

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Кислова Наталья Николаевна

Должность: Проректор по УМ и качеству образования

Дата подписания: 31.08.2026 16:14:54

Уникальный программный ключ:

52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

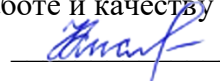
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

Утверждаю

Проректор по учебно-методической
работе и качеству образования

 Н.Н. Кислова

Резун Светлана Юрьевна

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
«Делопроизводство»

Направление подготовки:

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Финансовый сервис»

Квалификация выпускника

Бакалавр

Рассмотрено

Протокол № 11 от 23.06.2026

Заседания кафедры управления, сервисных
технологий и экономического образования

Одобрено

Начальник

Управления

образовательных программ



Н.А. Доманина

Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по дисциплине «Делопроизводство» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514; (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 июня 2017 г., регистрационный № 47236), с изменениями, внесенными приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26 ноября 2020 г. № 1456 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 27 мая 2021 г., регистрационный № 63650) и от 8 февраля 2021 г. № 83 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 12 марта 2021 г., регистрационный № 62739), основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль): «Финансовый сервис» с учетом требований профессиональных стандартов 40.053 «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. № 864н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2014 г., регистрационный № 34867); 08.008 «Специалист по финансовому консультированию», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2015 г. № 167н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 9 апреля 2015 г., регистрационный № 36805).

Цель ФОС для промежуточной аттестации – установление уровня сформированности компетенции

Компетенция	Индикатор
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 на государственном и иностранном(ых) языке(ах) коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами
	УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном(ых) языке(ах)
	УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(ых) языке(ах)
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере
	ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг
	ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями

Задачи ФОС для промежуточной аттестации - контроль качества и уровня достижения результатов обучения по формируемым в соответствии с учебным планом компетенциям:

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 на государственном и иностранном(ых) языке(ах) коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами

Результат обучения:

Знает:

особенности и стили официально-деловых текстов, правила оформления делового письма; правила составления и оформления управленческих документов (языковые формулы официальных документов).

УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном(ых) языке(ах)

Результат обучения:

Знает: правила составления и оформления управленческих документов при использовании технических средств.

УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(ых) языке(ах)

Результат обучения:

Знает: признаки и функции документа; структуру систем документации; состав унифицированной системы документации.

Умеет: вести деловую переписку; использовать набор реквизитов документа, отражающий его особенности и назначение; систематизировать документы по видам управленческой деятельности (основная деятельность, работа по личному составу и т.д.); используя информационные технологии, подготавливать публичное выступление: тема, поиск материала, аргументирование, начало, развертывание и завершение.

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Результат обучения:

Знает: требования к получению (полнота, своевременность, независимость, достоверность), переработке и хранению информации; основные методы, способы и средства получения, хранения и переработки информации; современные методы перевода информации в управленческие документы: составление распоряжений, приказов, инструкций и других управленческих документов; требования к рациональной организации работы с документами в условиях использования в аппарате управления организационной и вычислительной техники; каналы доведения информации до сотрудников организации.

Умеет: применяя программное обеспечение, создать управленческие документы в традиционных и автоматизированных технологиях; на основе программного обеспечения классифицировать и систематизировать документы на стадии их обработки и хранения; организовать документооборот на предприятии, используя основные офисные программы: MicrosoftOfficeWord, MicrosoftOfficeExcel и др.; осуществлять архивирование управленческих документов с помощью компьютерных программ; подготавливать документы к хранению, используя основные офисные программы: MicrosoftOfficeWord, MicrosoftOfficeExcel и др.

ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере

Результат обучения:

Знает: устройства создания электронной управленческой информации, электронные справочные службы (видеотека, телетекст, телеавтограф), каналы и сети электронной почты для доведения информации до подчиненных.

Умеет: анализировать законодательство и практику его применения для работы с управленческой документацией.

ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг

Результат обучения:

Знает: нормы права и нормативно-правовые акты, регулирующие взаимоотношения организации и контролирующих органов; действующие государственные нормативно-методические документы, регламентирующие деятельность организаций сервиса.

Умеет: обеспечить соблюдение документов действующему законодательству.

ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями

Результат обучения:

Знает: виды управленческой документации; общие требования к составлению управленческих документов (положения, должностной инструкции работника, штатного расписания и т.д.), порядок внесения изменений; алгоритм подготовки распорядительной документации, согласования и визирования.

Умеет: формировать пакет документов, отражающих деятельность организации в соответствии с нормативными требованиями контролирующих органов и нормативно-методическими документами; оформлять и составлять управленческие документы: приказы, протоколы, докладные и объяснительные записки, справки, служебные письма, акты; осуществлять регистрацию входящей и исходящей документации.

Владеет: технологией организации делопроизводства при приеме на вакантную должность

Требование к процедуре оценки:

Помещение: особых требований нет

Оборудование: особых требований нет

Инструменты: канцелярские принадлежности

Расходные материалы: бумага

Доступ к дополнительным справочным материалам: нет

Нормы времени: по 1 академическому часу на контрольные мероприятия

Комплект оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Проверяемая (ые) компетенция (и) (из ОПОП ВО):

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 на государственном и иностранном(ых) языке(ах) коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами

Результат обучения:

Знает:

особенности и стили официально-деловых текстов, правила оформления делового письма; правила составления и оформления управленческих документов (языковые формулы официальных документов).

Тип (форма) задания: письменная работа.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Найдите ошибки в оформлении документов. Оформите документы без ошибок.

1. Адрес:

Наименование организации

Номер телефона

Ф.И.О.

Главе администрации

Уважаемый _____

Сибирская инженерно-техническая компания «Сибинтек» (г. Новосибирск) просит Вас ознакомиться с краткой информацией о направлениях деятельности фирмы и оказать содействие в решении вопросов, затрудняющих деятельность фирмы.

Заранее благодарны за оказанную помощь, по поручению дирекции фирмы «Сибинтек», генеральный директор В.Г. Иноземцев

Приложения:

1. Бизнес-план фирмы «Сибинтек», количество листов.

2. Заявление фирмы «Сибинтек» в Министерство экономики и финансов РФ о выделении квоты на экспорт на 2020 г.

3. Заявление фирмы «Сибинтек» в Комитет внешнеэкономических связей РСФСР с просьбой разрешить разовые экспортные операции на 2020г.

2. Наименование организации

Адрес

На 1755/2 В Администрацию

от 03.03.98 Новосибирской области

При этом сообщаем следующее: взаиморасчеты с Оренбургским комбинатом хлебопродуктов № 3 за полученное сырье производились своевременно. Текущая задолженность на время пробега документов 10.03.98 составляет 125 тыс. руб.

Директор _____ Подпись И.А. Сидоров

Главный бухгалтер _____ Подпись Е.А. Кривошеева

Правильный вариант ответа:

Сибирская инженерно-техническая Компания «Сибинтек»
630132, Новосибирская область,
г. Новосибирск,
ул. Железнодорожная, д.20, кв. 83,
тел.: 8(546) 223 33 73

Главе Администрации Советского района
В.Г. Иноземцеву

Уважаемый Виктор Геннадьевич!

Сибирская инженерно-техническая компания «Сибинтек» (г. Новосибирск) просит Вас ознакомиться с краткой информацией о направлениях деятельности фирмы и оказать содействие в решении вопросов, затрудняющих деятельность фирмы.

Приложения:

1. Бизнес-план фирмы «Сибинтек», 12 листов.

Заранее благодарны за оказанную помощь.

С уважением,

Генеральный директор ИТК «Сибинтек»

В.В. Иванов

2. Общество с ограниченной ответственностью «Лакомка»

630132, Новосибирская область,

г. Новосибирск,

ул. Полевая, д.83, офис. 6,

тел.: 8(546) 555 35 35

_____ 10.03.2020 № 115/02

На № 1755/2 _____ от 03.03.2020 г

Администрация Советского района

Управление по налогам и сборам

г. Новосибирск

Общество с ограниченной ответственностью «Лакомка» в ответ на письмо № 1755/2 от 03.03.2020 г сообщает: взаиморасчеты с Оренбургским комбинатом хлебопродуктов № 3 за полученное сырье производились своевременно. Текущая задолженность на 10.03.2020г. составляет 0 руб.

Директор ООО «Лакомка»

Главный бухгалтер ООО «Лакомка»

Критерии оценки:

Максимальное количество баллов – 6.

Минимальное количество баллов, при котором задание засчитывается – 4.

И.А. Сидоров

Е.А. Кривошеева

Критерий/оценка	Выполнено полностью	Выполнено частично	Не выполнено
Оформление документа соответствует стандарту	2 балла	1 балл	0 баллов
В тексте документа учтены правила составления управленческих документов (языковые формулы официальных документов)	2 балла	1 балл	0 баллов

Содержание текста соответствует деловому стилю	2 балла	1 балл	0 баллов
--	---------	--------	----------

УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном(ых) языке(ах)

Результат обучения:

Знает: правила составления и оформления управленческих документов при использовании технических средств.

Тип (форма) задания: тест с множественным выбором

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

1. Назовите виды письменных документов, которые входят в состав унифицированной системы организационно-распорядительной документации?

Ответ 1 Организационные и распорядительные документы

Ответ 2 Организационные, распорядительные и информационно-справочные документы

Ответ 3 Организационные, распорядительные, информационно-справочные документы и документы по трудовым отношениям

2. Зачем документ нужно правильно оформлять?

Ответ 1 Чтобы придать юридическую силу

Ответ 2 Чтобы подготовить к размножению

Ответ 3 Чтобы подготовить к согласованию

3. Какой ГОСТ регламентирует правила размещения и оформления реквизитов организационно-распорядительных документов?

Ответ 1 ГОСТ Р 6.30-2003

Ответ 2 ГОСТ Р 7.0.97-2016.

Ответ 3 ГОСТ Р 6.30-97

Ответ 4 ЕГС ДОУ

4. На какие документы распространяется ГОСТ Р 7.0.97-2016?

Ответ 1 На организационно-распорядительные документы (ОРД), относящиеся к унифицированной системе ОРД

Ответ 2 На все документы, сопровождающие деятельность любой организации, учреждения или предприятия

Ответ 3 На управленческие и экономические документы

5. Восстановите пропущенное слово: «Реквизит - это обязательный элемент оформления ... документа».

Ответ 1 Официального

Ответ 2 Служебного

Ответ 3 Любого

6. Сколько реквизитов используются при оформлении документов?

Ответ 1 29

Ответ 2 30

Ответ 3 31

7. Что такое формуляр документа?

Ответ 1 Набор реквизитов официального письменного документа, расположенных в определенной последовательности

Ответ 2 Описание порядка оформления реквизитов для конкретного вида документа

Ответ 3 Форма конкретного документа, подготовленная в виде текста трафарета

8. От чего зависит конкретный набор необходимых реквизитов на документе?

Ответ 1 От способа подготовки документа, выбранного формата бумаги и технологии работы с документами, принятой в организации

Ответ 2 От вида документа, этапа его подготовки и работы с ним

Ответ 3 От решения автора документа и от квалификации исполнителя

9. В соответствии с какими документами помещают на бланках организации ее эмблему?

Ответ 1 В соответствии с уставом (положением об организации)

Ответ 2 В соответствии с приказом руководителя, закрепляющим определенный способ изображения эмблемы

Ответ 3 В соответствии с лицензией, выданной на тот или иной вид деятельности организации

10. Когда на документах приводят сокращенное наименование организации?

Ответ 1 Когда оно закреплено в учредительных документах организации

Ответ 2 Когда документ большой, и необходимо сэкономить место на поле документа

Ответ 3 Когда приказом руководителя разрешено его использование

11. Какие сведения приводят в справочных данных об организации?

Ответ 1 Форма собственности, название должности и фамилия руководителя, наименование вышестоящей организации

Ответ 2 Почтовый адрес, номер телефона и другие сведения по усмотрению организации

12. Выберите правильный вариант оформления почтового адреса в «Справочных данных об организации-авторе».

Ответ 1 ОАО «Пилот»

ул. Золотаревская, 3, офис 112,

г. Ульяновск, 212109

Ответ 2 ОАО «Пилот»

212109, г. Ульяновск,

ул. Золотаревская, 3, офис 11

13. «Дата» - обязательный реквизит в любом документе?

Ответ 1 Нет

Ответ 2 Да

14. Какой момент может считаться основной датой документа?

Ответ 1 Всегда - это дата подписания документа

Ответ 2 Это может быть дата подписания, утверждения документа или дата события, зафиксированного в нем

Ответ 3 Это дата утверждения или согласования документа

15. Выберите правильный способ оформления даты при регистрации письма или приказа?

Ответ 1 14.02.2020

Ответ 2 14.02.20

Ответ 3 14 февраля 2020 г

16. Регистрационный номер документа - это... (выберите правильный вариант продолжения определения).

Ответ 1 Его условное цифровое (иногда буквенно-цифровое) обозначение, проставляемое при регистрации

Ответ 2 Порядковый номер документа в организации-отправителе

Ответ 3 Порядковый номер документа в организации-получателе

17. В каком месте документа располагают гриф утверждения документа?

Ответ 1 В левом верхнем углу

Ответ 2 По центру верхнего поля

Ответ 3 В правом верхнем углу

18. Где указываются инициалы при адресовании документа должностному лицу?

Ответ 1 Перед фамилией

Ответ 2 После фамилии

19. Где указываются инициалы при адресовании документа физическому лицу?

Ответ 1 Перед фамилией

Ответ 2 После фамилии

20. Что должен включать реквизит «Заголовок к тексту»?

Ответ 1 Краткое содержание документа

Ответ 2 Аннотацию

Ответ 3 Краткое название документа

21. Связный текст, как правило, состоит из двух частей. Что указывают в первой части?

Ответ 1 Причины, основания, цели составления документа

Ответ 2 Решения, выводы, просьбы, предложения, рекомендации

22. Перечислите элементы реквизита «Подпись».

Ответ 1 Обозначение должности лица, подписавшего документ; рукописная подпись; расшифровка подписи (инициалы, фамилия)

Ответ 2 Рукописная подпись лица, подписавшего документ; расшифровка подписи (инициалы, фамилия)

Ответ 3 Рукописная подпись лица, подписавшего документ

23. Как оформляется должность в реквизите «Подпись» при подписании документа, составленного комиссией?

Ответ 1 Указывают не должности лиц, подписывающих документ, а их обязанности в составе комиссии

Ответ 2 Указывают должности лиц и их место работы

24. Для чего на документах проставляют оттиск печати?

Ответ 1 Для заверения подлинности подписи должностного лица

Ответ 2 Для подтверждения достоверности текста документа

Ответ 3 Для обеспечения гарантии исполнения документа

25. Нужно ли письмо, подготовленное на бланке, удостоверить печатью?

Ответ 1 Да, всегда

Ответ 2 Нет, никогда

Ответ 3 Нужно только гарантийное письмо

26. Что включает в себя отметка об исполнителе?

Ответ 1 Инициалы и фамилию исполнителя документа, и номер его телефона

Ответ 2 Фамилию, имя и отчество исполнителя полностью

Ответ 3 Номер телефона исполнителя

27. С какой целью на служебном письме указывают инициалы, фамилию и телефон исполнителя:

Ответ 1 Для оперативной связи с исполнителем

Ответ 2 Для придания документу юридической силы.

28. Выберите правильный вариант оформления «Отметки о заверении копии».

Ответ 1 Заверяю:

Инспектор отдела кадров Личная подпись Ф.Р. Круль 17.07.2020

Ответ 2 Верно

Инспектор отдела кадров Личная подпись Ф.Р. Круль 17.07.2020

29. Если в резолюции указано несколько исполнителей, то кто отвечает за выполнение поручения руководителя?

Ответ 1 Лицо, указанное в списке исполнителей первым

Ответ 2 Лицо, определенное соответствующим дополнительным указанием руководителя

Ответ 3 Лицо, которому первому будет передан документ на исполнение

30. Выберите правильно указанные минимально допустимые размеры полей, которые устанавливает для управленческих документов

ГОСТ.

Ответ 1 Левое =20 мм, верхнее =15 мм, правое =10 мм, нижнее =20 мм

Ответ 2 Левое =20 мм, верхнее =10 мм, правое =15 мм, нижнее =20 мм

Ответ 3 Левое =25 мм, верхнее =10 мм, правое =10 мм, нижнее =10 мм

Ответ 4 Левое =30 мм, верхнее =20 мм, правое =10 мм, нижнее =20 мм

Ключ:

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
2	3	3	1	2	3	1	1	1	1	3	1	1	3	2
16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	17.	28.	29.	30.
2	3	3	1	2	3	1	1	1	1	3	1	1	3	2

Критерии оценки:

25 – 30 верно выполненных задания – 6 баллов

19 – 24 верно выполненных задания – 4 балла

13 – 18 верно выполненных задания – 3 балла

Менее 13 верно выполненных задания – 0 баллов

Максимальное количество баллов - 6.

УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(ых) языке(ах)

Результат обучения:

Знает: признаки и функции документа; структуру систем документации; состав унифицированной системы документации.

Умеет: вести деловую переписку; использовать набор реквизитов документа, отражающий его особенности и назначение; систематизировать документы по видам управленческой деятельности (основная деятельность, работа по личному составу и т.д.); используя информационные технологии, подготавливать публичное выступление: тема, поиск материала, аргументирование, начало, развертывание и завершение.

Тип (форма) задания: письменная работа.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Проанализируйте представленное деловое письмо. Составьте текст делового письма, исправив ошибки с учетом особенностей стилистики официальных писем.

Уважаемый редактор,

Я писал Вам 24 июля с просьбой предоставить мне 100 экземпляров вашего журнала. Но ответа от Вас не последовало, и я начинаю довольно сильно волноваться; я надеюсь, Вы меня не подведете, так как несколько человек ждут получения этих экземпляров. Что означает, что моя репутация находится под угрозой, если я не доставлю их вовремя.

Если их не будет здесь в среду, я вынужден отменить заказ, это будет печально, так как я с вами уже много лет сотрудничаю.

Вариант правильного ответа:

Уважаемый г-н Прохоров!

24 июля 2019 года я написал Вам письмо с запросом о 100 экземплярах Вашего нового журнала «Автолайн». К сожалению, я до сих пор не получил от Вас ответа, что вызывает у меня некоторое беспокойство. Я надеюсь, что Вы не подведете меня. Сто читателей, которым я обещал доставить «Автолайн», с нетерпением ждут Ваш журнал. Если журналы не появятся у меня к среде, я буду вынужден отменить заказ. В этом случае и Ваша, и моя репутация пострадают, так как журналы не будут доставлены читателям. Надеюсь, этого не произойдет, и наше многолетнее сотрудничество успешно продолжится.

Жду от Вас информации в ближайшее время.

Директор ООО «Интеграл»

К.П. Шварц

Критерии оценки:

Максимальное количество баллов – 6.

Минимальное количество баллов, при котором задание засчитывается – 4.

Критерий/оценка	Выполнено полностью	Выполнено частично	Не выполнено
Оформление делового письма соответствует стандарту	2 балла	1 балл	0 баллов
В тексте документа учтены правила составления управленческих документов (логичность изложения, полнота, состав текста: начало, развертывание, завершение)	2 балла	1 балл	0 баллов
Содержание текста соответствует деловому стилю	2 балла	1 балл	0 баллов

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Результат обучения:

Знает: требования к получению (полнота, своевременность, независимость, достоверность), переработке и хранению информации; основные методы, способы и средства получения, хранения и переработки информации; современные методы перевода информации в управленческие документы: составление распоряжений, приказов, инструкций и других управленческих документов; требования к рациональной организации работы с документами в условиях использования в аппарате управления организационной и вычислительной техники; каналы доведения информации до сотрудников организации.

Умеет: применяя программное обеспечение, создать управленческие документы в традиционных и автоматизированных технологиях; на основе программного обеспечения классифицировать и систематизировать документы на стадии их обработки и хранения; организовать документооборот на предприятии, используя основные офисные программы: MicrosoftOfficeWord, MicrosoftOfficeExcel и др.; осуществлять архивирование управленческих документов с помощью компьютерных программ; подготавливать документы к хранению, используя основные офисные программы: MicrosoftOfficeWord, MicrosoftOfficeExcel и др.

Тип (форма) задания: письменная работа.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Тип (форма) задания: письменная работа.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Составить графики движения документов организации (используя материалы конкретного предприятия).

Выполняя задание, необходимо:

1. Определить состав должностных лиц, участвующих в обработке и исполнении документов (для этого потребуется организационная структура организации и функции рассматриваемого отдела (или должностного лица));

2. Изучить перечень документов, находящихся функционально в ведении рассматриваемого отдела (или должностного лица);

3. Выбрать три документа, относящихся по классификации к внутренним, исходящим и входящим документам;

4. Составить график движения входящих документов, который должен отразить перемещение документов от момента приема до подшивки их в дело после завершения исполнения, используя выбранный входящий документ;

5. Составить график исходящих документов, который должен отразить перемещение документов от момента подготовки их проектов до отправки их из учреждения, используя выбранный исходящий документ;

6. Составить график движения внутренних документов, который должен отразить перемещение документов от момента подготовки проекта документа до подшивки в дело, используя выбранный внутренний документ.

7. Проанализировать реальные схемы движения документных потоков организации и сделать вывод относительно их рациональности;

8. Сформулировать предложения по совершенствованию графиков движения документов в организации (дополнительное задание).

Критерии оценки (выполнение каждого критерия оценивается в 2 балла):

1. Описана модель организации документооборота, определена организационная структура организации и функции рассматриваемого отдела (или должностного лица).

2. Определен состав должностных лиц, участвующих в обработке и исполнении документов.

3. Выбраны три документа, относящихся по классификации к внутренним, исходящим и входящим документам.

4. Составлен график движения входящих документов, отражающий перемещение документов от момента приема до подшивки их в дело после завершения исполнения.

5. Составлен график движения исходящих документов, отражающий перемещение документов от момента подготовки их проектов до отправки их из учреждения.

6. Составлен график движения внутренних документов, отражающий перемещение документов от момента подготовки проекта документа до подшивки в дело.

7. Сделан анализ реальных схем движения документных потоков организации, сформулирован вывод относительно их рациональности.

8. Предложены варианты оптимизации движения документов в организации (дополнительное задание).

Максимальное количество баллов – 16.

Минимальное количество баллов, при котором задание засчитывается – 12.

ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере

Результат обучения:

Знает: устройства создания электронной управленческой информации, электронные справочные службы (видеотека, телетекст, телеавтограф), каналы и сети электронной почты для доведения информации до подчиненных.

Умеет: анализировать законодательство и практику его применения для работы с управленческой документацией.

Тип (форма) задания: письменная работа.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Напишите развернутый ответ на вопрос:

1. Организация службы документационного обеспечения управления на современном этапе.

2. Устройства создания электронной управленческой информации.

3. Электронные справочные службы (видеотека, телетекст, телеавтограф).

4. Каналы и сети электронной почты для доведения информации до подчиненных.

5. Нормативная база для работы с управленческими документами.
 6. Организация рационального документооборота на предприятии.
 7. Регистрация документов (входящих, исходящих, внутренних): значение, правила, формы.
 8. Технология осуществления контроля исполнения документов.
 9. Правила оформления управленческих (организационно-распорядительных) документов
 10. Общие требования к составлению организационных документов (этапы подготовки и порядок оформления).
 11. Распорядительные документы. Порядок подготовки распорядительных документов.
 12. Виды и порядок подготовки информационно-справочных документов.
 13. Виды и порядок подготовки документов по личному составу.
 14. Определение и характеристика различных видов номенклатуры дел.
 15. Требования к систематизации заголовков дел в номенклатуре.
- Максимальное количество баллов – 6.
Минимальное количество баллов, при котором задание засчитывается – 4.

Критерии оценки:

Критерий/оценка	Выполнено полностью	Выполнено частично	Не выполнено
Раскрыто основное понятие	2 балла	1 балл	0 баллов
Перечислены все составляющие элементы (структура) предмета (явления)	2 балла	1 балл	0 баллов
Дана характеристика составляющих элементов (структуры) предмета (явления)	2 балла	1 балл	0 баллов

ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг

Результат обучения:

Знает: нормы права и нормативно-правовые акты, регулирующие взаимоотношения организации и контролирующих органов; действующие государственные нормативно-методические документы, регламентирующие деятельность организаций сервиса.

Умеет: обеспечить соблюдение документов действующему законодательству.

Тип (форма) задания: закрытый тест с множественным выбором.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Тестовые задания:

1. Какой закон определил обязательность документирования информации?

Ответ 1 «О бухгалтерском учете» от 21 ноября 1996 г. № 129-ФЗ

Ответ 2 «Об информации, информатизации и защите информации» от 20 февраля 1995 г. № 24-ФЗ

Ответ 3 «Об электронной цифровой подписи» от 10 января 2002 г. № 1-ФЗ

Ответ 4 «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименования мест происхождения товаров» от 23 сентября 1992 г. № 3520-1

2. Продолжите «Делопроизводство» — это:

Ответ 1 Система хранения документов

Ответ 2 Составление документов

Ответ 3 Отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами

3. Укажите термин, имеющий такой же смысл, как и термин «делопроизводство».

Ответ 1 Документирование

Ответ 2 Система документации

Ответ 3 Документационное обеспечение управления

Ответ 4 Документированная информация

4. В каком (каких) нормативном акте (актах) понятие «Документ» определено как «...зафиксированная на материальном носителе информация, созданная, полученная и сохраняемая организацией или частным лицом в качестве доказательства при подтверждении правовых обязательств или деловой деятельности»?

Ответ 1 ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 «СИБИД. Управление документами. Общие требования»

Ответ 2 Федеральный закон от 20.02.1995 N 24-ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации», ГОСТ Р 51141-98. «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»

Ответ 3 Федеральный закон от 10 января 2002 г. № 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи»

5. В каком (каких) нормативном акте (актах) понятие «Документ» определено как «... зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать»?

Ответ 1 ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 «СИБИД. Управление документами. Общие требования»

Ответ 2 Федеральный закон от 20.02.1995 N 24-ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации», ГОСТ Р 51141-98. «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»

Ответ 3 Федеральный закон от 10 января 2002 г. № 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи»

6. В каком (каких) нормативном акте (актах) дано понятие «Электронного документа» как документа, «... в котором информация представлена в электронно-цифровой форме»?

Ответ 1 ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 «СИБИД. Управление документами. Общие требования»

Ответ 2 Федеральный закон от 20.02.1995 N 24-ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации», ГОСТ Р 51141-98. «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»

Ответ 3 Федеральный закон от 10 января 2002 г. № 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи»

7. Какие организационные формы делопроизводства Вы знаете?

Ответ 1 Централизованная, децентрализованная, смешанная

Ответ 2 Директивная, экономически обоснованная, адаптивная

Ответ 3 Ручная, механизированная, автоматизированная

8. К какому документу относится следующая характеристика «является основным нормативно-методическим документом, определяющим и устанавливающим единый порядок составления, оформления документов и работы с ними в организации»?

Ответ 1 Инструкция по делопроизводству

Ответ 2 Номенклатура дел

Ответ 3 Регламент работы

9. Обязательно ли должна быть инструкция по делопроизводству в каждом учреждении, организации?

Ответ 1 Да

Ответ 2 Нет

10. Почему инструкция по делопроизводству конкретной организации всегда индивидуальна?

Ответ 1 Потому что она учитывает все особенности, как состава документов, так и технологии их обработки

Ответ 2 Так как она в каждой организации разрабатывается разными людьми

Ответ 3 Потому что в разных организациях по-разному называется служба делопроизводства

11. Когда регистрируются поступающие в организацию документы?

Ответ 1 В день подписания документа

Ответ 2 В день утверждения документа

Ответ 3 В день поступления документа

12. Когда регистрируются отправляемые из организации или внутренние документы?

Ответ 1 В день подписания документа

Ответ 2 В день утверждения документа

Ответ 3 В день поступления документа

13. Какая последовательность расположения порядкового номера и номера дела по номенклатуре дел является обязательной для регистрации входящего документа?

Ответ 1 115/09-17

Ответ 2 3

Ответ 3 03-11/157

14. Какая последовательность расположения порядкового номера и номера дела по номенклатуре дел является обязательной для регистрации исходящего (отправляемого) документа?

Ответ 1 115/09-17

Ответ 2 3

Ответ 3 03-11/157

15. Какая последовательность расположения порядкового номера и номера дела по номенклатуре дел является обязательной для регистрации внутреннего документа?

Ответ 1 115/09-17

Ответ 2 3

Ответ 3 03-11/157

Ключ:

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
2	3	3	1	2	3	1	1	1	1	3	1	1	3	2

Критерии оценки:

14 – 15 верно выполненных задания – 6 баллов

12 – 13 верно выполненных задания – 4 балла

10 – 11 верно выполненных задания – 3 балла

Менее 10 верно выполненных задания – 0 баллов

Максимальное количество баллов - 6.

ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями

Результат обучения:

Знает: виды управленческой документации; общие требования к составлению управленческих документов (положения, должностной инструкции работника, штатного расписания и т.д.), порядок внесения изменений; алгоритм подготовки распорядительной документации, согласования и визирования.

Умеет: формировать пакет документов, отражающих деятельность организации в соответствии с нормативными требованиями контролирующих органов и нормативно-методическими документами; оформлять и составлять управленческие документы: приказы, протоколы, докладные и объяснительные записки, справки, служебные письма, акты; осуществлять регистрацию входящей и исходящей документации.

Владеет: технологией организации делопроизводства при приеме на вакантную должность

Тип (форма) задания: задание по ситуациям

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

На примере конкретной организации сферы услуг (на выбор) обоснуйте необходимость совершенствования документооборота и оцените возможную эффективность предложенных изменений.

а) для гостиницы;

б) для образовательного учреждения;

в) для торговой организации;

г) для учреждения социальной защиты населения.

Критерии оценки: (выполнение каждого критерия оценивается в 1-2 балла в зависимости от степени обоснованности суждений).

Максимальное количество баллов 8, минимальное, при котором засчитывается задание -6.

1. Проанализирована работа с документами (документооборот) в выбранной организации сферы услуг.
2. Раскрыты основные проблемы в организации ДООУ.
3. Раскрыты перспективы совершенствования документооборота.
4. Дана оценка реальности предложенных перспектив.

Тип (форма) задания: задания по ситуациям.

Пример типовых заданий (оценочные материалы): (создание кейса)

На материале известной Вам организации сферы услуг продемонстрируйте реализацию технологии организации делопроизводства при приеме на вакантную должность. Обоснуйте конкретные действия руководителя по реализации документационного сопровождения управленческой функции.

Критерии оценки (выполнение каждого критерия оценивается в 2 балла):

Максимальное количество баллов 14, минимальное, при котором засчитывается задание -7.

1. Описана ситуация изменения деятельности организации сферы услуг, отражающая необходимость привлечения новых сотрудников;
2. Сформулирован перечень требований к вакантной должности;
3. Составлена личностная спецификация для отбора нужных сотрудников;
4. Внесены изменения в типовую должностную инструкцию;
5. Разработана форма анкеты на вакантную должность и форма оценочного листа,
6. Составлен приказ и оформлен трудовой договор в традиционной и электронной форме (с помощью компьютерных программ),
7. Оформлены личное дело, личная карточка и трудовая книжка.

Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации

Выполненные задания оцениваются по шкале:

51%-69% верно выполненных заданий – удовлетворительно;

70%-85% верно выполненных заданий – хорошо;

86%-100% верно выполненных заданий – отлично.