

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.10.2025 09:50:05
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Донецкий национальный университет
экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»

Кафедра маркетингового менеджмента

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой



Л.В. Балабанова

«04» февраля 2025 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по учебной дисциплине

Б1.В.ДВ.03.01 УПРАВЛЕНИЕ ОФИСОМ
(наименование учебной дисциплины, практики)

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
(код и наименование направления подготовки (специальности))

Профиль: Менеджмент организаций

(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:

Профессор кафедры маркетингового менеджмента

Сардак Е.В.

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры
от «04» февраля 2025 г., протокол № 13

Донецк 2025 г.

Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине
«УПРАВЛЕНИЕ ОФИСОМ»

(наименование учебной дисциплины)

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля) или практики

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-4 Способен вырабатывать управленческие решения по вопросам совершенствования деятельности служб и подразделений предприятий, учреждений, организаций различных форм собственности	Тема 1. Управление офисом: сущность и особенности. Тема 2. Организация взаимодействия и полномочий Тема 3. Организация рабочего места менеджера. Тема 4. Документирование в управлении. Тема 5. Составление и оформление документов. Тема 6. Организация делопроизводства Тема 7. Коммуникации в управлении офисом. Тема 8. Деловая этика в системе управления офисом. Тема 9. Формирование имиджа управленческого персонала.	4

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Наименование оценочного средства
1	ПК-4 Способен вырабатывать управленческие решения по вопросам совершенствования деятельности служб и подразделений предприятий, учреждений, организаций различных форм собственности	ИД-2ПК-4 Подготавливает проекты внутренних регламентов, стандартов, организационно-распорядительных документов с учетом требований профессиональной этики	Тема 1. Управление офисом: сущность и особенности.	Собеседование (устный опрос), тест
			Тема 2. Организация взаимодействия и полномочий.	Собеседование (устный опрос), разноуровневые задачи и задания, тест (ТМК 1)
			Тема 3. Организация рабочего места менеджера.	Собеседование (устный опрос), разноуровневые задачи и задания, тест
			Тема 4. Документирование в управлении.	Собеседование (устный опрос), разноуровневые задачи и задания, тест
			Тема 5. Составление и оформление документов.	Собеседование (устный опрос), разноуровневые задачи и задания, тест
			Тема 6. Организация делопроизводства.	Собеседование (устный опрос), разноуровневые задачи и задания, тест (ТМК 2)
			Тема 7. Коммуникации в управлении офисом.	Собеседование (устный опрос), разноуровневые задачи и задания, тест
			Тема 8. Деловая этика в системе управления офисом.	Собеседование (устный опрос), разноуровневые задачи и задания, тест
			Тема 9. Формирование имиджа управленческого персонала.	Собеседование (устный опрос), разноуровневые задачи и задания, тест (ТМК 3)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Собеседование (устный опрос)»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
3	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи (количество правильных ответов > 90%)
2	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи (количество правильных ответов >70%)
1	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи (количество правильных ответов >50%)
0	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи (количество правильных ответов <50%)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тест»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
3	Тестовые задания выполнены на высоком уровне (даны правильные ответы на 90-100% вопросов)
2	Тестовые задания выполнены на среднем уровне (даны правильные ответы на 75-89% вопросов)
1	Тестовые задания выполнены на низком уровне (даны правильные ответы на 60-74% вопросов)
0	Тестовые задания выполнены на неудовлетворительном уровне (даны правильные ответы на 0-59% вопросов)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Разноуровневые задачи и задания»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
4	Задание выполнено на высоком уровне (даны правильные ответы на 90-100% вопросов)
3	Задание выполнено на среднем уровне (даны правильные ответы на 75-89% вопросов)
1-2	Задание выполнено на низком уровне (даны правильные ответы на 60-74% вопросов)
0	Задание выполнено на неудовлетворительном уровне (даны правильные ответы на 0-59% вопросов)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тест» (ТМК 1, ТМК 2, ТМК 3)

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
3	Тестовые задания выполнены на высоком уровне (даны правильные ответы на 90-100% вопросов)
2	Тестовые задания выполнены на среднем уровне (даны правильные ответы на 75-89% вопросов)
1	Тестовые задания выполнены на низком уровне (даны правильные ответы на 60-74% вопросов)
0	Тестовые задания выполнены на неудовлетворительном уровне (даны правильные ответы на 0-59% вопросов)

Перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	Собеседование (устный опрос)	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой учебной дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по учебной дисциплине или определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам учебной дисциплины

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
2.	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела учебной дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект разноуровневых задач и заданий
3.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий
4.	Тест (ТМК)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий

Примеры типовых оценочных средств

1) по оценочному материалу «Собеседование (устный опрос)»

1. Назовите и охарактеризуйте документы, регламентирующие организацию взаимодействия и полномочий в предприятии.
2. Укажите, что лежит в основе разработки Положения о подразделениях. Осветите рекомендации по разработке Положений о подразделениях.
3. Раскройте структуру Положения о подразделениях. Охарактеризуйте его разделы.
4. Осветите сущность и варианты подготовки должностной инструкции.
5. Охарактеризуйте практическую значимость должностных инструкций.
6. Назовите документы, которые используются при разработке должностных инструкций.
7. Раскройте структуру должностной инструкции. Охарактеризуйте ее разделы.
8. Осветите особенности процедуры разработки и утверждения должностных инструкций.
9. Назовите принципы распределения функций между менеджерами и работниками.
10. Укажите особенности распределения функций руководителем предприятия и распределения функций между членами общего руководства.

11. Назовите принципы, которые учитываются при формировании аппарата управления.
12. Раскройте требования, которыми руководствуются при построении аппарата управления.
13. Охарактеризуйте принципы мотивирующей организации труда.

2) по оценочному материалу «Тест»

1. К документам, регламентирующим организацию взаимодействия и полномочий в предприятии, относятся:
 - 1.1. Кодекс законов о труде, штатное расписание.
 - 1.2. Законы, законодательные акты, регулирующие деятельность предприятий.
 - 1.3. Положения о структурных подразделениях, должностные инструкции работников.
 - 1.4. Штатное расписание, должностные инструкции работников.
2. Отражает правовые вопросы взаимоотношений каждого структурного подразделения с другими звеньями:
 - 2.1. Штатное расписание.
 - 2.2. Должностная инструкция.
 - 2.3. Кодекс законов о труде.
 - 2.4. Положение о структурном подразделении.
3. Положения о структурных подразделениях предприятия необходимо пересматривать:
 - 3.1. При смене руководителя предприятия.
 - 3.2. По мере изменения функций подразделений, методов их выполнения, роли и места подразделений в системе управления.
 - 3.3. При смене начальников структурных подразделений.
 - 3.4. При изменении кадрового состава подразделения.
4. Организационно-распорядительный документ, регламентирующий работу исполнителя и определяющий его компетенцию, - это:
 - 4.1. Штатное расписание.
 - 4.2. Положение о структурном подразделении.
 - 4.3. Кодекс законов о труде.
 - 4.4. Должностная инструкция.
5. Должностные инструкции составляют для:
 - 5.1. Всех работников аппарата управления.
 - 5.2. Руководителей подразделений.
 - 5.3. Руководителей предприятий и подразделений, их заместителей.
 - 5.4. Всех работников аппарата управления, за исключением руководителей предприятий и подразделений.
6. Должностные инструкции утверждаются:
 - 6.1. Директором предприятия.
 - 6.2. Руководителем предприятия или его заместителями, в непосредственном подчинении которых находятся соответствующие подразделения или работники.
 - 6.3. Начальником структурного подразделения.
 - 6.4. Начальником юридической службы.
7. К принципам распределения функций между менеджерами и работниками относятся:
 - 7.1. Четкое разграничение обязанностей и функций между отдельными службами и конкретными исполнителями; определение ответственности и прав каждого работника за результаты работы;
 - 7.2. Ограничение ответственности руководителей.
 - 7.3. Обеспечение возможности всем линейным и функциональным менеджерам самостоятельно принимать решение в пределах установленных прав и устранять недостатки на том уровне управления, где они возникают; создание надежного взаимодействия в работе между подразделениями и отдельными исполнителями.

7.4. Перечисленное в пп. а,в.

8. Принцип специализации органов аппарата управления означает следующее:

8.1. Создание подразделений по функциональному или отраслевому признаку, каждый из которых специализируется, как правило, на одной функции.

8.2. Количество звеньев структурных элементов системы управления должно согласовываться по масштабам деятельности аппарата управления, численности персонала, специализации предприятия и другим дополнительным условиям.

8.3. Закрепление за руководителем такого количества подчиненных и структурных подразделений, при котором обеспечивалась бы управляемость предприятия при установленной длительности рабочего дня.

8.4. Определение сферы деятельности и компетенции структурных подразделений с таким расчетом, чтобы круг выполняемых ними работ завершался результатом, который отвечает целевому назначению определенной функции.

9. Устанавливает права и обязанности специалиста соответствующего структурного подразделения:

9.1. Штатное расписание.

9.2. Должностная инструкция.

9.3. Кодекс законов о труде.

9.4. Положение о структурном подразделении.

10. Положение о структурном подразделении утверждается:

10.1. Начальником структурного подразделения.

10.2. Специалистом, который его разработал.

10.3. Руководителем предприятия или его заместителем.

10.4. Начальником структурного подразделения и руководителем предприятия.

3) по оценочному материалу «Разноуровневые задачи и задания»

Задание 1. Вам предложено заполнить анкету, посвященную преимуществам внедрения концепции 5S в систему управления офисом.

Какие из этих преимуществ наиболее важны и какие в наибольшей степени влияют на эффективность управления офисом? Свой ответ аргументируйте.

Задание 2. Сформулируйте в письменном виде основные требования к организации рабочего места:

- студента;
- руководителя.

Изобразите графически планирование рабочего помещения руководителя при Т - образном расположении рабочего стола.

4) по оценочному материалу «Тест (ТМК)»

1. Совокупность однородных по функциональному назначению и взаимосвязанных документов – это:

- 1.1. Информационное обеспечение.
- 1.2. Документация.
- 1.3. Документирование.
- 1.4. Система работы с документами.

2. Установление единой формы языкового выражения, которая точнее всего передает содержание регулярно повторяющихся управленческих ситуаций или действий, - это:

- 2.1. Унификация текстов документов.
- 2.2. Документирование.
- 2.3. Организация документационного обеспечения.
- 2.4. Регламентирование документооборота.

3. Управленческий документ – это:

- 3.1. Форма получения и выполнения определенной информации.
- 3.2. Совокупность сведений, сообщений о хозяйственной деятельности предприятий и их внешней среде.
- 3.3. Материальная форма получения и распространения определенной информации.
- 3.4. Документ, содержащий сведения организационного, распорядительного или уведомляющего характера, который создается в целях управления и соответствующим образом оформляется.
- 4. *Документирование – это:*
 - 4.1. Работа с готовыми документами.
 - 4.2. Движение документов в предприятии.
 - 4.3. Оформление и продвижение документов.
 - 4.4. Процесс создания документов.
- 5. *Документальное обеспечение – это:*
 - 5.1. Комплекс документов, необходимых для нормального функционирования предприятия.
 - 5.2. Обеспечение предприятий бланками документов.
 - 5.3. Комплекс операций с готовыми документами.
 - 5.4. Система необходимых документов, которые обеспечивают процесс реализации функциональных обязанностей работников.
- 6. *На какие группы делятся документы по видам деятельности ?*
 - 6.1. Индивидуальные, типовые, трафаретные.
 - 6.2. Внутренние и внешние.
 - 6.3. Организационно-распорядительные; по финансово-расчетным вопросам; по снабженческо-сбытовым вопросам; по личному составу.
 - 6.4. Внутренние, распорядительные, трафаретные.
- 7. *Датой приказа является:*
 - 7.1. День регистрации.
 - 7.2. День утверждения.
 - 7.3. День зафиксированных в нем действий.
 - 7.4. День подписания.
- 8. *Документы, которые составляет комиссия, подписываются:*
 - 8.1. Руководителем предприятия.
 - 8.2. Всеми членами комиссии.
 - 8.3. Председателем комиссии.
 - 8.4. Руководителем предприятия и председателем комиссии.
- 9. *Что понимается под формуляром - образцом?*
 - 9.1. Определенная модель построения однотипных документов с соответствующими реквизитами, расположенными в установленной последовательности.
 - 9.2. Документ с использованием реквизитов.
 - 9.3. Единая модель построения комплекса документов с максимальным количеством реквизитов;
 - 9.4. Сокращенное наименование учреждения, дата получения, индекс.
- 10. *Внутреннее согласование проекта документа – это:*
 - 10.1. Пометка о контроле.
 - 10.2. Визирование документа.
 - 10.3. Резолюция.
 - 10.4. Гриф утверждения.

*Методические материалы, определяющие процедуры оценивания
знаний, умений, навыков*

Оценочные материалы по дисциплине «Управление офисом» разработаны в соответствии с ОПОП ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль: Менеджмент организаций, а также рабочей программой учебной дисциплины «Управление офисом».

При изучении учебной дисциплины в течение семестра обучающийся максимально может набрать 100 баллов.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется на основании оценки систематичности и активности по каждой теме программного материала учебной дисциплины.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется с помощью собеседования, решения разноуровневых задач и заданий, тестов.

Собеседование (устный опрос) осуществляется по лекционному материалу и материалу для самостоятельного изучения обучающимся. Развернутый ответ обучающегося должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Выполнение обучающимся разноуровневых задач и заданий направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам учебной дисциплины;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- развитие интеллектуальных аналитических умений обучающихся;
- выработку при решении разноуровневых задач и заданий таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Тестирование по темам смысловых модулей может проводиться в компьютерных классах с помощью программы «Тесты» согласно графика проведения текущего модульного контроля.

В конце изучения каждого смыслового модуля обучающийся выполняет контрольный тест по закреплённому варианту (ТМК 1,2,3).

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется в форме зачета. Зачет, установленный утвержденным учебным планом, преследует цель оценить полученные обучающимся теоретические знания, их уровень, развитие творческого мышления, степень приобретения навыков самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их к решению практических задач.

Система оценивания всех видов работ по учебной дисциплине приведена в таблице 1.

Таблица 1

Система начисления баллов по текущему контролю знаний

Максимально возможный балл по виду учебной работы					
Смысловые модули	Текущая аттестация				Итого
	Собеседование (устный опрос)	Разноуровневые задачи и задания	Тест	ТМК	
Смысловой модуль 1. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ОФИСОМ	6	8	6	3	23
Смысловой модуль 2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧИХ МЕСТ И ИНФОРМАЦИОННО- ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ОФИСОМ	12	16	12	3	43
Смысловой модуль 3. КОММУНИКАЦИИ И ДЕЛОВАЯ ЭТИКА В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ОФИСОМ	9	12	9	4	33
Итого:	27	36	27	10	100

Таблица 2

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу									Максимальная сумма баллов
Смысловый модуль 1 (23б.)		Смысловый модуль 2 (43б.)			Смысловый модуль 3 (33б.)				
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	100
10	13	10	10	10	13	10	10	14	

Примечание. T1, T2, ... T9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Таблица 3

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и 100-балльной шкалы

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале
60-100	«зачтено»
0-59	«не зачтено»

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ

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