

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

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


УТВЕРЖДАЮ
Директор ИИМОСПН
Дитковская С.А.
« 14 » августа 20 26 г.

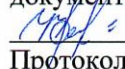
Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

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

Организация референтской и офисной деятельности

По направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
Профиль подготовки Организация делопроизводства в органах
законодательной, исполнительной и судебной власти
Квалификация выпускника бакалавр
Форма обучения очная, заочная
Курс ОФО – 2, ЗФО – 4

Разработчик
канд. психол. наук, старший
преподаватель кафедры
документоведения и архивоведения
Ермаш Н.Н.

Заведующий кафедрой
документоведения и архивоведения
 Ульченко Ю.В.

Протокол
от « 13 » августа 20 26 г. № 2

Луганск, 2026

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины «Организация референтской и офисной деятельности» 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 октября 2020 г. № 1343 (с изменениями и дополнениями); 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 документами организации», утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта» от 27 апреля 2023 г. № 421н; 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 овладение следующих компетенций и индикаторов их достижения:

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения
Общепрофессиональные	
ОПК-2 Способен находить организационно-управленческие решения при решении задач в сфере своей профессиональной деятельности	ОПК-2.1. Выстраивает эффективные корпоративные отношения в организациях различных форм собственности

1.4. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

Этапы формирования компетенций	Компетенции	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
Тема 1. История возникновения и сущность референтской деятельности.	ОПК-2	Выполнение практических заданий
Тема 2. Офис в современной системе управления.	ОПК-2	Выполнение практических заданий

Тема 3. Виды офисов и их оборудование.	ОПК-2	Выполнение практических заданий, устный опрос
Тема 4. Спичрайтерство в референтской деятельности.	ОПК-2	Выполнение практических заданий, устный опрос
Тема 5. Требования, предъявляемые к секретарю.	ОПК-2	Выполнение практических заданий, устный опрос
Тема 6. Организация работы референта.	ОПК-2	Выполнение практических заданий, устный опрос
Тема 7. Роль референта во внутреннем и внешнем PR.	ОПК-2	Выполнение практических заданий, устный опрос
Тема 8. Виды и особенности документации.	ОПК-2	Выполнение практических заданий, устный опрос
Тема 9. Деловой этикет.	ОПК-2	Выполнение практических заданий, устный опрос
Тема 10. Коммуникации в офисе.	ОПК-2	Выполнение практических заданий, устный опрос
Текущая аттестация	ОПК-2	Контрольная работа
Промежуточная аттестация	ОПК-2	Устный экзамен

1.5. Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Результаты сформированности
ОПК-2 Способен находить организационно-управленческие решения при решении задач в сфере своей профессиональной деятельности	Знает: сущность и структуру корпоративных отношений, принципы корпоративной этики и культуры; Умеет: анализировать корпоративную среду, оценивать эффективность корпоративных отношений; Владеет навыками: стратегического и оперативного планирования корпоративных коммуникаций в организациях различных форм собственности, оценки эффективности корпоративных отношений и разработки рекомендаций по их оптимизации.

1.6. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Вид учебной работы	Количество баллов	
	ОФО	ЗФО
Выполнение и защита практических работ	48	40
Контрольная работа	20	20
Контроль самостоятельной работы	12	20
Экзамен	20	20
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 дисциплины 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 программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	Незачтено
Неудовлетворительно	21–49	FX – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	
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

Вопросы для устного опроса:

1. 1. История развития секретарского дела.
2. Понятия «референт» и «референтская деятельность».
3. Специфика должности секретаря-референта в системе.
4. Понятие «современный офис».
5. Теоретические модели офиса.
6. Специфика деятельности офиса и виды офисных работ.
7. Функции офиса и виды офисных работ.
8. Аутсортинг.
9. Традиционные (стационарные) офисы.
10. Нетрадиционные (виртуальные, мобильные) офисы.
11. Электронный (автоматизированный) офис.
12. Понятие и виды спичрайтерства.
13. Функции спичрайтера.
14. Функции секретаря.
15. Деловые и личные качества секретаря.
16. Составляющие должностной инструкции референта.
17. Рабочее место секретаря-референта.
18. Планирование.
19. Цели и инструменты внутреннего PR.
20. Внешний PR.
21. Организационные документы.
22. Распорядительные документы.
23. Информационно-справочные документы.
24. Ведение телефонных переговоров секретаря-референта.
25. Речевой этикет.
26. Организация приемов, совещаний и командировок руководителя.
27. Виды офисных коммуникаций и их инструменты.
28. Устные коммуникации в офисе: публичные выступления, совещания и переговоры.
29. Письменные коммуникации: внешняя и внутренняя деловая переписка.

Вопросы для проведения контрольной работы:

Вариант 1

1. Понятия «референт» и «референтская деятельность».
2. Теоретические модели офиса.
3. Функции спичрайтера.

Практическое задание:

Составить и оформить характеристику в установленном порядке характеристику на секретаря руководителя или секретаря-референта.

Вариант 2

1. Функции секретаря.
2. Рабочее место секретаря-референта.
3. Цели и инструменты внутреннего PR.

Практическое задание:

Разработать и оформить должностную инструкцию секретаря, секретаря руководителя.

Вариант 3

1. Дайте характеристику организационным документам.
2. Ведение телефонных переговоров секретаря-референта.
3. Виды офисных коммуникаций и их инструменты.

Практическое задание:

Оформить телефонограмму по заданию преподавателя.

Вариант 4

1. Специфика должности секретаря-референта в системе различных секретарских практик.
2. Понятие «современный офис».
3. Нетрадиционные (виртуальные, мобильные) офисы.

Практическое задание:

Разработать критерии, согласно которым разговоры могут быть: отклонены, перенесены (повторный звонок) или пропущены к руководителю.

Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

Вопросы для проведения экзамена

1. История развития секретарского дела.
2. Понятия «референт» и «референтская деятельность».
3. Специфика должности секретаря-референта в системе различных секретарских практик.
4. Понятие «современный офис».
5. Теоретические модели офиса
6. Специфика деятельности офиса и виды офисных работ.
7. Функции офиса и виды офисных работ
8. Аутсорсинг
9. Традиционные (стационарные) офисы.
10. Нетрадиционные (виртуальные, мобильные) офисы.
11. Электронный (автоматизированный) офис.
12. Понятие и виды спичрайтерства.
13. Функции спичрайтера.
14. Функции секретаря.
15. Деловые и личные качества секретаря.
16. Составляющие должностной инструкции референта.
17. Рабочее место секретаря-референта.

18. Планирование.
19. Цели и инструменты внутреннего PR.
20. Внешний PR
21. Организационные документы.
22. Распорядительные документы.
23. Информационно-справочные документы.
24. Ведение телефонных переговоров секретаря-референта.
25. Речевой этикет.
26. Организация приемов, совещаний и командировок руководителя.
27. Виды офисных коммуникаций и их инструменты.
28. Устные коммуникации в офисе: публичные выступления, совещания и переговоры.
29. Письменные коммуникации: внешняя и внутренняя деловая переписка.
30. Возникновение и сущность референтской деятельности.
31. История развития секретарского дела.
32. Понятия референта и референтской деятельности.
33. Специфика должности секретаря-референта в системе различных секретарских практик.
34. Основные виды аналитико-синтетической переработки документов: аннотирование, реферирование, обзор, рецензия отзыв.
35. Понятие реферирования. Основные этапы процесса реферирования: рецептивный, аналитический, продуктивный. Структура реферата.
36. Методы «свертывания» информации: конспективный, аспектный, пофрагментный.
37. Методы получения реферативной информации: библиографический анализ, научно-реферативный информационный анализ, научно-описательное, научно-критическое и научно-рекомендательное реферирование.
38. Разновидности рефератов.
39. Понятие аннотирования. Структура и виды аннотаций: описательная, аналитическая, рекомендательная, сводная.
40. Понятие реферативного обзора. Типологические особенности обзорных изданий: библиографический, реферативный, аналитический.
41. Понятие рецензии и отзыва, их жанровая структура.
42. Реферат и аннотация в системе информационных изданий.
43. СИИ как средство информационного управления.
44. Реферат как информационно-семиотическая модель первоисточника.
45. Синтаксическая, семантическая и прагматическая адекватность реферата первоисточнику.
46. Спичрайтерство в референтской деятельности.

47. Этапы работы референта в подготовке письменных заказов: исследование темы разработки, сбор материала для работы, обработка собранного материала, методика написания работы.

48. Критерии качества письменной работы научно-делового характера: новизна, фактическая насыщенность, аргументированность, новые методы и приемы исследования.

49. Организация работы референта. Прием-передача дел. Взаимоотношения с руководителем, с сослуживцами. Рабочее место.

50. Организация работы с документами. Понятия «документ», «служебный документ».

51. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.

52. Инструкции по ведению делопроизводства. Документооборот.

53. Виды и особенности документации. Организационные документы.

54. Распорядительные документы: приказ, распоряжение, решение.

55. Информационно-справочные документы: протокол, докладная записка, справка. Оформление копий документов.

56. Документация по трудовым отношениям.

57. Деловая переписка. Телеграмма.

58. Переписка по электронной почте.

59. Переписка с зарубежными партнерами.

60. Роль референта во внутреннем и внешнем ПР.

61. Организация деятельности руководителя.

62. Этикет телефонных переговоров.

63. Обслуживание совещаний, конференций.

64. Организация деловых переговоров.

65. Подготовка командировок.

66. Деловой этикет.

67. Речевой этикет.

68. Столовый этикет.

69. Основы конструктивного общения.

70. Способы преодоления стресса.