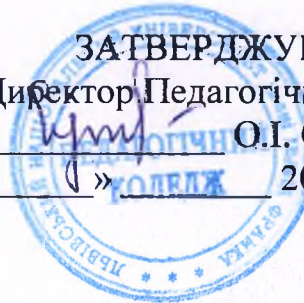


МІНІСТРЕСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА  
ПЕДАГОГІЧНИЙ КОЛЕДЖ

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Директор Педагогічного коледжу  
О.І. Сурмач  
« 1 » \_\_\_\_\_ 2019 р.



**ПРОГРАМА  
КОМПЛЕКСНОГО КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ  
З ДІЛОВОДСТВА, СПЕЦІАЛЬНИХ СИСТЕМ  
ДОКУМЕНТУВАННЯ, ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА ТА  
ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ**

Укладачі:

Сенич Г.Б., Соболевська О.Б.,  
Цигилик-Копцюх О.О.

Схвалено на засіданні

циклової комісії викладачів

української мови, методики навчання,

дитячої літератури, діловодства та

іноземних мов

Протокол № 3 від « 09 » квітня 2019 р.

Голова О.Б. Соболевська О.Б. Соболевська

## Пояснювальна записка

Комплексний кваліфікаційний екзамен з діловодства, спеціальних систем документування, документознавства та інформаційного забезпечення управління є одним із видів підсумкової державної атестації випускників, які завершують навчання у Педагогічному коледжі Львівського національного університету імені Івана Франка.

Ділова сфера – одна з основних галузей діяльності людства. Саме за допомогою ділових паперів, документів, листів встановлюються офіційні, службові, ділові відносини між закладами, установами, підприємствами, державами, а також налагоджуються партнерські стосунки між людьми. Знання професії виступає необхідною умовою формування професійної майстерності, важливою передумовою успішного вирішення завдань будь-якого рівня – як теоретичних, так і практичних.

Державний екзамен є системою запитань та завдань, які дають можливість оцінити готовність випускників до професійної діяльності.

Програму комплексного кваліфікаційного екзамену з діловодства, спеціальних систем документування, документознавства та інформаційного забезпечення управління розроблено з урахуванням комунікативних потреб майбутніх фахівців у сфері діловодства у закладах освіти.

Зазначена програма має не тільки забезпечити єдність вимог і необхідний рівень проведення державного екзамену, а й допомогти студентам зосередити увагу на повторенні та систематизації раніше вивченого матеріалу з найважливіших питань, що винесені на іспит.

Екзамен повинен виявити, якою мірою майбутні фахівці теоретично осмислили основні розділи навчальних дисциплін, опанували правила підготовки документів, складання та оформлення документів, розвиток практичних умінь та навичок реалізації ділових процесів відповідно до нормативно-правових актів з діловодства та національних стандартів, оформлення управлінської документації; вивчення процесів підготовки і надання інформації для вирішення управлінських завдань; аналіз інформаційних потоків, які включають збирання, зберігання, опрацювання і

передавання інформації (в тому числі із використанням комп'ютерних інформаційних систем) з метою аналізу одержаних результатів для підготовки, обґрунтування і прийняття управлінських рішень.

**Зразок екзаменаційного білета:**

1. Особисті офіційні документи, їх характеристика і класифікація.
2. Публічна інформація. Розпорядники інформації. Інформація за запитом. Відмова в наданні інформації.
3. Написати зміст телефонограми про нараду з питань впровадження електронного документообігу, використовуючи всі реквізити.

Оцінювати відповіді студентів необхідно за установленими вимогами та нормами. Максимальна кількість балів, отримана студентом на іспиті 100, що становить: 35 балів за перше питання, 35 балів за друге питання та 30 балів за виконання третього практичного завдання.

На комплексному кваліфікаційному екзамені з діловодства, спеціальних систем документування, документознавства та інформаційного забезпечення управління випускник повинен **знати**:

- законодавство України, державні стандарти, інші нормативні та методичні документи із документаційного забезпечення;
- правила діловодства в установах, організаціях і підприємствах України;
- основні напрямки уніфікації і стандартизації документів;
- вимоги до організації текстової частини документів;
- особливості перенесення документної інформації за допомогою друкувальних засобів;
- форми та методи контролю, типові та індивідуальні терміни виконання документів;
- перелік документів, що підлягають особистому контролю виконання, порядок контролю виконання службових документів;
- основні вимоги до організації зберігання документів;
- порядок формування документів у справи, порядок і термін зберігання документів;

- основні правила роботи відомчих архівів з питань формування, зберігання справ, передачі до відомчого архіву, технологію формування справ; вимоги до зберігання справ; методику передачі справ до відомчого архіву;
- уніфіковані форми документів;
- особливості перенесення документної інформації за допомогою друкувальних засобів;
- типи і види документів;
- класифікацію документів за різними ознаками;
- основні функції, ознаки та властивості документа;
- управлінську інформацію, її ознаки;
- різновиди управлінських документів і їх характеристику;
- Положення про комерційну таємницю на підприємстві;
- реквізити управлінських документів;
- правила складання та оформлення управлінських документів.

При складанні державного екзамену студенти повинні продемонструвати такі **уміння та навички**:

- використовувати державні стандарти, інші нормативні та методичні документи для документаційного забезпечення;
- розробляти інструкції з діловодства, положення про службу діловодства, навчальні інструкції, посадові інструкції працівників;
- проводити обстеження системи документації, документопотоків; аналізувати результат обстеження;
- приймати кореспонденцію, розробляти графік кур'єрського зв'язку, здійснювати приймання документів за описом (реєстром) та номенклатурою справ;
- реєструвати документи, вести довідково-інформаційний апарат по документації, що реєструється;
- вести картотеку обліку наказів розпоряджень та інших документів;

- застосовувати раціональні прийоми складання та оформлення усіх видів службових документів: організаційно-розпорядчих, довідково-інформаційних, обліково-фінансових, господарсько-договірних, особових офіційних;
- вести облік використання документів та справ;
- розробляти різні види трафаретних документів;
- застосовувати раціональні прийоми складання та оформлення документів;
- демонструвати вміння практично готувати різноманітні документи;
- складати і редагувати документи групи ОРД;
- складати довідково-інформаційні документи;
- користуватись документами на новітніх носіях інформації.
- створювати документи згідно з УСОПД;
- опрацьовувати і передавати інформацію у встановлені законом терміни;
- використовувати офіційний сайт підприємства для управління закладом;
- створювати і користуватись візитними картками та факсимільним підписом.
- демонструвати вміння практично готувати різноманітні документи.

### **Структура і зміст державного екзамену**

До першого та другого питання при складанні екзаменаційних білетів включено теоретичний матеріал. Третє питання передбачає укладання документів професійного спрямування, володіння фаховою українською термінологією, підбір лексики відповідно до конкретної мовної ситуації, сприймання, відтворення, а також граматичні норми сучасної української літературної мови в професійному діловому спілкуванні і практичне їх застосування.

### **Основні вимоги до усної відповіді студента**

Усна відповідь студента повинна становити чітку, послідовну розповідь на тему, сформульовану в питанні екзаменаційного білета. Обов'язковими вимогами до відповіді на питання є докладність, конкретність, вичерпність.

Поглиблену відповідь на питання екзаменаційного білета допоможе дати використання відомостей, одержаних при вивченні навчальних дисциплін. Студент повинен аргументувати висунуті ним теоретичні положення, проілюструвати їх достатньою кількістю прикладів, зіставляти теоретичні відомості з матеріалом відповідних розділів.

У разі необхідності голова і члени Екзаменаційної комісії можуть не обмежуватися відповіддю студента на питання білета, а визначити глибину і якість знань випускника шляхом додаткових запитань.

Відповіді студента на всі питання (як основні, так і додаткові) повинні виголошуватися чіткою літературною мовою. Культура усного мовлення – показник загального рівня освіченості й фахової підготовки студентів. Тому мовне оформлення відповіді має бути бездоганим. Студентові слід подбати про послідовність викладу матеріалу, точність, виразність, дотримання норм літературної мови.

### **Критерії оцінювання відповідей**

Основними критеріями оцінювання знань студентів є:

- ступінь усвідомлення навчального матеріалу, розуміння того, про що повідомляється;
- повнота, правильність і точність відповіді;
- мовленнєве оформлення відповіді, уміння донести інформацію до свідомості інших;
- укладання документів професійного спрямування.

При виставленні оцінок слід дотримуватись норм оцінювання:

Максимальна кількість балів за державний іспит – 100.

Перше питання оцінюється в 35 балів, друге питання – 35 балів, третє питання – 30 балів.

Оцінка А 90-100 балів («5» – відмінно)

Аргументоване, повне знання програмного матеріалу. Правильне, точне визначення лінгвістичних понять, обґрунтування відповіді, ілюстрація теоретичних положень прикладами. Підбір переконливих аргументів на

користь тієї чи іншої позиції. Послідовний, зв'язний виклад матеріалу, дотримання мовних норм, багатство слововживання.

**Оцінка В 81-89 балів («4» – дуже добре)**

Аргументоване, повне знання програмного матеріалу. Правильне, точне визначення лінгвістичних понять, обґрунтування відповіді, ілюстрація теоретичних положень прикладами.

Студент допускає поодинокі огріхи у послідовності викладу матеріалу, дотриманні мовних норм, допущено один недолік у практичному завданні та один мовленнєвий недолік.

**Оцінка С 71-80 балів («4» – добре)**

Аргументоване, досить повне знання програмного матеріалу. Правильне, точне визначення понять, обґрунтування відповіді, ілюстрація теоретичних положень прикладами.

Студент виявляє не зовсім ґрунтовне знання теми, але творчо її осмислює. Дані правильні, але неповні відповіді на всі теоретичні питання, трапляються незначні порушення послідовності викладу думок. Допускається два недоліки у практичному завданні та два мовленнєвих недоліки.

**Оцінка D 61-70 балів («3» – задовільно)**

Студент висвітлює теми з прогалинами, однак знайомий з основними фактами й тенденціями, спроможний дати їм оцінку. Відповіді на теоретичні питання правильні, але неповні. Матеріал викладається у цілому логічно, але є порушення послідовності викладу думок. Допущені неточності у формулюванні і визначенні суті лінгвістичних понять та термінів. Відповіді на питання недостатньо зв'язні та послідовні.

Допущено три-чотири недоліки у практичному завданні та три мовленнєвих недоліки.

**Оцінка E 51-60 балів («3» – задовільно, достатньо)**

Відповідь має репродуктивний характер, матеріал викладено неповністю. Допущені неточності в формулюваннях, визначеннях лінгвістичних понять та термінів. Відповіді недостатньо логічні та послідовні, підбір не зовсім вдалий.

Допущено чотири-п'ять недоліків у практичному завданні та п'ять мовленнєвих недоліків.

### **Оцінка F 0-50 балів («2» – незадовільно)**

У відповіді студента виявлено незнання і нерозуміння основних положень теми, матеріал викладено неповно. Допущені помилки у формулюванні і визначенні правил, студент не володіє відповідною термінологією. Відсутня самостійність суджень, послідовність у викладі матеріалу. Часто порушуються норми сучасної української мови. Відповідь характеризується лексичною та граматичною бідністю.

Допущено більше шести недоліків у практичному завданні та шести мовленнєвих недоліків.

### **Перелік теоретичних питань комплексного кваліфікаційного екзамену**

#### **«Документознавство»**

1. Документи в банківській діяльності, їх характеристика і класифікація.
2. Дипломатичне листування. Етичні норми листування.
3. Кадрові документи, їх характеристика і класифікація.
4. Патентна система в Україні.
5. Система стандартизації в Україні.
6. Дипломатичні документи, їх характеристика і класифікація.
7. Організаційні документи, їх характеристика і класифікація.
8. Службові листи, їх класифікація, вимоги до складання та оформлення.
9. Документи з господарсько-претензійної діяльності, їх характеристика і класифікація.
10. Обліково-фінансові документи, їх характеристика і класифікація.
11. Особисті офіційні документи, їх характеристика і класифікація.
12. Видання як вид документа: сутність, ознаки, класифікація, правила оформлення.
13. Електронний документ, його особливості.
14. Періодичні та неперіодичні видання, їх характеристика і класифікація.



15. Документи на новітніх засобах інформації.

16. Картографічні, музичні та аудіовізуальні документи в системі документознавства.

### **«Спеціальні системи документування»**

1. Поняття про комерційну таємницю. Документи комерційної діяльності, їх види, загальна характеристика. Документаційне забезпечення комерційних нарад, презентацій, переговорів.

2. Поняття про конфіденційну інформацію. Система захисту цінної інформації. Нормативні документи, що регулюють захист інформації та інформаційну безпеку.

3. Пенсійне забезпечення: основні поняття і правове регулювання. Види пенсійного забезпечення. Оформлення документів для виходу на пенсію.

4. Новітні технології обробки інформації. Класифікація документів на новітніх носіях. Фіксування інформації на сучасних матеріальних носіях. Електронні пристрої зберігання даних.

5. Діловодство за зверненнями громадян. Поняття про звернення (заяви, скарги, пропозиції). Організація роботи зі зверненнями громадян. Організація прийому громадян.

6. Службове відрядження. Документальне оформлення відряджень. Направлення працівника у відрядження за кордон.

7. Гарантії та пільги для працівників, які мають дітей.

8. Атестація персоналу. Підготовка до атестації. Створення атестаційної комісії. Проведення атестації.

### **«Інформаційне забезпечення управління»**

1. Особливості роботи з інформацією. Компоненти інформаційного обслуговування. Риси та принципи інформаційного обслуговування.

2. Публічна інформація. Розпорядники інформації. Інформація за запитом. Відмова в наданні інформації.

3. Методи і засоби збирання, обробки, зберігання, пошуку і поширення інформації. Фільтрація та рівень якості вхідного потоку інформації.

4. Планування інформаційними зв'язками у сфері комунікацій Технології та технічні засоби передавання інформації.
5. Організаційно-технічні та режимні заходи безпеки інформації . Дотримання службової таємниці у процесі реалізації інформації.
6. Сучасні інформаційні технології: відео-конференції, відеоролики, презентації.
7. Куточок споживача. Обов'язкові документи для "Куточка споживача". Захист прав споживачів.
8. Факсиміле. Застосування факсиміле в документообігу підприємства.

**Перелік практичних питань  
комплексного кваліфікаційного екзамену  
«Діловодство»**

1. Написати автобіографію, використовуючи всі реквізити
2. Написати характеристику, використовуючи всі реквізити.
3. Написати заяву про зміну прізвища у зв'язку з одруженням.
4. Написати заяву про зарахування на посаду діловода.
5. Написати заяву про звільнення зі займаної посади інспектора відділу кадрів.
6. Написати заяву про надання матеріальної допомоги.
7. Написати резюме, використовуючи всі реквізити.
8. Написати пояснювальну записку про порушення трудової дисципліни, використовуючи всі реквізити.
9. Скласти протокол зборів, використовуючи всі реквізити.
10. Скласти витяг з протоколу зборів, використовуючи всі реквізити.
11. Написати зміст телефонограми про нараду з питань впровадження електронного документообігу, використовуючи всі реквізити.
12. Написати лист-запит на отримання інформації, використовуючи всі реквізити.
13. Написати лист-відмову в працевлаштуванні, використовуючи всі реквізити.

14. Написати лист-нагадування про оплату рахунку за послуги, використовуючи всі реквізити.
15. Написати лист-вітання з нагоди ювілею, використовуючи всі реквізити
16. Написати розписку про одержання трудової книжки, використовуючи всі реквізити.

### **Основна література**

1. Білик В. М. Інформаційні технології та системи: Навч. посіб./ В. М. Білик, В. С. Костирко. — К.: ЦНЛ, 2006. — 202 с.
2. Блощинська В.А. Сучасне діловодство: Навч. посібник. — Київ: ЦНЛ, 2005. — 320 с.
3. Діденко А.Н. Сучасне діловодство: Навч. посібник. — 4-те вид.— Київ: Либідь, 2004. — 384 с.
4. Кулешов С. Г. Загальне документознавство: навч. посібник для вишів. — Київ: Видавничий дім “Києво-Могилянська академія”, 2012. — 123 с.
5. Палеха Ю.І. Загальне діловодство: (теорія та практика керування документацією із загальних питань) : навч. посібник / Юрій Палеха ; М-во освіти і науки України. - Вид. 4-те, випр. і доп. - К. : Ліра-К, 2015. — 623с.
6. Почепцов Г.Г. Інформаційна політика : навч. посіб. / Г.Г. Почепцов, С.А. Чукут. — К. : Знання, 2008.
7. Сельченкова С. В. Діловодство: Практичний посібник. — К.: Видавництво "Інкунабула" 2009. — 480 с.
8. Стан та перспективи розвитку інформаційної сфери України: збірник матеріалів з питань становлення інформаційного суспільства в Україні / за матеріалами Рубана І.А., Семенченко А.І., Трояна П.І., Макарової І.С., Задорожньої Л.М., Брижка В.М К.: ТОВ Пан Тот, 2009 р.

### **Додаткова література**

1. Горбаченко Т. Г. Аналітико-синтетична переробка документальної інформації: Навч. посіб. — К.: Ун-т Україна, 2005. — 206 с.
2. Діловодство, яким воно має бути : практичний посібник / укл. Давид Лівшиц. - К. : Центр учбової літератури, 2013. - 534 с.

3. Інформаційні системи в менеджменті: навч. посіб. / [Батюк А.Є., Дзуліт З.П., Обельовська К.М. та ін.]. – Львів: Національний університет “Львівська політехніка”, “Інтелект-захід”, 2004. – 520 с.
4. Комова М.В. Діловодство : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / Марія Комова ; М-во освіти і науки України, Нац. ун-т "Львівська політехніка". - 4-е вид. - Львів ; К. : Тріада плюс, 2011. – 217 с.
5. Комова М.В. Документознавча термінологія. – Л.: Видавництво Національного університету «Львівська політехніка», 2009. – 167 с. - 2 екз.
6. Кулешов С. Г. Управлінське документознавство: Навч. посібник. - К.: ДАКККіМ, 2007. - 57 с.; - 2 екз.
7. Швецова-Водка Г.М. Документознавство: Навч. посіб. — К.: Знання, 2007. — 398 с.
8. Правова інформатика. Режим доступу: <http://www.bod.kiev.ua/jurnal/index.htm>
9. Швецова-Водка Г. Структура документознавства і його місце серед суміжних наукових дисциплін//Студії з архівної справи та документознавства [Електр.ресурс].- Спосіб доступу: URL: [http://www.archives.gov.ua/Publicat/Studii/Studii\\_2004.12.php](http://www.archives.gov.ua/Publicat/Studii/Studii_2004.12.php).- Загол. з екрану.