

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



Дитковская С.А.
« 14 » сентября 20 26 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

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

Организация секретарского обслуживания

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 » сентября 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 секретарского обслуживания» 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. Секретарь в структуре документационного обеспечения управления.	ОПК-2	Выполнение практических заданий
Тема 2. Нормативно-методические основы деятельности секретаря.	ОПК-2	Выполнение практических заданий

Тема 3. Организация работы секретаря.	ОПК-2	Выполнение практических заданий, устный опрос
Тема 4. Работа секретаря по бездокументному обслуживанию.	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	
Неудовлетворительно	21–49	ФХ – 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	Незачтено
Неудовлетворительно	0–20	Ф – 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. Какие существуют виды совещаний? Чем они отличаются друг от друга? В чем состоит зависимость операций по подготовке совещания от вида совещания?
2. Какие документы и в какой последовательности составляются при подготовке совещания?

3. Что такое список участников совещания? Для чего необходим данный документ?

4. Какие информационные показатели содержатся в данном документе? В каких случаях нет необходимости составлять список участников совещания?

5. Современные тенденции организации секретарского обслуживания в России.

6. Основные группы функций секретаря-референта руководителя организации.

7. Основные сферы, в которых секретарю необходимо иметь всестороннюю информацию для эффективной деятельности в качестве помощника руководителя.

8. Подготовка мини-совещаний руководителя организации и его секретаря-референта.

9. Основная задача секретаря при организации приема посетителей.

10. Значение журнала убытия (листа передвижения) сотрудников для организации приема посетителей.

11. Информация, которая заносится в журнал (лист) передвижения сотрудников организации.

12. Назовите основные методы оповещения участников совещания о времени и месте проведения совещания? Как метод оповещения зависит от вида совещания и состава участников?

13. Назовите основные принципы составления повестки дня. Как проявляется зависимость структуры повестки дня от вида совещания и состава участников?

14. Опишите алгоритм подготовки совещаний или конференций.

15. Какие существуют требования к подготовке документов информационно-справочного характера, необходимых в работе совещания?

16. Основные виды приема посетителей. Особенности организации приема сотрудников собственной организации по текущим вопросам.

17. Информационно – справочная документация.

18. Особенности организации приема командированных. Основные обязанности секретаря по подготовке командировки руководителя.

19. Перечислите виды писем и проанализируйте схему оформления деловой переписки.

20. Виды протокола. Особенности оформления протокола.

21. Охарактеризуйте организационно-распорядительные документы.

22. Основная задача секретаря при организации телефонного обслуживания. Основная особенность телефонных переговоров. Назовите основные фазы стандартного телефонного разговора.

23. Подготовка дел к архивному хранению.

24. Охарактеризуйте первый этап подготовки совещания. Прокомментируйте цели делового совещания.

25. Назовите и прокомментируйте документ, фиксирующий ход и результаты заседаний коллегиальных органов. Перечислите его виды.

26. Как можно манипулировать информацией при помощи вопросов? Приведите пример.
27. Какие психологические барьеры могут разрушить коммуникацию?
28. Перечислите виды конфликтов. Каковы причины возникновения конфликтов?
29. Какие функции выполняют конфликты в нашей жизни? Как возникает и развивается конфликт? Расскажите об известных вам схемах анализа конфликтов.
30. Раскройте основные характеристики групповых процессов в организации.
31. Что такое протокол? Каков порядок подготовки и оформления протоколов? Как соотносятся по времени совещание и окончательное оформление протокола?
32. Внутрикорпоративная коммуникация как функция управления организацией.
33. Средства внутриорганизационных коммуникаций.
34. Специфика секретарского труда. Разновидности секретарской профессии.
35. Национальные особенности делового общения (этики).
36. Нормативно-методические материалы по охране труда.
37. Характеристика современных технических средств и программных продуктов, используемых в деятельности секретаря.
38. Возникновение и развитие конфликтов.
39. Подготовка резюме и других необходимых документов (резюме, рекомендательные письма).
40. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях

Вопросы для проведения контрольной работы:

1. История секретарских служб в России и за рубежом.
2. Категории секретарей.
3. Профессиональные требования к различным категориям секретарей.
4. Знания, умения и личностные качества секретаря.
5. Трудоустройство секретаря.
6. Общая характеристика нормативно-методических документов.
7. Работа секретаря с документами.
8. Нормирование и условия труда секретаря.
9. Организация рабочего места секретаря.
10. Планирование рабочего дня секретаря и руководителя.
11. Прием посетителей: правила и организация работы, документирование.
12. Организация командировок руководителя.
13. Организация и проведение совещаний.
14. Организация и проведение переговоров и презентаций.

15. Ведение телефонных переговоров.

Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

Вопросы для проведения экзамена

1. История развития секретарского обслуживания.
- 2 Значение секретарской деятельности в современных условиях.
- 3 Карьера секретаря.
- 4 Структура законодательной и нормативно-методической базы, используемой в работе секретаря.
- 5 Регламентация Трудовым кодексом Российской Федерации правил оформления кадровой документации, применяемой в деятельности секретаря.
- 6 Нормирование и охрана труда секретаря.
- 7 Внутриучрежденческая регламентация деятельности секретаря.
- 8 Организация работы и оснащение приемной руководителя офиса.
- 9 Программное обеспечение работы секретаря.
- 10 Планирование работы секретаря.
- 11 Внутренние и внешние источники найма офисного персонала, сотрудников секретариата. Современные способы трудоустройства.
- 12 Корпоративная культура, фирменный стиль организации.
- 13 Категории секретарского обслуживания.
- 14 Квалификационные характеристики на должности секретарского обслуживания.
- 15 Методика разработки должностной инструкции секретаря.
- 16 Прием посетителей в организации. Категории посетителей. Роль секретаря в организации приема внутренних и внешних посетителей.
- 17 Работа секретаря на телефоне. Этикет телефонных переговоров.
- 18 Участие секретаря в подготовке презентаций, выставок, конференций, переговоров.
- 19 Организация и проведение протокольных мероприятий в офисе.
- 20 Роль секретаря в подготовке и проведении совещаний, собраний.
- 21 Планирование и организация рабочего дня руководителя.
22. Зависимость деятельности секретаря от рабочего дня руководителя.
- 23 Подготовка секретарем деловых поездок и командировок руководителя.
- 24 Функции секретаря по составлению и оформлению документов.
- 25 Работа секретаря с документами, содержащими конфиденциальную информацию.
- 26 Аналитические функции секретаря.
- 27 Имидж секретаря.
- 28 Этика деловых отношений в работе секретаря.
- 29 Этикет в деловой переписке.
- 30 Организация секретарем фуршетов, кофе-брейк и др. мероприятий.
31. Современные тенденции организации секретарского обслуживания в России.

32. Основные группы функций секретаря-референта руководителя организации.

33. Основные сферы, в которых секретарю необходимо иметь всестороннюю информацию для эффективной деятельности в качестве помощника руководителя.

34. Подготовка мини-совещаний руководителя организации и его секретаря-референта.

35. Основная задача секретаря при организации приема посетителей.

36. Значение журнала убытия (листа передвижения) сотрудников для организации приема посетителей.

37. Информация, которая заносится в журнал (лист) передвижения сотрудников организации.

38. Основные виды приема посетителей. Особенности организации приема сотрудников собственной организации по текущим вопросам.

39. Информационно – справочная документация.

40. Особенность организации приема командированных. Основные обязанности секретаря по подготовке командировки руководителя.

41. Перечислите виды писем и проанализируйте схему оформления деловой переписки.

42. Виды протокола. Особенности оформления протокола.

43. Охарактеризуйте организационно-распорядительные документы.

44. Основная задача секретаря при организации телефонного обслуживания. Основная особенность телефонных переговоров. Назовите основные фазы стандартного телефонного разговора.

45. Подготовка дел к архивному хранению.

46. Охарактеризуйте первый этап подготовки совещания. Прокомментируйте цели делового совещания.

47. Назовите и прокомментируйте документ, фиксирующий ход и результаты заседаний коллегиальных органов. Перечислите его виды.

48. Внутрикorporативная коммуникация как функция управления организацией.

49. Средства внутриорганизационных коммуникаций.

50. Специфика секретарского труда. Разновидности секретарской профессии.

51. Национальные особенности делового общения (этики).

52. Нормативно-методические материалы по охране труда.

53. Характеристика современных технических средств и программных продуктов, используемых в деятельности секретаря.

54. Возникновение и развитие конфликтов.

55. Подготовка резюме и других необходимых документов (резюме, рекомендательные письма).

56. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях

57. История секретарских служб в России и за рубежом.

58. Категории секретарей.

59. Профессиональные требования к различным категориям секретарей.

60. Знания, умения и личностные качества секретаря.

61. Трудоустройство секретаря.

62. Общая характеристика нормативно-методических документов.

63. Работа секретаря с документами.

64. Нормирование и условия труда секретаря.

65. Организация рабочего места секретаря.

66. Планирование рабочего дня секретаря и руководителя.

67. Прием посетителей: правила и организация работы, документирование.

68. Организация командировок руководителя.

69. Организация и проведение совещаний.

70. Организация и проведение переговоров и презентаций.