15 июня 2020 г. № 333н; Профессиональным стандартом «Специалист по управлению документацией организации», утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта» от 10 мая 2017 г. № 416н; Профессиональным стандартом «Специалист архива», утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта» от 18 марта 2021 г. № 140н.

1.3. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения основной образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижения:

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения
Универсальные	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.8. Осуществляет деловую коммуникацию в сфере документационного обеспечения управления в устной форме на государственном языке Российской Федерации

1.4. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

Этапы формирования компетенций	Компетенции	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
Предмет, содержание делопроизводства. Термины и основные понятия, их эволюция. Связь делопроизводства с другими науками	УК-4	Выступление на практических занятиях, устный опрос

Сущность и виды деловой коммуникации	УК-4	Выступление на практических занятиях, устный опрос
Коммуникативная компетентность личности в деловой среде	УК-4	Выступление на практических занятиях, устный опрос
Технология эффективной деловой коммуникации	УК-4	Выступление на практических занятиях, устный опрос
Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций	УК-4	Выступление на практических занятиях, устный опрос
Нормативный аспект культуры деловой речи.	УК-4	Выступление на практических занятиях, устный опрос
Нормативно-методическая база современного отечественного делопроизводства	УК-4	Выступление на практических занятиях, устный опрос
Организация службы документационного обеспечения управления	УК-4	Выступление на практических занятиях, устный опрос
Правила составления и оформления документов	УК-4	Выступление на практических занятиях, устный опрос
Применение технических средств в оформлении документов: основные требования	УК-4	Выступление на практических занятиях, устный опрос
Направления совершенствования документационного обеспечения управления	УК-4	Выступление на практических занятиях, устный опрос
Составление текстов деловых документов	УК-4	Выступление на практических занятиях, устный опрос
Текущая аттестация	УК-4	Контрольная работа
Промежуточная аттестация	УК-4	Экзамен

1.5. Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Результаты сформированности
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<p>Знает: нормы устной речи, принятые в профессиональной среде; современную теоретическую концепцию культуры речи, орфоэпические, акцентологические, грамматические, лексические нормы русского литературного языка; грамматическую систему и лексический минимум одного из иностранных языков; универсальные закономерности структурной организации и самоорганизации текста; стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; фундаментальные лингвистические понятия и термины.</p> <p>Умеет: использовать государственный и иностранный язык в профессиональной деятельности; логически верно организовывать устную и письменную речь; осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; анализировать языковые явления; анализировать результаты научных исследований, применять их при решении конкретных научно-исследовательских задач в сфере науки и образования, самостоятельно осуществлять научное исследование.</p> <p>Владеет: техникой деловой речевой коммуникации, опираясь на современное состояние языковой культуры; навыками извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по профессиональной проблематике;</p>

	практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; способами использования общих понятий лингвистики для осмысления конкретных форм и конструкций языка.
--	---

1.6. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Вид учебной работы	Количество баллов	
	ОФО	ЗФО
Выполнение и защита практических работ	58	48
Контрольная работа	5	10
Контроль самостоятельной работы	7	12
Устный экзамен	30	30
Всего	100	

Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбалльная система оценивания экзамена	100-балльная шкала	Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале	Система оценивания зачета
Отлично	90-100	А – отлично – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Зачтено
Хорошо	83-89	В – очень хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	
Хорошо	75-82	С – хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	
Удовлетворительно	63-74	Д – удовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки	
Удовлетворительно	50-62	Е – посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично;	

		некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные учебной программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполненных некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	
Неудовлетворительно	21-49	FX – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом не сформированы; большинство предусмотренных учебной программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительно самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	Не зачтено
Неудовлетворительно	0-20	F – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

2.1. Оценочные средства текущего контроля (типовые)

Вопросы для проведения текущей самостоятельной работы на практических занятиях для очной формы обучения:

Терминология основных понятий в области делопроизводства, ее эволюция. Взаимосвязь организации и технологии государственного делопроизводства с развитием государственного аппарата, его функциями и структурой. Изучение особенностей и закономерностей работы с документами в разные исторические периоды, их преемственность. Место курса в системе наук. Связь делопроизводства с историческими науками, архивоведением, правоведением, экономическими, техническими науками, с науками об информации, теорией управления. Деловая коммуникация, ее задачи и функции. Коммуникативный процесс и его структура. Коммуниканты. Коммуникативные каналы. Коммуникативные операции. Коммуникативные средства. Социальные и психологические аспекты деловой коммуникации. Стороны деловой коммуникации: передача информации, взаимодействие, взаимовосприятие. Смысл как субъект деловой коммуникации. Операционные, предметные, вербальные, житейские и научные значения – понятия. Проблема непонимания. Стили взаимодействия в процессе коммуникации: творчески-продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматически-деловой, популистский, превентивный. Уровни деловой коммуникации: деловой, формальный, игровой, духовный, манипулятивный, примитивный. Барьеры в деловой коммуникации. Виды деловой коммуникации и их

характеристика. Понятие коммуникативной ситуации. Виды коммуникативных ситуаций в сфере социальной работы. Эффективная и неэффективная коммуникация. Правильность, ясность и уместность как основные качества деловой коммуникации. Культура речи, техника речи и логика речи как составляющие коммуникативной компетентности. Речевой этикет в деловой коммуникации. Национальные особенности речевого этикета. Типы речевой культуры. Особенности элитарного, литературного и фамильярно-разговорного типа. Проблема коммуникативной компетентности. Навык взаимодействия с представителями разных социальных групп и типов речевой культуры. Владение приемами активного слушания, интерпретации вербальных и невербальных сигналов собеседника, понимание коммуникативной ситуации и подбор оптимальных речевых средств для участия в ней. Владение всеми формами делового общения, ведение деловых переговоров и деловой переписки. Умение осуществлять представительские функции в органах государственной службы, предприятиях и организациях, владение основами торжественного красноречия. Умение средствами деловой речи разрешать межличностные, служебные, производственные конфликты в рамках несения государственной гражданской службы. Навык публичного выступления с подготовленной и импровизационной речью. Соотнесение целей служебной деятельности и целей деловой коммуникации. Выбор места и времени. Определение установки на результат. Определение мотивации участников. Статус, роли, стиль жизни и работы, культура поведения, социально-психологические качества личности участников. Выбор ориентированной на решение стратегии и стиля деловой коммуникации. Источники влияния, мотивация, преодоление стереотипов и внутренних преград. Механизмы и способы влияния. Эмпатия, рефлексия, стереотипизация, индивидуализация. Использование речевых тактик. Содержание, направленность, логичность, продолжительность и экспрессивность речи, особенности лексики, грамматики, фонетики. Выразительные движения, мимика и жесты, экспрессия лица. Движения, перемещения и позы, дистанция, сближение, соприкосновение. Физическое воздействие на другого человека (касание, похлопывание, поглаживание и т.п.). Фиксация результата деловой коммуникации. Деловая переписка. Управление коммуникациями. Деловая этика и ее историческое развитие. Культура деловых коммуникаций. Деловой этикет. Имидж делового человека. Техника эффективного речевого общения. Документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления. Виды деловых посланий. Стиль изложения и язык документа. Структура, стиль и оформление делового письма. Управление внутренними коммуникациями организации. Связи с общественностью как система коммуникаций. Коммуникации между организациями и властью. Коммуникации с инвесторами. Характеристика понятия «культура речи». Три аспекта культуры речи (нормативный, коммуникативный, этический). Национальный язык и литературный язык. Нелитературные формы существования языка. Языковая норма. Характерные особенности нормы. Факторы, влияющие на установление нормы.

Вопросы для проведения текущей самостоятельной работы на практических занятиях для заочной формы обучения:

Терминология основных понятий в области делопроизводства, ее эволюция. Взаимосвязь организации и технологии государственного делопроизводства с развитием государственного аппарата, его функциями и структурой. Изучение особенностей и закономерностей работы с документами в разные исторические периоды, их преемственность. Место курса в системе наук. Связь делопроизводства с историческими науками, архивоведением, правоведением, экономическими, техническими науками, с науками об информации, теорией управления. Деловая коммуникация, ее задачи и функции. Коммуникативный процесс и его структура. Коммуниканты. Коммуникативные каналы. Коммуникативные операции. Коммуникативные средства. Социальные и психологические аспекты деловой коммуникации. Стороны деловой коммуникации: передача информации, взаимодействие, взаимовосприятие. Смысл как субъект деловой коммуникации. Операционные, предметные, вербальные, житейские и научные значения – понятия. Проблема непонимания. Стили взаимодействия в процессе коммуникации: творческипродуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматически-деловой, популистский, превентивный. Уровни деловой коммуникации: деловой, формальный, игровой, духовный, манипулятивный, примитивный. Барьеры в деловой коммуникации. Виды деловой коммуникации и их характеристика.

2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

Вопросы для проведения экзамена:

1. Терминология основных понятий в области делопроизводства, ее эволюция.
2. Взаимосвязь организации и технологии государственного делопроизводства с развитием государственного аппарата, его функциями и структурой.
3. Изучение особенностей и закономерностей работы с документами в разные исторические периоды, их преемственность.
4. Место курса в системе наук.
5. Связь делопроизводства с историческими науками, архивоведением, правоведением, экономическими, техническими науками, с науками об информации, теорией управления.
6. Деловая коммуникация, ее задачи и функции.
7. Коммуникативный процесс и его структура.
8. Коммуниканты.
9. Коммуникативные каналы.
10. Коммуникативные операции.
11. Коммуникативные средства.
12. Социальные и психологические аспекты деловой коммуникации.

13. Стороны деловой коммуникации: передача информации, взаимодействие, взаимовосприятие.
14. Смысл как субъект деловой коммуникации.
15. Операционные, предметные, вербальные, житейские и научные значения – понятия. Проблема непонимания.
16. Стили взаимодействия в процессе коммуникации: творчески продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматически-деловой, популистский, превентивный.
17. Уровни деловой коммуникации: деловой, формальный, игровой, духовный, манипулятивный, примитивный.
18. Барьеры в деловой коммуникации.
19. Виды деловой коммуникации и их характеристика.
20. Понятие коммуникативной ситуации.
21. Виды коммуникативных ситуаций в сфере социальной работы.
22. Эффективная и неэффективная коммуникация.
23. Правильность, ясность и уместность как основные качества деловой коммуникации.
24. Культура речи, техника речи и логика речи как составляющие коммуникативной компетентности.
25. Речевой этикет в деловой коммуникации.
26. Национальные особенности речевого этикета.
27. Типы речевой культуры.
28. Особенности элитарного, литературного и фамиллярноразговорного типа.
29. Проблема коммуникативной компетентности.
30. Навык взаимодействия с представителями разных социальных групп и типов речевой культуры.
31. Владение приемами активного слушания, интерпретации вербальных и невербальных сигналов собеседника, понимание коммуникативной ситуации и подбор оптимальных речевых средств для участия в ней.
32. Владение всеми формами делового общения, ведение деловых переговоров и деловой переписки.
33. Умение осуществлять представительские функции в органах государственной службы, предприятиях и организациях, владение основами торжественного красноречия.
34. Умение средствами деловой речи разрешать межличностные, служебные, производственные конфликты в рамках несения государственной гражданской службы.
35. Навык публичного выступления с подготовленной и импровизационной речью.
36. Соотнесение целей служебной деятельности и целей деловой коммуникации.
37. Выбор места и времени.
38. Определение установки на результат.

39. Определение мотивации участников.
 40. Статус, роли, стиль жизни и работы, культура поведения, социально-психологические качества личности участников.
 41. Выбор ориентированной на решение стратегии и стиля деловой коммуникации.
 42. Источники влияния, мотивация, преодоление стереотипов и внутренних преград.
 43. Механизмы и способы влияния.
 44. Эмпатия, рефлексия, стереотипизация, индивидуализация.
- Использование речевых тактик.
45. Содержание, направленность, логичность, продолжительность и экспрессивность речи, особенности лексики, грамматики, фонетики.
 46. Выразительные движения, мимика и жесты, экспрессия лица.
 47. Движения, перемещения и позы, дистанция, сближение, соприкосновение.
 48. Физическое воздействие на другого человека (касание, похлопывание, поглаживание и т.п.).
 49. Фиксация результата деловой коммуникации.
 50. Деловая переписка.
 51. Управление коммуникациями.
 52. Деловая этика и ее историческое развитие.
 53. Культура деловых коммуникаций.
 54. Деловой этикет.
 55. Имидж делового человека.
 56. Техника эффективного речевого общения.
 57. Документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления.
 58. Виды деловых посланий.
 59. Стил ь изложения и язык документа.
 60. Структура, стил ь и оформление делового письма.
 61. Управление внутренними коммуникациями организации.
 62. Связи с общественностью как система коммуникаций.
 63. Коммуникации между организациями и властью.
 64. Коммуникации с инвесторами.
 65. Характеристика понятия «культура речи».
 66. Три аспекта культуры речи (нормативный, коммуникативный, этический).
 67. Национальный язык и литературный язык.
 68. Нелитературные формы существования языка.
 69. Языковая норма. Характерные особенности нормы.
 70. Факторы, влияющие на установление нормы.