

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Чувашской Республики
«Чебоксарский экономико-технологический колледж»
Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА
МДК 01.03 ОРГАНИЗАЦИЯ СЕКРЕТАРСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

по специальности
среднего профессионального образования
46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение для обучающихся с
ограниченными возможностями здоровья
с нарушениями слуха

Чебоксары 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
2. ПРОГРАММА ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ (комплект оценочных средств для оценки уровня освоения умений, усвоения знаний, сформированности общих и профессиональных компетенций при проведении текущего контроля)	Ошибка!
Закладка не определена.	
3. ПРОГРАММА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (комплект оценочных средств для оценки уровня освоения умений, усвоения знаний, сформированности общих и профессиональных компетенций при проведении промежуточной аттестации).....	26
4. ОСОБЕННОСТИ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА.....	75

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

ФОС предназначен для проверки результатов освоения МДК и состоит из программы текущей аттестации и программы промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета.

Текущий контроль осуществляется на каждом занятии в ходе освоения материала в форме письменного опроса, выполнения тестовых заданий и практических заданий по теме занятия. В ходе текущего контроля осуществляется индивидуальное корректирующее общение преподавателя с обучающимся. При наличии трудностей и (или) ошибок у обучающегося преподаватель в ходе текущего контроля дублирует объяснение нового материала с учетом особенностей восприятия и усвоения обучающимся содержания материала учебной дисциплины.

Оценка качества подготовки обучающихся и выпускников осуществляется в двух основных направлениях:

оценка уровня освоения МДК;

оценка компетенций обучающихся.

Критерии оценки уровня освоения

При проведении аттестации студентов используются следующие критерии оценок:

Оценка "отлично" ставится студенту, проявившему всесторонние и глубокие знания учебного материала, освоившему основную и дополнительную литературу, обнаружившему творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний. Оценка "отлично" соответствует высокому уровню освоения дисциплины.

Оценка "хорошо" ставится студенту, проявившему полное знание учебного материала, освоившему основную рекомендованную литературу, обнаружившему стабильный характер знаний и умений и способному к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности. Оценка "хорошо" соответствует достаточному уровню освоения дисциплины.

Оценка "удовлетворительно" ставится студенту, проявившему знания основного учебного материала в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой, допустившему неточности при ответе, но в основном обладающему необходимыми знаниями и умениями для их устранения при корректировке со стороны преподавателя. Оценка "удовлетворительно" соответствует достаточному уровню освоения дисциплины.

Оценка "неудовлетворительно" ставится студенту, обнаружившему существенные пробелы в знании основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине. Оценка "неудовлетворительно" соответствует низкому уровню освоения дисциплины.

Для оценки уровня освоения дисциплин, профессиональных модулей (их составляющих) в колледже устанавливаются следующее соответствие:

«отлично» - высокий уровень освоения;

«хорошо», «удовлетворительно» - достаточный уровень освоения;

«неудовлетворительно» - низкий уровень освоения.

Для оценки общих и профессиональных компетенций студентов используется дихотомическая система оценивания: «0» – компетенция не освоена, «1» – компетенция освоена. Оценка общих и профессиональных компетенций по дисциплине отражается в

журнале учебных занятий и выставляется на основании результатов выполнения практикоориентированных заданий.

2. ПРОГРАММА ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ

(комплект оценочных средств для оценки уровня освоения умений, усвоения знаний, сформированности общих и профессиональных компетенций при проведении текущего контроля)

Формы и методы текущего контроля.

Для закрепления и усвоения полученных знаний используются следующие формы и методы контроля: устный и письменный опрос, подготовка сообщений, рефератов, тестирование, решение ситуационных задач и т.д. Формы и методы текущего контроля предусматривают как самостоятельную работу, так и работу в группе.

Текущий контроль направлен на индивидуальную коррекцию результатов обучения по дисциплине по следующим видам работ:

Отработка навыков поиска и передачи информации.

Отработка навыков безопасного информационного и социального взаимодействия.

Подготовка документов в разных форматах.

Работа по индивидуальной программе.

Могут быть дополнительно использованы следующие формы:

Реферативное задание является формой самостоятельной работы студентов. Реферат выполняется в соответствии с методическими рекомендациями по его выполнению, оформляется в бумажном варианте в соответствии со стандартом колледжа и по желанию студента может сопровождаться электронной презентацией. Защита реферата проводится в устной форме в рамках теоретических занятий.

Выполнение исследовательского задания, результатом которого выступает разработка электронной презентации, является формой самостоятельной работы студентов. Электронная презентация разрабатывается студентами индивидуально или группой студентов (2-3 чел.) в соответствии с методическими рекомендациями по ее подготовке. Защита презентации проводится в устной форме в рамках теоретических занятий. При подготовке выступления по презентации можно руководствоваться рекомендациями к подготовке устного сообщения.

Устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала по одному или нескольким темам (разделам) дисциплины в виде ответов на вопросы и обсуждения ситуаций.

Письменный контроль – контроль, предполагающий работу с поставленными вопросами, решением задач, анализом ситуаций по отдельным темам (разделам) курса;

Комбинированный опрос – контроль, предусматривающий одновременное использование устной и письменной форм оценки знаний по одной или нескольким темам.

Защита и презентация домашних заданий – контроль знаний по индивидуальным или групповым домашним заданиям с целью проверки правильности их выполнения, умения обобщать пройденный материал и публично его представлять, проследить логическую связь между темами курса.

Доклад, сообщение – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы

Эссе – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

При проведении текущего контроля успеваемости студентов используются следующие критерии оценок:

1) Критерии оценки выполнения устного опроса, контрольной работы, тестовых заданий, аудиторной самостоятельной работы:

Процент результативности	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Все запланированные контрольные, самостоятельные работы и тесты по дисциплине обязательны для выполнения.

2) Критерии оценки индивидуального проекта:

оценка «отлично» выставляется за проект, который носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенный материал, с соответствующими обоснованными выводами;

оценка «хорошо» выставляется за грамотно выполненный во всех отношениях проект при наличии небольших недочетов в его содержании или оформлении;

оценка «удовлетворительно» выставляется за проект, который удовлетворяет всем предъявляемым требованиям, но отличается поверхностностью, в нем просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные выводы;

оценка «неудовлетворительно» выставляется за проект, который не носит исследовательского характера, не содержит анализа источников и подходов по выбранной теме, выводы носят декларативный характер.

3) Критерии оценки электронной презентации:

Критерии оценки	Содержание оценки
1. Содержательный критерий (0-20 баллов)	обоснование выбора темы, знание предмета и свободное владение материалом, грамотное использование научной терминологии, импровизация, речевой этикет
2. Логический критерий (0-20 баллов)	стройное логико-композиционное построение речи, доказательность, аргументированность
3. Речевой критерий (0-20 баллов)	использование языковых (метафоры, фразеологизмы, пословицы, поговорки и т.д.) и неязыковых (поза, манеры и т.д.) средств выразительности; фонетическая организация речи, правильность ударения, четкая дикция, логические ударения и т.д.
4. Психологический критерий (0-20 баллов)	взаимодействие с аудиторией (прямая и обратная связь), знание и учет законов восприятия речи, использование различных приемов привлечения и активизации внимания
5. Критерий соблюдения дизайн-эргономических требований к компьютерной презентации (0-20 баллов)	соблюдение требований к первому и последнему слайдам, прослеживание обоснованной последовательности слайдов и информации на слайдах, необходимое и достаточное количество фото- и видеоматериалов, учет особенностей восприятия графической (иллюстративной) информации, корректное сочетание фона и графики, органичное соответствие дизайна презентации ее содержанию, грамотное соотнесение устного выступления и компьютерного сопровождения, общее впечатление от мультимедийной презентации

Количество набранных баллов по критериям оценки презентации	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

В соответствии с принципами технологии групповой работы при оценивании электронной презентации выставляется одна оценка всем участникам микрогруппы. Студенты, не представившие готовую электронную презентацию или представившие работу, которая была оценена на «неудовлетворительно», выполняют работу заново.

Результаты освоения: знания и умения, элементы компетенции, подлежащие текущему контролю

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата	Раздел, тема	Форма и методы контроля	Порядковый номер оценочного средства
Должен знать				
- нормативные правовые акты в области организации управленческой деятельности	Перечисляет законодательные акты, нормативно-методические документы, регламентирующие работу секретаря	Тема 3.2. Нормативно-методическая база в области секретарского обслуживания	Устный контроль	2
- основные правила хранения и защиты служебной информации.	Перечисляет правила хранения и защиты служебной информации в соответствии с нормативными документами	Тема 3.2. Нормативно-методическая база в области секретарского обслуживания Тема 1.11. Правила работы с конфиденциальной информацией	Устный контроль	2
Должен уметь				
- подготавливать проекты управленческих решений;	Составляет и оформляет проекты документов, содержащих управленческие решения	Тема 3.2. Нормативно-методическая база в области секретарского обслуживания Тема 3.6. Планирование рабочего дня Тема 3.10. Подготовка деловых поездок руководителя Тема 3.9. Подготовка и техническое обслуживание совещаний и конференционных мероприятий	Устный контроль Выполнение практических работ	2,3
- обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела;	Осуществляет регистрацию документов, контроль исполнения документов, обрабатывает полученные документы в ручном режиме и с использованием электронного документооборота Составляет номенклатуру дел, определяет сроки хранения документов	Тема 3.2. Нормативно-методическая база в области секретарского обслуживания Тема 3.5. Организация рабочего места и труда секретаря	Устный контроль	2
- готовить и проводить совещания, деловые встречи, приемы и презентации;	Применяет правила оформления документов и работы с ними при подготовке и проведении совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций	Тема 3.9. Подготовка и техническое обслуживание совещаний и конференционных мероприятий Тема 3.10. Подготовка деловых поездок руководителя	Устный контроль Выполнение практический работ	2,3

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата	Раздел, тема	Форма и методы контроля	Порядковый номер оценочного средства
ОК.1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует интерес к будущей профессии; - формулирует свои ценностные ориентиры по отношению к изучаемым предметам и сферам деятельности; - выбирает свои целевые и смысловые установки для своих действий и поступков; - осуществляет индивидуальную образовательную траекторию с учетом общих требований и норм 	<p>Тема 3.1. История возникновения секретарских служб</p> <p>Тема 3.3. Квалификационные требования, предъявляемые к секретарю</p> <p>Тема 3.4. Профессиональная этика секретаря</p>	Устный контроль	2
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- Составляет план работы над проектом (исследованием)	<p>Тема 3.3. Квалификационные требования, предъявляемые к секретарю</p> <p>Тема 3.4. Профессиональная этика секретаря</p> <p>Тема 3.6. Планирование рабочего дня</p>	<p>Устный контроль</p> <p>Выполнение практических работ</p>	2,3
ОК.3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- Предлагает варианты решения проблемной ситуации (ситуационной задачи)	<p>Тема 3.6. Планирование рабочего дня</p> <p>Тема 3.7. Ведение телефонных переговоров</p> <p>Тема 3.8. Приём посетителей</p>	<p>Тестирование</p> <p>Устный контроль</p> <p>Выполнение практических работ</p>	1,2,3
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Выбирает информацию в соответствии с заданием	<p>Тема 3.5. Организация рабочего места и труда секретаря</p> <p>Тема 3.7. Ведение телефонных переговоров</p> <p>Тема 3.8. Приём посетителей</p>	<p>Устный контроль</p> <p>Выполнение практических работ</p>	2,3
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные	Использует сайты Интернета и подбирает информацию по современным технологиям делопроизводства, используемым в различных отраслях деятельности РФ	<p>Тема 3.5. Организация рабочего места и труда секретаря</p> <p>Тема 3.7. Ведение телефонных переговоров</p> <p>Тема 3.9. Подготовка и техническое</p>	<p>Тестирование</p> <p>Устный контроль</p> <p>Выполнение практических работ</p>	1,2,3

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата	Раздел, тема	Форма и методы контроля	Порядковый номер оценочного средства
технологии профессиональной деятельности в		обслуживание совещаний и конференстных мероприятий		
ОК.6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Групповая работа над проектом: распределение внутри группы обязанностей, составление плана работы над проектом, оформление результатов работы над проектом	Тема 3.4. Профессиональная этика секретаря Тема 3.6. Планирование рабочего дня Тема 3.7. Ведение телефонных переговоров Тема 3.8. Приём посетителей	Тестирование Устный контроль Выполнение практических работ	1,2,3
ОК.7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	- Грамотно ставит цель работы. Устанавливает критерии успеха и оценки деятельности. - Адаптируется в изменяющихся условиях, меняет цель. - Выполняет поставленные задачи. - Демонстрирует способность контролировать и корректировать работу коллектива. Самостоятельно принимает ответственные решения. - Принимает эффективные решения, используя систему методов управления. Учитывает особенности менеджмента в области профессиональной деятельности	Тема 3.7. Ведение телефонных переговоров Тема 3.9. Подготовка и техническое обслуживание совещаний и конференстных мероприятий	Тестирование Устный контроль Выполнение практических работ	1,2,3
ОК. 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- Самостоятельно организывает и планирует выполнение домашней работы при изучении профессионального модуля. - Разрабатывает, анализирует и совершенствует план личностного развития и повышения квалификации по специальности	Тема 3.2. Нормативно-методическая база в области секретарского обслуживания Тема 3.3. Квалификационные требования, предъявляемые к секретарю Тема 3.4. Профессиональная этика секретаря	Устный контроль	2
ОК.9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий профессиональной деятельности в	- Осваивает новые программные средства, обеспечивающие организацию работы с документами. - Отслеживает и использует изменения законодательной и нормативно-справочной базы, регламентирующей документационное	Тема 3.6. Планирование рабочего дня Тема 3.7. Ведение телефонных переговоров Тема 3.8. Приём посетителей Тема 3.9. Подготовка и техническое обслуживание совещаний и конференстных мероприятий	Тестирование Устный контроль Выполнение практических работ	1,2,3

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата	Раздел, тема	Форма и методы контроля	Порядковый номер оценочного средства
	обеспечение. -Осваивает новые технологии в профессиональной деятельности. - Применяет нормативное регулирование документационного обеспечения; - Ориентируется на международные стандарты в области документационного обеспечения управления	Тема 1.10. Подготовка деловых поездок руководителя		
ПК1.1 Координировать работу организации (приемной руководителя), вести прием посетителей	- Организует приём посетителей. - Ведёт учёт и регистрацию посетителей. - Докладывает руководителю о посетителях - Контролирует выполнение принимаемых в ходе приёма решений. - Следит за очередностью приёма и регламентом беседы.	Тема 3.4. Профессиональная этика секретаря Тема 3.5. Организация рабочего места и труда секретаря Тема 3.8. Приём посетителей	Тестирование Устный контроль Выполнение практических работ	1,2,3
ПК1.2 Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.	- Составляет план проведения совещаний, собраний и др. - Оповещает участников мероприятия. - Выясняет и докладывает руководителю о причинах отсутствия не пришедших сотрудников. - Готовит необходимые материалы и помещение для проведения деловых переговоров. -Оформляет протоколы заседаний коллегиальных органов.	Тема 3.4. Профессиональная этика секретаря Тема 3.9. Подготовка и техническое обслуживание совещаний и конференционных мероприятий	Тестирование Устный контроль Выполнение практических работ	1,2,3
ПК1.3 Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации	- Получает от руководителя необходимые указания по вопросам командировки. - Оформляет письма-заявки о бронировании номера в гостинице. - Составляет программу командировки руководителя. - Готовит необходимые документы и материалы для деловой поездки.	Тема 3.4. Профессиональная этика секретаря Тема 1.10. Подготовка деловых поездок руководителя	Тестирование Устный контроль Выполнение практических работ	1,2,3

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата	Раздел, тема	Форма и методы контроля	Порядковый номер оценочного средства
ПК1.4. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя	<ul style="list-style-type: none"> - Учитывает требования, предъявляемые к организации рабочего места. - Разрабатывает варианты планировки приёмной. - Обеспечивает максимально комфортные условия для эффективной работы. - Оснащает рабочее место секретаря и руководителя необходимыми средствами труда 	Тема 3.5. Организация рабочего места и труда секретаря	Тестирование Устный контроль Выполнение практических работ	1,2,3
ПК 1.5 Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения	<ul style="list-style-type: none"> - Составляет организационные документы по заданным реквизитам на любых видах носителей. - Составляет распорядительные документы по заданным реквизитам на любых видах носителей. - Составляет информационно-справочные документы по заданным реквизитам на любых видах носителей - Выявляет ошибки в оформленных документах и исправляет их в соответствующих правилах - Регистрирует организационно-распорядительные документы в журналах регистрации, в регистрационно-контрольных карточках - Осуществляет контроль за сроками исполнения документов, проставляет на документах «Отметку о контроле» 	Тема 3.2. Нормативно-методическая база в области секретарского обслуживания Тема 3.3. Квалификационные требования, предъявляемые к секретарю Тема 3.4. Профессиональная этика секретаря	Тестирование Устный контроль Выполнение практических работ	1,2,3
ПК 1.6 Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела	<ul style="list-style-type: none"> - Проверяет правильность доставки полученных документов, проставляет «Отметку о поступлении документа в организацию». - Распределяет полученные документы на регистрируемые и нерегистрируемые - Передаёт документы на рассмотрение руководителю организации - Передаёт документы исполнителям в 	Тема 3.2. Нормативно-методическая база в области секретарского обслуживания Тема 3.3. Квалификационные требования, предъявляемые к секретарю	Тестирование Устный контроль Выполнение практических работ	1,2,3

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата	Раздел, тема	Форма и методы контроля	Порядковый номер оценочного средства
	<p>соответствии с резолюцией руководителя</p> <ul style="list-style-type: none"> - Осуществляет проверку правильности оформления отправляемых документов - Осуществляет адресование конвертов, вкладывает документы в конверты, заклеивает конверты - Составляет номенклатуру дел организации по установленной форме - Проставляет индексы дел, формулирует заголовки дел - Формирует документы в дела в соответствии с определенными правилами - Систематизирует документы внутри дела в соответствии с определенными принципами 			
ПК 1.7 Самостоятельно работать с документами, содержащими конфиденциальную информацию, в том числе с документами по личному составу.	<ul style="list-style-type: none"> - Использует принципы работы секретаря с конфиденциальными документами. - Знакомится с особенностями документирования конфиденциальных сведений. - Разрабатывает план мероприятий по обеспечению защиты конфиденциальной информации и персональных данных. - Проводит проверки наличия документов, дел и носителей информации - Составляет акты по результатам проверок наличия и уничтожения документов, содержащих конфиденциальную информацию. 	<p>Тема 3.2. Нормативно-методическая база в области секретарского обслуживания</p> <p>Тема 3.3. Квалификационные требования, предъявляемые к секретарю</p> <p>Тема 3.4. Профессиональная этика секретаря</p> <p>Тема 1.11. Правила работы с конфиденциальной информацией</p>	Устный контроль	1,2,3
ПК 1.8 Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.	<ul style="list-style-type: none"> - Применяет правила ведения телефонных переговоров при входящих и исходящих контактах. - Составляет, передаёт и получает телефонограммы. - Передаёт и принимает факсы. 	<p>Тема 3.3. Квалификационные требования, предъявляемые к секретарю</p> <p>Тема 3.4. Профессиональная этика секретаря</p> <p>Тема 3.7. Ведение телефонных переговоров</p>	<p>Тестирование</p> <p>Устный контроль</p> <p>Выполнение практических работ</p>	1,2,3
ПК 1.9 Осуществлять подготовку дел к передаче на архивное хранение	<ul style="list-style-type: none"> - Распределяет документы по срокам хранения - Осуществляет полное или частичное оформление дел 	<p>Тема 3.2. Нормативно-методическая база в области секретарского обслуживания</p> <p>Тема 3.3. Квалификационные требования,</p>	<p>Устный контроль</p> <p>Выполнение практических работ</p>	2,3

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата	Раздел, тема	Форма и методы контроля	Порядковый номер оценочного средства
	<ul style="list-style-type: none"> - Составляет внутреннюю опись документов дела - Составляет заверительную надпись дела 	предъявляемые к секретарю		
ПК 1.10 Составлять описи дел, осуществлять подготовку дел к передаче в архив организации, государственные и муниципальные архивы	<ul style="list-style-type: none"> - Составляет опись на дела постоянного хранения - Составляет опись на дела временного хранения (свыше 10 лет) - Составляет опись на дела по личному составу - Передает дела по описям в архив организации 	<p>Тема 3.2. Нормативно-методическая база в области секретарского обслуживания</p> <p>Тема 3.3. Квалификационные требования, предъявляемые к секретарю</p>	<p>Устный контроль</p> <p>Выполнение практических работ</p>	2,3

Контрольно-оценочные средства для проведения текущей аттестации (для оценки уровня освоения умений, усвоения знаний, формирования общих и профессиональных компетенций при проведении текущего контроля)

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО № 1

Тесты по темам

ВАРИАНТ 1

- 1. По вопросам согласования проектов распорядительных документов секретарь взаимодействует с:**
 - а) С вышестоящими организациями
 - б) Со службой документационного обеспечения управления
 - в) С юридическим отделом
 - г) С техническими службами
- 2. Секретарь не несет ответственность за:**
 - а) Нарушение правил внутреннего распорядка работниками
 - б) Некачественное и несвоевременное исполнение своих обязанностей
 - в) Использование предоставленных прав в личных целях
 - г) Разглашение конфиденциальной информации
- 3. Какой год принято считать годом рождения профессии «секретарь»:**
 - а) 1720
 - б) 1840
 - в) 1884
 - г) 1920
- 4. Что не относится к деловым качествам секретаря:**
 - а) Ответственность
 - б) Организованность
 - в) Пунктуальность
 - г) Интеллигентность
- 5. Какой категории секретарей не существует:**
 - а) Секретарь-референт
 - б) Секретарь руководителя
 - в) Секретарь-помощник
 - г) Офис-менеджер
- 6. Что относится к вспомогательной зоне рабочего места секретаря?**
 - а) Стол с приставками
 - б) Место приёма посетителей
 - в) Комбинированные шкафы
 - г) Шкаф для одежды
- 7. Какой из видов освещения является наиболее эффективным:**
 - а) Естественное
 - б) Искусственное
 - в) Местное
 - г) Комбинированное
- 8. К какой группе факторов условий труда относится освещение:**
 - а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические

- 9. К какой группе факторов условий труда относится создание в коллективе нормальных взаимоотношений:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 10. При проведении камерной презентации число её участников составляет:**
- а) около 50 человек
 - б) около 15 человек
 - в) до 3-х человек
 - г) около 100 человек
- 11. Какой документ готовит секретарь перед командировкой руководителя:**
- а) программу командировки
 - б) командировочное удостоверение
 - в) приказ о командировании руководителя
 - г) телефонограмму
- 12. К вечернему виду официальных приёмов относится:**
- а) «бокал вина»
 - б) «бокал шампанского»
 - в) «завтрак»
 - г) «коктейль»
- 13. Какие мероприятия не входят в подготовку к деловым переговорам:**
- а) Определение времени и места переговоров
 - б) Определение цели переговоров
 - в) Формирование состава делегации
 - г) Оповещение участников

ВАРИАНТ 2

- 1. Должностная инструкция секретаря – это:**
- а) Документ, устанавливающий статус, задачи, права и порядок деятельности организации
 - б) Документ, характеризующий деловые и личностные качества работника
 - в) Организационный документ, определяющий должностной статус работника
 - г) Документ, содержащий мнение организации по какому-то вопросу
- 2. Секретарь не имеет права:**
- а) Требовать от исполнителей своевременного исполнения заданий директора
 - б) Подбирать технический персонал для совещаний и презентаций
 - в) Подписывать срочные документы в отсутствие руководителя
 - г) Передавать от имени руководителя поручения работникам.
- 3. Что не является одним из главных правил организации рабочего дня секретаря:**
- а) Согласованность действий секретаря и руководителя
 - б) Обязательное чередование труда и отдыха
 - в) Резкое вхождение в работу
 - г) Смена видов деятельности

- 4. Что не относится к личностным качествам секретаря:**
- а) Интеллигентность
 - б) Трудолюбие
 - в) Добросовестность
 - г) Организованность
- 5. Что согласно квалификационным требованиям должен уметь секретарь-референт:**
- а) Переводить служебные документы на иностранные языки
 - б) Формировать конструктивные решения
 - в) Пользоваться информационно-правовыми системами
 - г) Осуществлять контроль исполнения решений
- 6. Что относится к основной зоне рабочего места секретаря?**
- а) Стол с приставками
 - б) Комбинированные шкафы
 - в) Письменный стол
 - г) Место для посетителей
- 7. Чему должна быть равна площадь служебного помещения для одного работника:**
- а) 3 м²
 - б) 4 м²
 - в) 5 м²
 - г) 6 м²
- 8. К какой группе факторов условий труда относится температурный режим:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 9. К какой группе факторов условий труда относится чередование труда и отдыха:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 10. Удаленность монитора от глаз человека, работающего за компьютером, должна быть не менее:**
- а) 30-40 см
 - б) 50-60 см
 - в) 70-80 см
 - г) 90-100 см
- 11. Какое слово должен произнести секретарь, отвечая на телефонный звонок:**
- а) Алло
 - б) Слушаю
 - в) Здравствуйте
 - г) Да
- 12. Какой этап не относится к подготовке деловых переговоров:**
- а) Формирование состава делегации
 - б) Определение цели переговоров
 - в) Встреча прибывшей делегации
 - г) Определение места проведения переговоров
- 13. Презентация, организованная для участников в количестве 2-х человек, называется:**
- а) камерная

- б) групповая
- в) приватная
- г) публичная

ВАРИАНТ 3

- 1. В своей деятельности секретарь не должен руководствоваться:**
 - а) Правилами внутреннего распорядка
 - б) Должностной инструкцией
 - в) Справочно-информационными документами
 - г) Распорядительными документами
- 2. Секретарь не имеет права:**
 - а) Возвращать неверно выполненные документы исполнителям
 - б) Подбирать персонал для работы в структурных подразделениях
 - в) Запрашивать от имени руководителя у работников структурных подразделений необходимую информацию
 - г) Обращаться к руководителю за разъяснениями и указаниями
- 3. Какие сведения не должен представлять секретарь работодателю на собеседовании:**
 - а) О семейном положении
 - б) Об образовании
 - в) Об опыте работы
 - г) О наличии высокопоставленных родственников
- 4. Что относится к деловым качествам секретаря:**
 - а) Интеллигентность
 - б) Аккуратность
 - в) Инициативность
 - г) Доброжелательность
- 5. Что согласно квалификационным требованиям должен уметь секретарь директора:**
 - а) Организовать работу офиса
 - б) Подготовить презентации
 - в) Пользоваться компьютерными программами и Интернет-ресурсами
 - г) Организовать деловые переговоры
- 6. Что относится к зоне приема посетителей в приемной:**
 - а) Шкафы для одежды
 - б) Журнальный столик
 - в) Вспомогательные шкафы
 - г) Письменный стол
- 7. Какая площадь отводится на одного человека, работающего за компьютером:**
 - а) 3 м²
 - б) 4 м²
 - в) 5 м²
 - г) 6 м²
- 8. К какой группе факторов условий труда относятся влажность и скорость движения воздуха:**
 - а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические

- 9. К какой группе факторов условий труда относится использование в интерьерах произведений живописи и прикладного искусства:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 10. Какие действия считаются недопустимыми при организации приёма посетителей:**
- а) Приход посетителя раньше намеченного срока
 - б) Вход посетителя в кабинет руководителя в верхней одежде
 - в) Приход посетителя без предварительной договорённости
 - г) Перенос времени приёма посетителя на более поздний срок
- 11. Какого вида проверок наличия документов, содержащих конфиденциальную информацию не существует:**
- а) ежедневных
 - б) ежемесячных
 - в) ежеквартальных
 - г) по окончании календарного года
- 12. К вечернему виду официальных приёмов без рассадки за столом относится:**
- а) «обед»
 - б) «обед-буфет»
 - в) «ужин»
 - г) «коктейль»
- 13. Какой этап относится к подготовке деловых переговоров:**
- а) Представление делегации
 - б) Обслуживание переговоров
 - в) Встреча прибывшей делегации
 - г) Определение места проведения переговоров

ВАРИАНТ 4

- 1. Секретарь не несет ответственность за:**
- а) Утрату служебных документов
 - б) Нарушение действующего законодательства при подготовке документов
 - в) Нарушение инструкции по делопроизводству организации
 - г) Некачественное и несвоевременное исполнение обязанностей работниками службы делопроизводства
- 2. Работа секретаря не оценивается:**
- а) Уровнем творческого подхода и степенью инициативности к выполнению возложенных на него функций
 - б) Степенью профессиональной подготовки
 - в) Уровнем выполнения должностных обязанностей
 - г) Умением произвести приятное впечатление
- 3. Какие вопросы не рекомендуется решать секретарю во время вводной беседы с руководителем?**
- а) Об продолжительности рабочего дня
 - б) О выполнении поручений других сотрудников
 - в) О внесении кардинальных изменений в делопроизводство организации

- г) О порядке соединения с ним телефонных абонентов
- 4. Что относится к личным качествам секретаря?**
 - а) Пунктуальность
 - б) Скромность
 - в) Профессиональное мастерство
 - г) Ответственность
- 5. Что согласно квалификационным требованиям должен уметь оператор на телефоне:**
 - а) Организовать работу офиса
 - б) хорошо владеть речью
 - в) Осуществлять контроль исполнения правил внутреннего распорядка
 - г) Пользоваться –информационно-правовыми системами
- 6. Какой зоны, входящей в рабочее место секретаря, не существует:**
 - а) Зона приёма посетителей
 - б) Вспомогательная зона
 - в) Основная зона
 - г) Зона размещения оргтехники
- 7. Какая температура воздуха в помещении считается оптимальной для работы:**
 - а) 18°-20° С
 - б) 20°-22° С
 - в) 22°-24° С
 - г) 26°-28° С
- 8. К какой группе факторов условий труда относятся шум и вибрация:**
 - а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 9. К какой группе факторов условий труда относится ритмизация труда:**
 - а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 10. При проведении массовой публичной презентации число её участников составляет:**
 - а) от 5 до 15 человек
 - б) от 15 до 50 человек
 - в) от 50 до 200 человек
 - г) около 500 человек
- 11. Для организации приема сотрудников своего учреждения по текущим вопросам, секретарь обязан:**
 - а) Сообщить руководителю о посетителе с помощью внутренней связи
 - б) Лично сообщить руководителю о посетителе
 - в) Предложить посетителю войти в кабинет без доклада
 - г) Предложить записаться на приём
- 12. Во время нахождения руководителя в командировке секретарь не берёт на себя ответственность за:**
 - а) Проверку наличия документов
 - б) Формирование и оформление дел

- в) Самостоятельное принятие решений
 - г) Контроль за исполнением документов
- 13. Какой вид проверки наличия документов, содержащих конфиденциальную информацию относится к регламентированному виду:**
- а) периодические проверки
 - б) при увольнении работника
 - в) при смене руководства
 - г) по фактам ЧС

ВАРИАНТ 5

- 1. Какой документ определяет должностной статус секретаря?**
- а) Характеристика
 - б) Должностная инструкция
 - в) Положение
 - г) Штатное расписание
- 2. В обязанности секретаря не входит:**
- а) Следить за сроками исполнения поручений руководителя
 - б) Проверять правильность оформления подготовленных проектов документов
 - в) Составлять должностные инструкции работников
 - г) Планировать рабочее время руководителя
- 3. Во время испытательного срока секретарю не рекомендуется:**
- а) Суметь расположить к себе коллег
 - б) Участвовать в частных беседах с сотрудниками
 - в) Предлагать незначительные изменения
 - г) Следить за чистотой рабочего места руководителя
- 4. К деловым качествам секретаря относится:**
- а) Доброжелательность
 - б) Отзывчивость
 - в) Организованность
 - г) Трудолюбие
- 5. Какой профессиональный уровень был отменен в нормативных документах:**
- а) Секретарь
 - б) Секретарь-машинистка
 - в) Секретарь-референт
 - г) Офис-менеджер
- 6. В каком помещении находится рабочее место секретаря руководителя:**
- а) В канцелярии
 - б) В отделе кадров
 - в) В приемной
 - г) В конференц-зале
- 7. Какая влажность воздуха считается нормальной для работы в помещении:**
- а) 10-30%
 - б) 20-40%
 - в) 30-50%
 - г) 40-60%
- 8. К какой группе факторов условий труда относится цветовая отделка интерьера:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические

- г) Санитарно-гигиенические
- 9. К какой группе факторов условий труда относится осуществление мер, связанных с сохранением здоровья окружающих:**
- а) Социально-психологические
б) Психофизиологические
в) Эстетические
г) Санитарно-гигиенические
- 10. После какого мероприятия гостям вручаются сувениры, рекламные издания:**
- а) деловые переговоры
б) плановое совещание
в) публичная презентация
г) официальный приём
- 11. При проведении групповой публичной презентации число её участников составляет:**
- а) около 50 человек
б) около 15 человек
в) до 3-х человек
г) около 100 человек
- 12. Если во время входящего звонка секретарь занят разговором с посетителем, то ему следует:**
- а) Пройгнорировать телефонный звонок
б) Снять трубку и продолжить разговор с посетителем
в) Попросить абонента подождать или перезвонить позже
г) Ответить на звонок, сообщить о занятости и положить трубку
- 13. К дневному виду относится официальный приём:**
- а) Обед
б) Журфикс
в) Бокал вина
г) Фуршет

ВАРИАНТ 6

- 1. По вопросам организации встреч руководителя секретарь взаимодействует с:**
- а) С юридическим отделом
б) Со службой документационного обеспечения управления
в) С вышестоящими организациями и внешними предприятиями
г) Со структурными подразделениями
- 2. В обязанности секретаря не входит:**
- а) Формирование дел, обеспечение их сохранности и сдачи в архив
б) Подготовка к проведению совещаний, деловых переговоров
в) Исправление неполадок в работе компьютерной техники
г) Заверение копий документов
- 3. Наиболее эффективным средством поиска работы является:**
- а) Предложения Центра занятости
б) Публикации вакансий в средствах массовой информации
в) Рассылка резюме в разные организации
г) Использование связей родственников и знакомых
- 4. К личным качествам секретаря относится:**

- а) Преданность работе
 - б) Дипломатичность
 - в) Добросовестность
 - г) Инициативность
- 5. Что не входит в квалификационные требования к профессии секретаря:**
- а) Требования к образованию
 - б) Требования к возрасту
 - в) Требования к стажу работы
 - г) Уровень профессиональной подготовки
- 6. Какого вида освещения рабочего места не существует:**
- а) Общего
 - б) Естественного
 - в) Комбинированного
 - г) Местного
- 7. Высота рабочей поверхности должна быть в пределах:**
- а) 60-70 см
 - б) 70-80 см
 - в) 80-90 см
 - г) 90-100 см
- 8. К какой группе факторов условий труда относится озеленение служебных помещений:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 9. К какой группе факторов условий труда относится смена видов деятельности:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 10. Какая конфиденциальная информация не относится к коммерческой тайне:**
- а) прибыль организации
 - б) детали коммерческой деятельности организации
 - в) изобретения работника
 - г) тайна переписки
- 11. Для организации приема командированных работников секретарь не обязан:**
- а) Оказывать помощь в подборе необходимых материалов
 - б) Выяснять вопрос, по которому прибыл посетитель
 - в) Делать отметку в командировочном удостоверении
 - г) Предоставлять место для проживания
- 12. Что относится к вспомогательной зоне рабочего места секретаря?**
- а) Стол с приставками
 - б) Место приёма посетителей
 - в) Комбинированные шкафы
 - г) Шкаф для одежды

13. Что не входит в обязанности секретаря при подготовке оперативного совещания:

- а) Оповещение участников, контроль за своевременной их явкой
- б) Протоколирование обсуждаемых вопросов
- в) Выяснение и доклад руководителю о причинах отсутствия не пришедших сотрудников
- г) Вызов работников на совещание по требованию руководителя

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО № 2
Вопросы для устного контроля знаний по темам

Тема 3.1.

История возникновения секретарских служб

- 1) Исторические сведения об организации секретарского труда.

Тема 3.2.

Нормативно-методическая база в области секретарского обслуживания

- 1) Состав нормативно-методических документов, регламентирующих деятельность секретаря и их содержание.

Тема 3.3.

Квалификационные требования, предъявляемые к секретарю

- 1) Требования к должностной инструкции секретаря. Состав и содержание разделов.
- 2) Требования к деловым качествам секретаря.
- 3) Требования к личным качествам секретаря.
- 4) Требования к собеседованию при трудоустройстве секретаря.

Тема 3.4.

Профессиональная этика секретаря

- 1) Общие нормы и правила культуры поведения. Деловой этикет секретаря.
- 2) Требования к внешнему виду секретаря.

Тема 3.5.

Организация рабочего места и труда секретаря

- 1) Оборудование рабочего места секретаря
- 2) Санитарно-гигиенические нормы.
- 3) Режим труда и отдыха секретаря.

Тема 3.6.

Планирование рабочего дня

- 1) Планирование рабочего дня руководителя.
- 2) Планирование рабочего дня секретаря.

Тема 3.7.

Ведение телефонных переговоров

- 1) Общие требования к организации деловых телефонных переговоров.
- 2) Деятельность секретаря при входящих телефонных звонках.
- 3) Деятельность секретаря при исходящих телефонных звонках.
- 4) Порядок оформления телефонограмм.

Тема 3.8.

Приём посетителей

- 1) Оборудование помещения для приёма посетителей. Определение часов приёма.
- 2) Организация приема сотрудников организации по текущим вопросам и личным вопросам.
- 3) Особенности приема представителей вышестоящих организаций и командированных.
- 4) Составить письмо-извещение о переносе приема руководителя в связи с его отъездом в командировку.
- 5) Составить проект приказа об организации приема посетителей по личным вопросам.

Тема 3.9.

Подготовка и техническое обслуживание совещаний и конференстных мероприятий

- 1) Обязанности секретаря по подготовке, организации и проведению совещаний.
- 2) Роль секретаря в организации проведения деловых переговоров.
- 3) Виды презентаций. Организация и проведение презентаций.
- 4) Обязанности секретаря при организации и проведении приёмов.

Тема 3.10.

Подготовка деловых поездок руководителя

- 1) Организация деятельности секретаря при подготовке деловых поездок руководителя.
- 2) Составить письмо-заявку на бронирование номера в гостинице.
- 3) Составить письмо-заявку о переносе сроков бронирования гостиничного номера для руководителя.
- 4) Составить письмо-заявку об отмене бронирования номера гостиницы в связи с отменой командировки руководителя.

Тема 3.11.

Правила работы с конфиденциальной информацией

- 1) Понятие конфиденциальной информации. Защита конфиденциальной информации.
- 2) Порядок работы с документами, содержащими конфиденциальные сведения.

- 3) Порядок проведения проверок наличия документов и дел с грифом «КТ».
- 4) Порядок уничтожения конфиденциальных документов и дел.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО № 3 **Практические задания по темам**

Тема 3.3.

Квалификационные требования, предъявляемые к секретарю

Задание: Разработать должностную инструкцию секретаря.

Тема 3.5.

Организация рабочего места и труда секретаря

Задание: Решить ситуационную задачу по определению эффективности оснащения рабочего места секретаря.

Тема 3.6.

Планирование рабочего дня

Задание: Составить план рабочего дня руководителя и секретаря.

Тема 3.7.

Ведение телефонных переговоров

Задание: Составить телефонограмму, в тексте которой содержится предупреждение об отключении электроэнергии.

Задание: Составить телефонограмму о том, что в связи с ремонтными работами на сутки будет прекращена подача горячей воды.

Тема 3.9.

Подготовка и техническое обслуживание совещаний и конференстных мероприятий

Задание: Подготовить план мероприятий по проведению презентации журнала «Современный секретарь».

Задание: Составить письмо-приглашение на презентацию журнала «Современный секретарь».

Задание: Составить письмо-заявку на бронирование номера в гостинице.

Задание: Составить письмо-заявку о переносе сроков бронирования гостиничного номера для руководителя.

Задание: Составить письмо-заявку об отмене бронирования номера гостиницы в связи с отменой командировки руководителя.

3. ПРОГРАММА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (комплект оценочных средств для оценки уровня освоения умения, усвоения знаний, сформированности общих и профессиональных компетенций при проведении промежуточной аттестации)

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета, целью которой является оценка теоретических знаний и практических навыков, способности студента к мышлению, приобретение навыков самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их при решении практических. При проведении промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета уровень освоения оценивается оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При проведении промежуточной аттестации могут использоваться следующие оценочные средства:

- тестовые задания,
- практические задания

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета проводится во время учебных занятий за счет времени, отведенного учебным планом на освоение дисциплины.

Условия проведения дифференцированного зачета

Дифференцированный зачет проводится в учебной аудитории по вариантам в письменной форме. На подготовку студентам дается 90 минут, в течение которых они письменно готовятся на местах (выполняют тестовые задания, отвечают на теоретический вопрос и выполняют практическое задание на компьютере), а затем сдают работу преподавателю для проверки.

Результаты освоения: знания и умения, компетенции, подлежащие контролю при проведении промежуточной аттестации

Результаты обучения (ОК)	Основные показатели оценки результата	Порядковый номер оценочного средства
ОК.1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует интерес к будущей профессии; - формулирует свои ценностные ориентиры по отношению к изучаемым предметам и сферам деятельности; - выбирает свои целевые и смысловые установки для своих действий и поступков; - осуществляет индивидуальную образовательную траекторию с учетом общих требований и норм 	1-24
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- Составляет план работы над проектом (исследованием)	1-24
ОК.3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- Предлагает варианты решения проблемной ситуации (ситуационной задачи)	1-24

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Выбирает информацию в соответствии с заданием	1-24
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Использует сайты Интернета и подбирает информацию по современным технологиям делопроизводства, используемым в различных отраслях деятельности РФ	1-24
ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Групповая работа над проектом: распределение внутри группы обязанностей, составление плана работы над проектом, оформление результатов работы над проектом	1-24
ОК.7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	<ul style="list-style-type: none"> - Грамотно ставит цель работы. Устанавливает критерии успеха и оценки деятельности. - Адаптируется в изменяющихся условиях, меняет цель. - Выполняет поставленные задачи. - Демонстрирует способность контролировать и корректировать работу коллектива. <p>Самостоятельно принимает ответственные решения.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Принимает эффективные решения, используя систему методов управления. <p>Учитывает особенности менеджмента в области профессиональной деятельности</p>	1-24
ОК. 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<ul style="list-style-type: none"> - Самостоятельно организывает и планирует выполнение домашней работы при изучении профессионального модуля. - Разрабатывает, анализирует и совершенствует план личностного развития и повышения квалификации по специальности 	1-24
ОК.9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - Осваивает новые программные средства, обеспечивающие организацию работы с документами. - Отслеживает и использует изменения законодательной и нормативно-справочной базы, регламентирующей документационное обеспечение. - Осваивает новые технологии в профессиональной деятельности. - Применяет нормативное регулирование документационного обеспечения; - Ориентируется на международные стандарты в области документационного обеспечения управления 	1-24

Результаты освоения (ПК)	Основные показатели оценки результата	Порядковый номер оценочного средства
ПК1.1 Координировать работу организации (приемной руководителя), вести прием	<ul style="list-style-type: none"> - Организует приём посетителей. - Ведёт учёт и регистрацию посетителей. - Докладывает руководителю о посетителях 	1-24

посетителей	<ul style="list-style-type: none"> - Контролирует выполнение принимаемых в ходе приёма решений. - Следит за очередностью приёма и регламентом беседы. 	
ПК1.2 Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.	<ul style="list-style-type: none"> - Составляет план проведения совещаний, собраний и др. - Оповещает участников мероприятия. - Выясняет и докладывает руководителю о причинах отсутствия не пришедших сотрудников. - Готовит необходимые материалы и помещение для проведения деловых переговоров. - Оформляет протоколы заседаний коллегиальных органов. 	1-24
ПК1.3 Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации	<ul style="list-style-type: none"> - Получает от руководителя необходимые указания по вопросам командировки. - Оформляет письма-заявки о бронировании номера в гостинице. - Составляет программу командировки руководителя. - Готовит необходимые документы и материалы для деловой поездки. 	1-24
ПК1.4. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя	<ul style="list-style-type: none"> - Учитывает требования, предъявляемые к организации рабочего места. - Разрабатывает варианты планировки приёмной. - Обеспечивает максимально комфортные условия для эффективной работы. - Оснащает рабочее место секретаря и руководителя необходимыми средствами труда 	1-24
ПК 1.5 Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения	<ul style="list-style-type: none"> - Составляет организационные документы по заданным реквизитам на любых видах носителей. - Составляет распорядительные документы по заданным реквизитам на любых видах носителей. - Составляет информационно-справочные документы по заданным реквизитам на любых видах носителей - Выявляет ошибки в оформленных документах и исправляет их в соответствующих правилами - Регистрирует организационно-распорядительные документы в журналах регистрации, в регистрационно-контрольных карточках - Осуществляет контроль за сроками исполнения документов, проставляет на документах «Отметку о контроле» 	1-24
ПК 1.6 Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела	<ul style="list-style-type: none"> - Проверяет правильность доставки полученных документов, проставляет «Отметку о поступлении документа в организацию». - Распределяет полученные документы на регистрируемые и нерегистрируемые - Передаёт документы на рассмотрение руководителю организации - Передаёт документы исполнителям в соответствии с резолюцией руководителя - Осуществляет проверку правильности оформления отправляемых документов - Осуществляет адресование конвертов, вкладывает документы в конверты, заклеивает конверты - Составляет номенклатуру дел организации по установленной форме 	1-24

	<ul style="list-style-type: none"> - Проставляет индексы дел, формулирует заголовки дел - Формирует документы в дела в соответствии с определенными правилами - Систематизирует документы внутри дела в соответствии с определенными принципами 	
ПК 1.7 Самостоятельно работать с документами, содержащими конфиденциальную информацию, в том числе с документами по личному составу.	<ul style="list-style-type: none"> - Использует принципы работы секретаря с конфиденциальными документами. - Знакомится с особенностями документирования конфиденциальных сведений. - Разрабатывает план мероприятий по обеспечению защиты конфиденциальной информации и персональных данных. - Проводит проверки наличия документов, дел и носителей информации - Составляет акты по результатам проверок наличия и уничтожения документов, содержащих конфиденциальную информацию. 	1-24
ПК 1.8 Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.	<ul style="list-style-type: none"> - Применяет правила ведения телефонных переговоров при входящих и исходящих контактах. - Составляет, передаёт и получает телефонограммы. - Передаёт и принимает факсы. 	1-24
ПК 1.9 Осуществлять подготовку дел к передаче на архивное хранение	<ul style="list-style-type: none"> - Распределяет документы по срокам хранения - Осуществляет полное или частичное оформление дел - Составляет внутреннюю опись документов дела - Составляет заверительную надпись дела 	1-24
ПК 1.10 Составлять описи дел, осуществлять подготовку дел к передаче в архив организации, государственные и муниципальные архивы	<ul style="list-style-type: none"> - Составляет опись на дела постоянного хранения - Составляет опись на дела временного хранения (свыше 10 лет) - Составляет опись на дела по личному составу - Передаёт дела по описям в архив организации 	1-24

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО № 4

Варианты заданий

ВАРИАНТ № 1

Задание 1.

Выполнить тестовые задания:

По вопросам согласования проектов распорядительных документов секретарь взаимодействует с:

а) С вышестоящими организациями

- б) Со службой документационного обеспечения управления
- в) С юридическим отделом
- г) С техническими службами

Секретарь не несет ответственность за:

- а) Нарушение правил внутреннего распорядка работниками
- б) Некачественное и несвоевременное исполнение своих обязанностей
- в) Использование предоставленных прав в личных целях
- г) Разглашение конфиденциальной информации

Какой год принято считать годом рождения профессии «секретарь»:

- а) 1720
- б) 1840
- в) 1884
- г) 1920

Что не относится к деловым качествам секретаря:

- а) Ответственность
- б) Организованность
- в) Пунктуальность
- г) Интеллигентность

Какой категории секретарей не существует:

- а) Секретарь-референт
- б) Секретарь руководителя
- в) Секретарь-помощник
- г) Офис-менеджер

Что относится к вспомогательной зоне рабочего места секретаря?

- а) Стол с приставками
- б) Место приёма посетителей
- в) Комбинированные шкафы
- г) Шкаф для одежды

Какой из видов освещения является наиболее эффективным:

- а) Естественное
- б) Искусственное
- в) Местное
- г) Комбинированное

К какой группе факторов условий труда относится освещение:

- а) Социально-психологические
- б) Психофизиологические
- в) Эстетические
- г) Санитарно-гигиенические

К какой группе факторов условий труда относится создание в коллективе нормальных взаимоотношений:

- а) Социально-психологические
- б) Психофизиологические
- в) Эстетические
- г) Санитарно-гигиенические

При проведении камерной презентации число её участников составляет:

- а) около 50 человек
- б) около 15 человек
- в) до 3-х человек
- г) около 100 человек

Какой документ готовит секретарь перед командировкой руководителя:

- а) программу командировки
- б) командировочное удостоверение
- в) приказ о командировании руководителя
- г) телефонограмму

К вечернему виду официальных приёмов относится:

- а) «бокал вина»
- б) «бокал шампанского»
- в) «завтрак»
- г) «коктейль»

Какие мероприятия не входят в подготовку к деловым переговорам:

- а) Определение времени и места переговоров
- б) Определение цели переговоров
- в) Формирование состава делегации
- г) Оповещение участников

Задание 2

Составить справку ОАО «Метрополия» в адрес Отдела распределения жилой площади Администрации Ленинского района г. Чебоксары о том, что Москвина Александра Юрьевна работает старшим консультантом отдела продаж с 10 марта 2005 года и по настоящее время с окладом 11 000 рублей. Недостающие данные указать самостоятельно.

ВАРИАНТ № 2

Задание 1.

Выполнить тестовые задания:

Должностная инструкция секретаря – это:

- а) Документ, устанавливающий статус, задачи, права и порядок деятельности организации
- б) Документ, характеризующий деловые и личностные качества работника
- в) Организационный документ, определяющий должностной статус работника
- г) Документ, содержащий мнение организации по какому-то вопросу

Секретарь не имеет права:

- а) Требовать от исполнителей своевременного исполнения заданий директора
- б) Подбирать технический персонал для совещаний и презентаций
- в) Подписывать срочные документы в отсутствие руководителя
- г) Передавать от имени руководителя поручения работникам.

Что не является одним из главных правил организации рабочего дня секретаря:

- а) Согласованность действий секретаря и руководителя
- б) Обязательное чередование труда и отдыха
- в) Резкое вхождение в работу
- г) Смена видов деятельности

Что не относится к личностным качествам секретаря:

- а) Интеллигентность
- б) Трудолюбие

в) Добросовестность

г) Организованность

Что согласно квалификационным требованиям должен уметь секретарь-референт:

а) Переводить служебные документы на иностранные языки

б) Формировать конструктивные решения

в) Пользоваться информационно-правовыми системами

г) Осуществлять контроль исполнения решений

Что относится к основной зоне рабочего места секретаря?

а) Стол с приставками

б) Комбинированные шкафы

в) Письменный стол

г) Место для посетителей

Чему должна быть равна площадь служебного помещения для одного работника:

а) 3 м²

б) 4 м²

в) 5 м²

г) 6 м²

К какой группе факторов условий труда относится температурный режим:

а) Социально-психологические

б) Психофизиологические

в) Эстетические

г) Санитарно-гигиенические

К какой группе факторов условий труда относится чередование труда и отдыха:

а) Социально-психологические

б) Психофизиологические

в) Эстетические

г) Санитарно-гигиенические

Удаленность монитора от глаз человека, работающего за компьютером, должна быть не менее:

а) 30-40 см

б) 50-60 см

в) 70-80 см

г) 90-100 см

Какое слово должен произнести секретарь, отвечая на телефонный звонок:

а) Алло

б) Слушаю

в) Здравствуйте

г) Да

Какой этап не относится к подготовке деловых переговоров:

а) Формирование состава делегации

б) Определение цели переговоров

в) Встреча прибывшей делегации

г) Определение места проведения переговоров

Презентация, организованная для участников в количестве 2-х человек, называется:

а) камерная

- б) групповая
- в) приватная
- г) публичная

Задание 2.

Составить телефонограмму ООО «Макдос» в адрес директора ОАО «Весна» с просьбой принять участие в презентации проекта «Формула успеха», которая состоится в доме кино 30.07.2012 в 14 часов. Недостающие данные указать самостоятельно.

ВАРИАНТ № 3

Задание 1.

Выполнить тестовые задания:

В своей деятельности секретарь не должен руководствоваться:

- а) Правилами внутреннего распорядка
- б) Должностной инструкцией
- в) Справочно-информационными документами
- г) Распорядительными документами

Секретарь не имеет права:

- а) Возвращать неверно выполненные документы исполнителям
- б) Подбирать персонал для работы в структурных подразделениях
- в) Запрашивать от имени руководителя у работников структурных подразделений необходимую информацию
- г) Обращаться к руководителю за разъяснениями и указаниями

Какие сведения не должен представлять секретарь работодателю на собеседовании:

- а) О семейном положении
- б) Об образовании
- в) Об опыте работы
- г) О наличии высокопоставленных родственников

Что относится к деловым качествам секретаря:

- а) Интеллигентность
- б) Аккуратность
- в) Инициативность
- г) Доброжелательность

Что согласно квалификационным требованиям должен уметь секретарь директора:

- а) Организовать работу офиса
- б) Подготовить презентации
- в) Пользоваться компьютерными программами и Интернет-ресурсами
- г) Организовать деловые переговоры

Что относится к зоне приема посетителей в приемной:

- а) Шкафы для одежды
- б) Журнальный столик
- в) Вспомогательные шкафы
- г) Письменный стол

Какая площадь отводится на одного человека, работающего за компьютером:

- а) 3 м²
- б) 4 м²
- в) 5 м²

г) 6 м²

К какой группе факторов условий труда относятся влажность и скорость движения воздуха:

- а) Социально-психологические
- б) Психофизиологические
- в) Эстетические
- г) Санитарно-гигиенические

К какой группе факторов условий труда относится использование в интерьерах произведений живописи и прикладного искусства:

- а) Социально-психологические
- б) Психофизиологические
- в) Эстетические
- г) Санитарно-гигиенические

Какие действия считаются недопустимыми при организации приёма посетителей:

- а) Приход посетителя раньше намеченного срока
- б) Вход посетителя в кабинет руководителя в верхней одежде
- в) Приход посетителя без предварительной договорённости
- г) Перенос времени приёма посетителя на более поздний срок

Какого вида проверок наличия документов, содержащих конфиденциальную информацию не существует:

- а) ежедневных
- б) ежемесячных
- в) ежеквартальных
- г) по окончании календарного года

К вечернему виду официальных приёмов без рассадки за столом относится:

- а) «обед»
- б) «обед-буфет»
- в) «ужин»
- г) «коктейль»

Какой этап относится к подготовке деловых переговоров:

- а) Представление делегации
- б) Обслуживание переговоров
- в) Встреча прибывшей делегации
- г) Определение места проведения переговоров

Задание 2.

Составить телефонограмму по следующим данным.

ЗАО «Киноконцерн «Макдос» направил 21.02.2013 в 10 часов 45 минут телефонограмму в адрес руководителя Департамента культуры Правительства Москвы с просьбой принять участие в организации презентации кинопроекта «Формула успеха», которая состоится в Доме кино 12 апреля 2013 г. в 14 часов. Телефонограмма подписана генеральным директором киноконцерна.

Телефонограмму передала менеджер проекта (тел.: 196-56-78), приняла инспектор Департамента культуры Дудина В.Т. (тел.: 134-45-23).

ВАРИАНТ № 4

Задание 1.

Выполнить тестовые задания:

Секретарь не несет ответственность за:

- а) Утрату служебных документов
- б) Нарушение действующего законодательства при подготовке документов
- в) Нарушение инструкции по делопроизводству организации
- г) Некачественное и несвоевременное исполнение обязанностей работниками службы делопроизводства

Работа секретаря не оценивается:

- а) Уровнем творческого подхода и степенью инициативности к выполнению возложенных на него функций
- б) Степенью профессиональной подготовки
- в) Уровнем выполнения должностных обязанностей
- г) Умением произвести приятное впечатление

Какие вопросы не рекомендуется решать секретарю во время вводной беседы с руководителем?

- а) Об продолжительности рабочего дня
- б) О выполнении поручений других сотрудников
- в) О внесении кардинальных изменений в делопроизводство организации
- г) О порядке соединения с ним телефонных абонентов

Что относится к личным качествам секретаря?

- а) Пунктуальность
- б) Скромность
- в) Профессиональное мастерство
- г) Ответственность

Что согласно квалификационным требованиям должен уметь оператор на телефоне:

- а) Организовать работу офиса
- б) хорошо владеть речью
- в) Осуществлять контроль исполнения правил внутреннего распорядка
- г) Пользоваться –информационно-правовыми системами

Какой зоны, входящей в рабочее место секретаря, не существует:

- а) Зона приёма посетителей
- б) Вспомогательная зона
- в) Основная зона
- г) Зона размещения оргтехники

Какая температура воздуха в помещении считается оптимальной для работы:

- а) 18°-20° С
- б) 20°-22° С
- в) 22°-24° С
- г) 26°-28° С

К какой группе факторов условий труда относятся шум и вибрация:

- а) Социально-психологические
- б) Психофизиологические
- в) Эстетические
- г) Санитарно-гигиенические

К какой группе факторов условий труда относится ритмизация труда:

- а) Социально-психологические

- б) Психофизиологические
- в) Эстетические
- г) Санитарно-гигиенические

При проведении массовой публичной презентации число её участников составляет:

- а) от 5 до 15 человек
- б) от 15 до 50 человек
- в) от 50 до 200 человек
- г) около 500 человек

Для организации приема сотрудников своего учреждения по текущим вопросам, секретарь обязан:

- а) Сообщить руководителю о посетителе с помощью внутренней связи
- б) Лично сообщить руководителю о посетителе
- в) Предложить посетителю войти в кабинет без доклада
- г) Предложить записаться на приём

Во время нахождения руководителя в командировке секретарь не берёт на себя ответственность за:

- а) Проверку наличия документов
- б) Формирование и оформление дел
- в) Самостоятельное принятие решений
- г) Контроль за исполнением документов

Какой вид проверки наличия документов, содержащих конфиденциальную информацию относится к регламентированному виду:

- а) периодические проверки
- б) при увольнении работника
- в) при смене руководства
- г) по фактам ЧС

Задание 2.

Составить письмо заместителя директора ОАО «Изолит» в адрес директора учебного заведения с просьбой рекомендовать специалистов из числа выпускников заочного и дневного отделений последних лет, имеющих некоторый опыт работы в области документационного обеспечения и архивоведения, на должности документоведов, делопроизводителей и заведующих архивом. В письме также сказано, что претендентам на вакантные должности необходимо подготовить резюме и прислать их по факсу в адрес ОАО, желательно также представить рекомендательные письма с последних мест работы. Недостающие данные указать самостоятельно.

ВАРИАНТ № 5

Задание 1.

Выполнить тестовые задания:

Какой документ определяет должностной статус секретаря?

- а) Характеристика
- б) Должностная инструкция

- в) Положение
- г) Штатное расписание

В обязанности секретаря не входит:

- а) Следить за сроками исполнения поручений руководителя
- б) Проверять правильность оформления подготовленных проектов документов
- в) Составлять должностные инструкции работников
- г) Планировать рабочее время руководителя

Во время испытательного срока секретарю не рекомендуется:

- а) Суметь расположить к себе коллег
- б) Участвовать в частных беседах с сотрудниками
- в) Предлагать незначительные изменения
- г) Следить за чистотой рабочего места руководителя

К деловым качествам секретаря относятся:

- а) Доброжелательность
- б) Отзывчивость
- в) Организованность
- г) Трудолюбие

Какой профессиональный уровень был отменен в нормативных документах:

- а) Секретарь
- б) Секретарь-машинистка
- в) Секретарь-референт
- г) Офис-менеджер

В каком помещении находится рабочее место секретаря руководителя:

- а) В канцелярии
- б) В отделе кадров
- в) В приемной
- г) В конференц-зале

Какая влажность воздуха считается нормальной для работы в помещении:

- а) 10-30%
- б) 20-40%
- в) 30-50%
- г) 40-60%

К какой группе факторов условий труда относится цветовая отделка интерьера:

- а) Социально-психологические
- б) Психофизиологические
- в) Эстетические
- г) Санитарно-гигиенические

К какой группе факторов условий труда относится осуществление мер, связанных с сохранением здоровья окружающих:

- а) Социально-психологические
- б) Психофизиологические
- в) Эстетические
- г) Санитарно-гигиенические

После какого мероприятия гостям вручаются сувениры, рекламные издания:

- а) деловые переговоры
- б) плановое совещание
- в) публичная презентация
- г) официальный приём

При проведении групповой публичной презентации число её участников составляет:

- а) около 50 человек
- б) около 15 человек
- в) до 3-х человек
- г) около 100 человек

Если во время входящего звонка секретарь занят разговором с посетителем, то ему следует:

- а) Проигнорировать телефонный звонок
- б) Снять трубку и продолжить разговор с посетителем
- в) Попросить абонента подождать или перезвонить позже
- г) Ответить на звонок, сообщить о занятости и положить трубку

К дневному виду относится официальный приём:

- а) Обед
- б) Журфикс
- в) Бокал вина
- г) Фуршет

Задание 2. Составить протокол.

Открытое акционерное общество «Интер» провело заседание коллегии. На повестке дня рассматривалось два вопроса: о работе отдела информатизации по обеспечению деятельности учреждения. Доклад начальника отдела информатизации Акимова А.А.; о представлении Раквиенко О.Т. к присвоению почетного звания «Заслуженный работник культуры Российской Федерации». Доклад начальника отдела культуры Титова М.С.

При обсуждении первого вопроса выступили: Кузнецов С.Л. – поставил вопрос о дополнительном выделении компьютеров для отдела; Сумцов Л.С. – предложил передать отделу массив имеющихся в других подразделениях информационных карточек; Загладина О.Д. – сообщила об имеющихся в отделе новых разработках по улучшению организации информационных процессов.

В результате постановили: - одобрить основные направления работы отдела; - разрешить административно-хозяйственной службе приобрести для нужд отдела информатизации 3 компьютера.

При обсуждении второго вопроса выступили: Семенов М.Ф. – поддержал предложение о выдвижении Раквиенко О.Т. на присвоение почетного звания; - Лученков И.Н. – сказал о серьезных заслугах Раквиенко О.Т. в деле развития отечественной культуры.

Постановили: - выдвинуть Раквиенко О.Т. на присвоение почетного звания.

ВАРИАНТ № 6

Задание 1.

Выполнить тестовые задания:

По вопросам организации встреч руководителя секретарь взаимодействует с:

- а) С юридическим отделом
- б) Со службой документационного обеспечения управления
- в) С вышестоящими организациями и внешними предприятиями
- г) Со структурными подразделениями

В обязанности секретаря не входит:

- а) Формирование дел, обеспечение их сохранности и сдачи в архив
- б) Подготовка к проведению совещаний, деловых переговоров
- в) Исправление неполадок в работе компьютерной техники
- г) Заверение копий документов

Наиболее эффективным средством поиска работы является:

- а) Предложения Центра занятости
- б) Публикации вакансий в средствах массовой информации
- в) Рассылка резюме в разные организации
- г) Использование связей родственников и знакомых

К личным качествам секретаря относится:

- а) Преданность работе
- б) Дипломатичность
- в) Добросовестность
- г) Инициативность

Что не входит в квалификационные требования к профессии секретаря:

- а) Требования к образованию
- б) Требования к возрасту
- в) Требования к стажу работы
- г) Уровень профессиональной подготовки

Какого вида освещения рабочего места не существует:

- а) Общего
- б) Естественного
- в) Комбинированного
- г) Местного

Высота рабочей поверхности должна быть в пределах:

- а) 60-70 см
- б) 70-80 см
- в) 80-90 см
- г) 90-100 см

К какой группе факторов условий труда относится озеленение служебных помещений:

- а) Социально-психологические
- б) Психофизиологические
- в) Эстетические
- г) Санитарно-гигиенические

К какой группе факторов условий труда относится смена видов деятельности:

- а) Социально-психологические
- б) Психофизиологические
- в) Эстетические
- г) Санитарно-гигиенические

Какая конфиденциальная информация не относится к коммерческой тайне:

- а) прибыль организации
- б) детали коммерческой деятельности организации
- в) изобретения работника
- г) тайна переписки

Для организации приема командированных работников секретарь не обязан:

- а) Оказывать помощь в подборе необходимых материалов
- б) Выяснять вопрос, по которому прибыл посетитель

- в) Делать отметку в командировочном удостоверении
- г) Предоставлять место для проживания

Что относится к вспомогательной зоне рабочего места секретаря?

- а) Стол с приставками
- б) Место приёма посетителей
- в) Комбинированные шкафы
- г) Шкаф для одежды

Что не входит в обязанности секретаря при подготовке оперативного совещания:

- а) Оповещение участников, контроль за своевременной их явкой
- б) Протоколирование обсуждаемых вопросов
- в) Выяснение и доклад руководителю о причинах отсутствия не пришедших сотрудников
- г) Вызов работников на совещание по требованию руководителя

Задание 2.

Составить гарантийное письмо ЗАО «Антриум» о размещении рекламы. Адресат: Главный редактор журнала «Офис-менеджер» Прохорова М.И. В тексте автор письма просит разместить рекламу их продукции в очередном номере журнала. Объем рекламного материала – ½ полосы. Оплата гарантирована с р/с 12345678901234567890 в ФКБ «Гута-банк». Недостающие данные указать самостоятельно

ВАРИАНТ № 7

Задание 1.

Выполнить тестовые задания:

- 1. По вопросам согласования проектов распорядительных документов секретарь взаимодействует с:**
 - а) С вышестоящими организациями
 - б) Со службой документационного обеспечения управления
 - в) С юридическим отделом
 - г) С техническими службами
- 2. Секретарь не несет ответственность за:**
 - а) Нарушение правил внутреннего распорядка работниками
 - б) Некачественное и несвоевременное исполнение своих обязанностей
 - в) Использование предоставленных прав в личных целях
 - г) Разглашение конфиденциальной информации
- 3. Какой год принято считать годом рождения профессии «секретарь»:**
 - а) 1720
 - б) 1840
 - в) 1884
 - г) 1920
- 4. Что не относится к деловым качествам секретаря:**
 - а) Ответственность
 - б) Организованность
 - в) Пунктуальность

- г) Интеллигентность
5. **Какой категории секретарей не существует:**
- а) Секретарь-референт
 - б) Секретарь руководителя
 - в) Секретарь-помощник
 - г) Офис-менеджер
6. **Что относится к вспомогательной зоне рабочего места секретаря?**
- а) Стол с приставками
 - б) Место приёма посетителей
 - в) Комбинированные шкафы
 - г) Шкаф для одежды
7. **Какой из видов освещения является наиболее эффективным:**
- а) Естественное
 - б) Искусственное
 - в) Местное
 - г) Комбинированное
8. **К какой группе факторов условий труда относится освещение:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
9. **К какой группе факторов условий труда относится создание в коллективе нормальных взаимоотношений:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
10. **При проведении камерной презентации число её участников составляет:**
- а) около 50 человек
 - б) около 15 человек
 - в) до 3-х человек
 - г) около 100 человек
11. **Какой документ готовит секретарь перед командировкой руководителя:**
- а) программу командировки
 - б) командировочное удостоверение
 - в) приказ о командировании руководителя
 - г) телефонограмму
12. **К вечернему виду официальных приёмов относится:**
- а) «бокал вина»
 - б) «бокал шампанского»
 - в) «завтрак»
 - г) «коктейль»
13. **Какие мероприятия не входят в подготовку к деловым переговорам:**
- а) Определение времени и места переговоров
 - б) Определение цели переговоров
 - в) Формирование состава делегации

г) Оповещение участников

Задание 2. Составить телефонограмму.

15 мая текущего года в 16 часов 00 минут состоится внеочередное заседание редакционной коллегии журнала «Делопроизводство» (ул. Профсоюзная, д. 3, офис 635).

Секретарь главного редактора 10 мая текущего года в 10 часов 30 минут передала это сообщение для директора Историко-архивного института Безбородова А.Б.

Инспектор канцелярии Мелехова Н.В. записала сообщение и в тот же день доложила о нем директору.

ВАРИАНТ № 8

Задание 1.

Выполнить тестовые задания:

1. Должностная инструкция секретаря – это:

- а) Документ, устанавливающий статус, задачи, права и порядок деятельности организации
- б) Документ, характеризующий деловые и личностные качества работника
- в) Организационный документ, определяющий должностной статус работника
- г) Документ, содержащий мнение организации по какому-то вопросу

2. Секретарь не имеет права:

- а) Требовать от исполнителей своевременного исполнения заданий директора
- б) Подбирать технический персонал для совещаний и презентаций
- в) Подписывать срочные документы в отсутствие руководителя
- г) Передавать от имени руководителя поручения работникам.

3. Что не является одним из главных правил организации рабочего дня секретаря:

- а) Согласованность действий секретаря и руководителя
- б) Обязательное чередование труда и отдыха
- в) Резкое вхождение в работу
- г) Смена видов деятельности

4. Что не относится к личностным качествам секретаря:

- а) Интеллигентность
- б) Трудолюбие
- в) Добросовестность
- г) Организованность

5. Что согласно квалификационным требованиям должен уметь секретарь-референт:

- а) Переводить служебные документы на иностранные языки
- б) Формировать конструктивные решения
- в) Пользоваться информационно-правовыми системами
- г) Осуществлять контроль исполнения решений

6. Что относится к основной зоне рабочего места секретаря?

- а) *Стол с приставками*
- б) Комбинированные шкафы
- в) Письменный стол
- г) Место для посетителей

7. Чему должна быть равна площадь служебного помещения для одного работника:

- а) 3 м²
- б) 4 м²
- в) 5 м²

г) 6 м²

8. К какой группе факторов условий труда относится температурный режим:

- а) Социально-психологические
- б) Психофизиологические
- в) Эстетические
- г) Санитарно-гигиенические

9. К какой группе факторов условий труда относится чередование труда и отдыха:

- а) Социально-психологические
- б) Психофизиологические
- в) Эстетические
- г) Санитарно-гигиенические

10. Удаленность монитора от глаз человека, работающего за компьютером, должна быть не менее:

- а) 30-40 см
- б) 50-60 см
- в) 70-80 см
- г) 90-100 см

11. Какое слово должен произнести секретарь, отвечая на телефонный звонок:

- а) Алло
- б) Слушаю
- в) Здравствуйте
- г) Да

12. Какой этап не относится к подготовке деловых переговоров:

- а) Формирование состава делегации
- б) Определение цели переговоров
- в) Встреча прибывшей делегации
- г) Определение места проведения переговоров

13. Презентация, организованная для участников в количестве 2-х человек, называется:

- а) камерная
- б) групповая
- в) приватная
- г) публичная

Задание 3.

Составить протокол заседания экспертной комиссии ООО «Лагуна». На заседании присутствовали: Астахова Е.В., Владимиров В.Д., Липатов А.П., Смирнов И.Т. На заседании были заслушаны выступление заведующего канцелярией Астаховой Е.В. о результатах проведения экспертизы ценности документов в 2011 г. и выступление главного бухгалтера Владимирова В.Д. об оформлении дел бухгалтерии и передаче их в архив.

Астахова Е.В. ознакомила с результатами экспертизы ценности документов, проведенной в ноябре 2011 г. В результате постановили одобрить проделанную работу и принять к сведению ее результаты.

Владимиров В.Д. ознакомил собравшихся с проблемами оформления дел постоянного и долговременного (свыше 10 лет) хранения в бухгалтерии. В результате постановили

поручить Астаховой Е.В. провести беседу о правилах оформления дел с работниками бухгалтерии.

Недостающие данные (дату, регистрационный номер, место составления и др.) указать самостоятельно.

В протоколе также проставить отметку об исполнителе и отметку об исполнении документа и направлении его в дело.

ВАРИАНТ № 9

Задание 1.

Выполнить тестовые задания:

1. В своей деятельности секретарь не должен руководствоваться:

- а) Правилами внутреннего распорядка
- б) Должностной инструкцией
- в) Справочно-информационными документами
- г) Распорядительными документами

2. Секретарь не имеет права:

- а) Возвращать неверно выполненные документы исполнителям
- б) Подбирать персонал для работы в структурных подразделениях
- в) Запрашивать от имени руководителя у работников структурных подразделений необходимую информацию
- г) Обращаться к руководителю за разъяснениями и указаниями

3. Какие сведения не должен представлять секретарь работодателю на собеседовании:

- а) О семейном положении
- б) Об образовании
- в) Об опыте работы
- г) О наличии высокопоставленных родственников

4. Что относится к деловым качествам секретаря:

- а) Интеллигентность
- б) Аккуратность
- в) Инициативность
- г) Доброжелательность

5. Что согласно квалификационным требованиям должен уметь секретарь директора:

- а) Организовать работу офиса
- б) Подготовить презентации
- в) Пользоваться компьютерными программами и Интернет-ресурсами
- г) Организовать деловые переговоры

6. Что относится к зоне приема посетителей в приемной:

- а) Шкафы для одежды
- б) Журнальный столик
- в) Вспомогательные шкафы
- г) Письменный стол

7. Какая площадь отводится на одного человека, работающего за компьютером:

- а) 3 м²
- б) 4 м²
- в) 5 м²
- г) 6 м²

8.К какой группе факторов условий труда относятся влажность и скорость движения воздуха:

- а) Социально-психологические
- б) Психофизиологические
- в) Эстетические
- г) Санитарно-гигиенические

9.К какой группе факторов условий труда относится использование в интерьерах произведений живописи и прикладного искусства:

- а) Социально-психологические
- б) Психофизиологические
- в) Эстетические
- г) Санитарно-гигиенические

10.Какие действия считаются недопустимыми при организации приёма посетителей:

- а) Приход посетителя раньше намеченного срока
- б) Вход посетителя в кабинет руководителя в верхней одежде
- в) Приход посетителя без предварительной договорённости
- г) Перенос времени приёма посетителя на более поздний срок

11. Какого вида проверок наличия документов, содержащих конфиденциальную информацию не существует:

- а) ежедневных
- б) ежемесячных
- в) ежеквартальных
- г) по окончании календарного года

12.К вечернему виду официальных приёмов без рассадки за столом относится:

- а) «обед»
- б) «обед-буфет»
- в) «ужин»
- г) «коктейль»

13. Какой этап относится к подготовке деловых переговоров:

- а) Представление делегации
- б) Обслуживание переговоров
- в) Встреча прибывшей делегации
- г) Определение места проведения переговоров

Задание 2.

Составить выписку из протокола заседания профкома студентов учебного заведения. Председатель – Дорошева Н.Н. Секретарь – Журова М.С. Присутствовали: 20 человек. На повестке дня вопрос о смотре-конкурсе «Студенческая весна-2012». Докладчик – председатель профкома Семенова И.О. В своем докладе она предложила обсудить даты выступления групп. При обсуждении доклада выступила Гришина А.К. Она предложила провести жеребьевку среди участников. В результате решили: установить следующие даты выступлений: 1 курс – 02.04.2012; 2 курс – 06.04.2012; 3 курс – 10.04.2012; заключительный концерт провести 25.04.2012; Недостающие данные указать

ВАРИАНТ № 10

Задание 1.

Выполнить тестовые задания:

1. Секретарь не несет ответственность за:

- а) Утрату служебных документов
- б) Нарушение действующего законодательства при подготовке документов
- в) Нарушение инструкции по делопроизводству организации
- г) Некачественное и несвоевременное исполнение обязанностей работниками службы делопроизводства

2. Работа секретаря не оценивается:

- а) Уровнем творческого подхода и степенью инициативности к выполнению возложенных на него функций
- б) Степенью профессиональной подготовки
- в) Уровнем выполнения должностных обязанностей
- г) Умением произвести приятное впечатление

3. Какие вопросы не рекомендуется решать секретарю во время вводной беседы с руководителем?

- а) Об продолжительности рабочего дня
- б) О выполнении поручений других сотрудников
- в) О внесении кардинальных изменений в делопроизводство организации
- г) О порядке соединения с ним телефонных абонентов

4. Что относится к личным качествам секретаря?

- а) Пунктуальность
- б) Скромность
- в) Профессиональное мастерство
- г) Ответственность

5. Что согласно квалификационным требованиям должен уметь оператор на телефоне:

- а) Организовать работу офиса
- б) Хорошо владеть речью
- в) Осуществлять контроль исполнения правил внутреннего распорядка
- г) Пользоваться –информационно-правовыми системами

6. Какой зоны, входящей в рабочее место секретаря, не существует:

- а) Зона приёма посетителей
- б) Вспомогательная зона
- в) Основная зона
- г) Зона размещения оргтехники

7. Какая температура воздуха в помещении считается оптимальной для работы:

- а) 18°-20° С
- б) 20°-22° С
- в) 22°-24° С
- г) 26°-28° С

8. К какой группе факторов условий труда относятся шум и вибрация:

- а) Социально-психологические
- б) Психофизиологические
- в) Эстетические
- г) Санитарно-гигиенические

9. К какой группе факторов условий труда относится ритмизация труда:

- а) Социально-психологические
- б) Психофизиологические
- в) Эстетические
- г) Санитарно-гигиенические

10. При проведении массовой публичной презентации число её участников составляет:

- а) от 5 до 15 человек
- б) от 15 до 50 человек
- в) от 50 до 200 человек
- г) около 500 человек

11. Для организации приема сотрудников своего учреждения по текущим вопросам, секретарь обязан:

- а) Сообщить руководителю о посетителе с помощью внутренней связи
- б) Лично сообщить руководителю о посетителе
- в) Предложить посетителю войти в кабинет без доклада
- г) Предложить записаться на приём

12. Во время нахождения руководителя в командировке секретарь не берёт на себя ответственность за:

- а) Проверку наличия документов
- б) Формирование и оформление дел
- в) Самостоятельное принятие решений
- г) Контроль за исполнением документов

13. Какой вид проверки наличия документов, содержащих конфиденциальную информацию относится к регламентированному виду:

- а) периодические проверки
- б) при увольнении работника
- в) при смене руководства
- г) по фактам ЧС

Задание 2. Составить телефонограмму

Заместитель директора ООО «Липецкий зоопарк» Нефедова А.Б. 22 марта 2013 г. в 9 часов 15 минут направила телефонограмму в адрес директора ООО «Приокский заповедник» Лисицина К.Д. о благополучной доставке в зоопарк двух особей редких пород венценосных журавлей, занесенных в Красную книгу.

Нефедова А.Б. поблагодарила директора заповедника за передачу им журавлей и просила сообщить дополнительную информацию об их содержании.

Телефонограмму передала секретарь зоопарка Кольцова О.Е. (тел.: 56-67-78), приняла секретарь директора заповедника Полянцева И.П. (тел.: 12-45-23).

ВАРИАНТ № 11

Задание 1.

Выполнить тестовые задания:

1. Какой документ определяет должностной статус секретаря?

- а) Характеристика
- б) Должностная инструкция
- в) Положение
- г) Штатное расписание

2. В обязанности секретаря не входит:

- а) Следить за сроками исполнения поручений руководителя
- б) Проверять правильность оформления подготовленных проектов документов

- в) Составлять должностные инструкции работников
- г) Планировать рабочее время руководителя
- 3. Во время испытательного срока секретарю не рекомендуется:**
 - а) Суметь расположить к себе коллег
 - б) Участвовать в частных беседах с сотрудниками
 - в) Предлагать незначительные изменения
 - г) Следить за чистотой рабочего места руководителя
- 4. К деловым качествам секретаря относятся:**
 - а) Доброжелательность
 - б) Отзывчивость
 - в) Организованность
 - г) Трудолюбие
- 5. Какой профессиональный уровень был отменен в нормативных документах:**
 - а) Секретарь
 - б) Секретарь-машинистка
 - в) Секретарь-референт
 - г) Офис-менеджер
- 6. В каком помещении находится рабочее место секретаря руководителя:**
 - а) В канцелярии
 - б) В отделе кадров
 - в) В приемной
 - г) В конференц-зале
- 7. Какая влажность воздуха считается нормальной для работы в помещении:**
 - а) 10-30%
 - б) 20-40%
 - в) 30-50%
 - г) 40-60%
- 8. К какой группе факторов условий труда относится цветовая отделка интерьера:**
 - а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 9. К какой группе факторов условий труда относится осуществление мер, связанных с сохранением здоровья окружающих:**
 - а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 10. После какого мероприятия гостям вручаются сувениры, рекламные издания:**
 - а) деловые переговоры
 - б) плановое совещание
 - в) публичная презентация
 - г) официальный приём
- 11. При проведении групповой публичной презентации число её участников составляет:**
 - а) около 50 человек
 - б) около 15 человек
 - в) до 3-х человек
 - г) около 100 человек

12. Если во время входящего звонка секретарь занят разговором с посетителем, то ему следует:

- а) Проигнорировать телефонный звонок
- б) Снять трубку и продолжить разговор с посетителем
- в) Попросить абонента подождать или перезвонить позже
- г) Ответить на звонок, сообщить о занятости и положить трубку

13. К дневному виду относится официальный приём:

- а) Обед
- б) Журфикс
- в) Бокал вина
- г) Фуршет

Задание 2. Составить протокол.

В Открытом акционерном обществе «Реал-Контакт» было проведено общее собрание акционеров. На собрании присутствовали 72 человека. С докладом выступил Президент ОАО «Реал-Контакт» Сушкин С.С. об увеличении уставного капитала. Комков В.А. поддержал предложение докладчика об увеличении уставного капитала, а также предложил проводить годовое собрание акционеров после аудиторской проверки. Сомов В.К. задал вопрос о целесообразности увеличения капитала.

В результате постановили: увеличить уставной капитал общества на 340 000 (триста сорок тысяч) рублей; годовое собрание акционеров проводить в первых числах апреля после аудиторской проверки. Ответственный Александров А.А.

ВАРИАНТ № 12

Задание 1.

Выполнить тестовые задания:

1. По вопросам организации встреч руководителя секретарь взаимодействует с:

- а) С юридическим отделом
- б) Со службой документационного обеспечения управления
- в) С вышестоящими организациями и внешними предприятиями
- г) Со структурными подразделениями

2. В обязанности секретаря не входит:

- а) Формирование дел, обеспечение их сохранности и сдачи в архив
- б) Подготовка к проведению совещаний, деловых переговоров
- в) Исправление неполадок в работе компьютерной техники
- г) Заверение копий документов

3. Наиболее эффективным средством поиска работы является:

- а) Предложения Центра занятости
- б) Публикации вакансий в средствах массовой информации
- в) Рассылка резюме в разные организации
- г) Использование связей родственников и знакомых

4. К личным качествам секретаря относится:

- а) Преданность работе

- б) Дипломатичность
 - в) Добросовестность
 - г) Инициативность
- 5. Что не входит в квалификационные требования к профессии секретаря:**
- а) Требования к образованию
 - б) Требования к возрасту
 - в) Требования к стажу работы
 - г) Уровень профессиональной подготовки
- 6. Какого вида освещения рабочего места не существует:**
- а) Общего
 - б) Естественного
 - в) Комбинированного
 - г) Местного
- 7. Высота рабочей поверхности должна быть в пределах:**
- а) 60-70 см
 - б) 70-80 см
 - в) 80-90 см
 - г) 90-100 см
- 8. К какой группе факторов условий труда относится озеленение служебных помещений:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 9. К какой группе факторов условий труда относится смена видов деятельности:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 10. Какая конфиденциальная информация не относится к коммерческой тайне:**
- а) прибыль организации
 - б) детали коммерческой деятельности организации
 - в) изобретения работника
 - г) тайна переписки
- 11. Для организации приема командированных работников секретарь не обязан:**
- а) Оказывать помощь в подборе необходимых материалов
 - б) Выяснять вопрос, по которому прибыл посетитель
 - в) Делать отметку в командировочном удостоверении
 - г) Предоставлять место для проживания
- 12. Что относится к вспомогательной зоне рабочего места секретаря?**
- а) Стол с приставками
 - б) Место приёма посетителей
 - в) Комбинированные шкафы
 - г) Шкаф для одежды
- 13. Что не входит в обязанности секретаря при подготовке оперативного совещания:**
- а) Оповещение участников, контроль за своевременной их явкой

- б) Протоколирование обсуждаемых вопросов
- в) Выяснение и доклад руководителю о причинах отсутствия не пришедших сотрудников
- г) Вызов работников на совещание по требованию руководителя

Задание 2.

Составить письмо-отказ ЗАО «Медиа-К» на имя директора ОАО «Альфа» о сокращении поставок оборудования. В тексте необходимо сообщить, что из-за отсутствия необходимой копировальной техники на складах, просьбу ОАО «Альфа» о сокращении данного оборудования ЗАО «Медиа-К» выполнить не может. Необходимо отметить, что копировальное оборудование будет поставлено в сроки, указанные в договоре № 182 от 10.03.2012. Недостающие данные указать самостоятельно

ВАРИАНТ № 13

Задание 1.

Выполнить тестовые задания:

- 1. По вопросам согласования проектов распорядительных документов секретарь взаимодействует с:**
 - а) С вышестоящими организациями
 - б) Со службой документационного обеспечения управления
 - в) С юридическим отделом
 - г) С техническими службами
- 2. Секретарь не несет ответственность за:**
 - а) Нарушение правил внутреннего распорядка работниками
 - б) Некачественное и несвоевременное исполнение своих обязанностей
 - в) Использование предоставленных прав в личных целях
 - г) Разглашение конфиденциальной информации
- 3. Какой год принято считать годом рождения профессии «секретарь»:**
 - а) 1720
 - б) 1840
 - в) 1884
 - г) 1920
- 4. Что не относится к деловым качествам секретаря:**
 - а) Ответственность
 - б) Организованность
 - в) Пунктуальность
 - г) Интеллигентность
- 5. Какой категории секретарей не существует:**
 - а) Секретарь-референт
 - б) Секретарь руководителя
 - в) Секретарь-помощник
 - г) Офис-менеджер
- 6. Что относится к вспомогательной зоне рабочего места секретаря?**
 - а) Стол с приставками
 - б) Место приёма посетителей
 - в) Комбинированные шкафы
 - г) Шкаф для одежды
- 7. Какой из видов освещения является наиболее эффективным:**
 - а) Естественное

- б) Искусственное
 - в) Местное
 - г) Комбинированное
- 8. К какой группе факторов условий труда относится освещение:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 9. К какой группе факторов условий труда относится создание в коллективе нормальных взаимоотношений:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 10. При проведении камерной презентации число её участников составляет:**
- а) около 50 человек
 - б) около 15 человек
 - в) до 3-х человек
 - г) около 100 человек
- 11. Какой документ готовит секретарь перед командировкой руководителя:**
- а) программу командировки
 - б) командировочное удостоверение
 - в) приказ о командировании руководителя
 - г) телефонограмму
- 12. К вечернему виду официальных приёмов относится:**
- а) «бокал вина»
 - б) «бокал шампанского»
 - в) «завтрак»
 - г) «коктейль»
- 13. Какие мероприятия не входят в подготовку к деловым переговорам:**
- а) Определение времени и места переговоров
 - б) Определение цели переговоров
 - в) Формирование состава делегации
 - г) Оповещение участников

Задание 2.

. Составить акт проверки наличия личных дел в отделе кадров ОАО «Зенит». В тексте акта сказано, что 07.06.2012 проведена проверка наличия личных дел в отделе кадров. При проверке установлено: в личном деле главного инженера Семенова П.И. отсутствует заявление о приеме на работу; в личном деле старшего специалиста отдела труда и заработной платы Алексеева А.В. отсутствуют документы об образовании и анкета; в трудовой книжке специалиста отдела маркетинга Волкова И.А. отсутствуют записи о приеме на работу и переводе на другую работу. Основание для составления акта: приказ директора от 04.06.2012 № 56. Недостающие реквизиты укажите самостоятельно.

ВАРИАНТ № 14

Задание 1.

Выполнить тестовые задания:

1. **Должностная инструкция секретаря – это:**
 - а) Документ, устанавливающий статус, задачи, права и порядок деятельности организации
 - б) Документ, характеризующий деловые и личностные качества работника
 - в) Организационный документ, определяющий должностной статус работника
 - г) Документ, содержащий мнение организации по какому-то вопросу
2. **Секретарь не имеет права:**
 - а) Требовать от исполнителей своевременного исполнения заданий директора
 - б) Подбирать технический персонал для совещаний и презентаций
 - в) Подписывать срочные документы в отсутствие руководителя
 - г) Передавать от имени руководителя поручения работникам.
3. **Что не является одним из главных правил организации рабочего дня секретаря:**
 - а) Согласованность действий секретаря и руководителя
 - б) Обязательное чередование труда и отдыха
 - в) Резкое вхождение в работу
 - г) Смена видов деятельности
4. **Что не относится к личностным качествам секретаря:**
 - а) Интеллигентность
 - б) Трудолюбие
 - в) Добросовестность
 - г) Организованность
5. **Что согласно квалификационным требованиям должен уметь секретарь-референт:**
 - а) Переводить служебные документы на иностранные языки
 - б) Формировать конструктивные решения
 - в) Пользоваться информационно-правовыми системами
 - г) Осуществлять контроль исполнения решений
6. **Что относится к основной зоне рабочего места секретаря?**
 - а) *Стол с приставками*
 - б) Комбинированные шкафы
 - в) Письменный стол
 - г) Место для посетителей
7. **Чему должна быть равна площадь служебного помещения для одного работника:**
 - а) 3 м²
 - б) 4 м²
 - в) 5 м²
 - г) 6 м²
8. **К какой группе факторов условий труда относится температурный режим:**
 - а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
9. **К какой группе факторов условий труда относится чередование труда и отдыха:**
 - а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические

г) Санитарно-гигиенические

- 10. Удаленность монитора от глаз человека, работающего за компьютером, должна быть не менее:**
- а) 30-40 см
 - б) 50-60 см
 - в) 70-80 см
 - г) 90-100 см
- 11. Какое слово должен произнести секретарь, отвечая на телефонный звонок:**
- а) Алло
 - б) Слушаю
 - в) Здравствуйте
 - г) Да
- 12. Какой этап не относится к подготовке деловых переговоров:**
- а) Формирование состава делегации
 - б) Определение цели переговоров
 - в) Встреча прибывшей делегации
 - г) Определение места проведения переговоров
- 13. Презентация, организованная для участников в количестве 2-х человек, называется:**
- а) камерная
 - б) групповая
 - в) приватная
 - г) публичная

Задание 2.

Составить сопроводительное письмо директора ЗАО «Самоцветы» Прохина М.К. в адрес генерального директора ОАО «Малахитовая шкатулка Мишина А.П. об условиях поставки ювелирных изделий. В тексте сказано, что ЗАО «Самоцветы» направляет в соответствии с договором от 14.05.2012 № 36 протокол согласования условий поставки ювелирных изделий. Недостающие данные указать самостоятельно.

ВАРИАНТ № 15

Задание 1.

Выполнить тестовые задания:

- 1. В своей деятельности секретарь не должен руководствоваться:**
- а) Правилами внутреннего распорядка
 - б) Должностной инструкцией
 - в) Справочно-информационными документами
 - г) Распорядительными документами
- 2. Секретарь не имеет права:**
- а) Возвращать неверно выполненные документы исполнителям
 - б) Подбирать персонал для работы в структурных подразделениях

- в) Запрашивать от имени руководителя у работников структурных подразделений необходимую информацию
 - г) Обращаться к руководителю за разъяснениями и указаниями
- 3. Какие сведения не должен представлять секретарь работодателю на собеседовании:**
- а) О семейном положении
 - б) Об образовании
 - в) Об опыте работы
 - г) О наличии высокопоставленных родственников
- 4. Что относится к деловым качествам секретаря:**
- а) Интеллигентность
 - б) Аккуратность
 - в) Инициативность
 - г) Доброжелательность
- 5. Что согласно квалификационным требованиям должен уметь секретарь директора:**
- а) Организовать работу офиса
 - б) Подготовить презентации
 - в) Пользоваться компьютерными программами и Интернет-ресурсами
 - г) Организовать деловые переговоры
- 6. Что относится к зоне приема посетителей в приемной:**
- а) Шкафы для одежды
 - б) Журнальный столик
 - в) Вспомогательные шкафы
 - г) Письменный стол
- 7. Какая площадь отводится на одного человека, работающего за компьютером:**
- а) 3 м²
 - б) 4 м²
 - в) 5 м²
 - г) 6 м²
- 8. К какой группе факторов условий труда относятся влажность и скорость движения воздуха:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 9. К какой группе факторов условий труда относится использование в интерьерах произведений живописи и прикладного искусства:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 10. Какие действия считаются недопустимыми при организации приёма посетителей:**
- а) Приход посетителя раньше намеченного срока
 - б) Вход посетителя в кабинет руководителя в верхней одежде
 - в) Приход посетителя без предварительной договорённости
 - г) Перенос времени приёма посетителя на более поздний срок
- 11. Какого вида проверок наличия документов, содержащих конфиденциальную информацию не существует:**

- а) ежедневных
- б) ежемесячных
- в) ежеквартальных
- г) по окончании календарного года

12. К вечернему виду официальных приёмов без рассадки за столом относится:

- а) «обед»
- б) «обед-буфет»
- в) «ужин»
- г) «коктейль»

13. Какой этап относится к подготовке деловых переговоров:

- а) Представление делегации
- б) Обслуживание переговоров
- в) Встреча прибывшей делегации
- г) Определение места проведения переговоров

Задание 2. Составить докладную записку.

ЗАО «Страховая компания «Сейвинвест» провела в конце года анализ подбора управленческого персонала с высшим специальным образованием.

Анализ показал, что из 20 начальников отделов и секторов лишь 9 имели высшее экономическое и финансовое образование.

Руководитель управления персоналом Жильцова Г.Н. 12 декабря 2013 г. составила докладную записку на имя генерального директора страховой компании Подрезкова С.Ю., в которой предложила заключить договоры с Институтом международного права и экономики им. Грибоедова А.С. о ежегодной целевой подготовке специалистов по специальности «Экономист-менеджер по страхованию международных программ» и о повышении квалификации специалистов с высшим образованием по специальности «Финансы и учет в страховом деле». Предварительная договоренность с ректоратом и президентом ИМПЭ была достигнута заблаговременно.

На докладной записке имеется виза главного бухгалтера Крючковой И.А.

ВАРИАНТ № 16

Задание 1.

Выполнить тестовые задания:

1. Секретарь не несет ответственность за:

- а) Утрату служебных документов
- б) Нарушение действующего законодательства при подготовке документов
- в) Нарушение инструкции по делопроизводству организации
- г) Некачественное и несвоевременное исполнение обязанностей работниками службы делопроизводства

2. Работа секретаря не оценивается:

- а) Уровнем творческого подхода и степенью инициативности к выполнению возложенных на него функций
- б) Степенью профессиональной подготовки
- в) Уровнем выполнения должностных обязанностей

- г) Умением произвести приятное впечатление
- 3. Какие вопросы не рекомендуется решать секретарю во время вводной беседы с руководителем?**
- а) Об продолжительности рабочего дня
 - б) О выполнении поручений других сотрудников
 - в) О внесении кардинальных изменений в делопроизводство организации
 - г) О порядке соединения с ним телефонных абонентов
- 4. Что относится к личным качествам секретаря?**
- а) Пунктуальность
 - б) Скромность
 - в) Профессиональное мастерство
 - г) Ответственность
- 5. Что согласно квалификационным требованиям должен уметь оператор на телефоне:**
- а) Организовать работу офиса
 - б) хорошо владеть речью
 - в) Осуществлять контроль исполнения правил внутреннего распорядка
 - г) Пользоваться –информационно-правовыми системами
- 6. Какой зоны, входящей в рабочее место секретаря, не существует:**
- а) Зона приёма посетителей
 - б) Вспомогательная зона
 - в) Основная зона
 - г) Зона размещения оргтехники
- 7. Какая температура воздуха в помещении считается оптимальной для работы:**
- а) 18°-20° С
 - б) 20°-22° С
 - в) 22°-24° С
 - г) 26°-28° С
- 8. К какой группе факторов условий труда относятся шум и вибрация:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 9. К какой группе факторов условий труда относится ритмизация труда:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 10. При проведении массовой публичной презентации число её участников составляет:**
- а) от 5 до 15 человек
 - б) от 15 до 50 человек
 - в) от 50 до 200 человек
 - г) около 500 человек
- 11. Для организации приема сотрудников своего учреждения по текущим вопросам, секретарь обязан:**
- а) Сообщить руководителю о посетителе с помощью внутренней связи
 - б) Лично сообщить руководителю о посетителе
 - в) Предложить посетителю войти в кабинет без доклада

г) Предложить записаться на приём

12. Во время нахождения руководителя в командировке секретарь не берёт на себя ответственность за:

- а) Проверку наличия документов
- б) Формирование и оформление дел
- в) Самостоятельное принятие решений
- г) Контроль за исполнением документов

13. Какой вид проверки наличия документов, содержащих конфиденциальную информацию относится к регламентированному виду:

- а) периодические проверки
- б) при увольнении работника
- в) при смене руководства
- г) по фактам ЧС

Задание 2.

Составить акт проверки наличия личных дел в отделе кадров ОАО «Зенит». В тексте акта сказано, что 07.06.2013 проведена проверка наличия личных дел в отделе кадров. При проверке установлено: в личном деле главного инженера Семенова П.И. отсутствует заявление о приеме на работу; в личном деле старшего специалиста отдела труда и заработной платы Алексеева А.В. отсутствуют документы об образовании и анкета; в трудовой книжке специалиста отдела маркетинга Волкова И.А. отсутствуют записи о приеме на работу и переводе на другую работу. Основание для составления акта: приказ директора от 04.06.2013 № 56. Недостающие реквизиты укажите самостоятельно.

ВАРИАНТ № 17

Задание 1.

Выполнить тестовые задания:

1. Какой документ определяет должностной статус секретаря?

- а) Характеристика
- б) Должностная инструкция
- в) Положение
- г) Штатное расписание

2. В обязанности секретаря не входит:

- а) Следить за сроками исполнения поручений руководителя
- б) Проверять правильность оформления подготовленных проектов документов
- в) Составлять должностные инструкции работников
- г) Планировать рабочее время руководителя

3. Во время испытательного срока секретарю не рекомендуется:

- а) Суметь расположить к себе коллег
- б) Участвовать в частных беседах с сотрудниками
- в) Предлагать незначительные изменения
- г) Следить за чистотой рабочего места руководителя

4. К деловым качествам секретаря относится:

- а) Доброжелательность
- б) Отзывчивость

- в) Организованность
 - г) Трудолюбие
- 5. Какой профессиональный уровень был отменен в нормативных документах:**
- а) Секретарь
 - б) Секретарь-машинистка
 - в) Секретарь-референт
 - г) Офис-менеджер
- 6. В каком помещении находится рабочее место секретаря руководителя:**
- а) В канцелярии
 - б) В отделе кадров
 - в) В приемной
 - г) В конференц-зале
- 7. Какая влажность воздуха считается нормальной для работы в помещении:**
- а) 10-30%
 - б) 20-40%
 - в) 30-50%
 - г) 40-60%
- 8. К какой группе факторов условий труда относится цветовая отделка интерьера:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 9. К какой группе факторов условий труда относится осуществление мер, связанных с сохранением здоровья окружающих:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 10. После какого мероприятия гостям вручаются сувениры, рекламные издания:**
- а) деловые переговоры
 - б) плановое совещание
 - в) публичная презентация
 - г) официальный приём
- 11. При проведении групповой публичной презентации число её участников составляет:**
- а) около 50 человек
 - б) около 15 человек
 - в) до 3-х человек
 - г) около 100 человек
- 12. Если во время входящего звонка секретарь занят разговором с посетителем, то ему следует:**
- а) Проигнорировать телефонный звонок
 - б) Снять трубку и продолжить разговор с посетителем
 - в) Попросить абонента подождать или перезвонить позже
 - г) Ответить на звонок, сообщить о занятости и положить трубку
- 13. К дневному виду относится официальный приём:**
- а) Обед

- б) Журфикс
- в) Бокал вина
- г) Фуршет

Задание 2.

Составить письмо-напоминание директора ОАО «Электра» в адрес директора ЗАО «Сантек» о завершении ремонтных работ. В письме сказано, что согласно договору от 03.05.2013 № 45 ЗАО «Сантек» должно было закончить ремонтные работы к 10.06.2013. Автор предлагает завершить предусмотренные договором работы до 30.06.2013 и предупреждает, что будет вынужден применить санкции за нарушение условий договора. К письму прилагается договор на 2 листах. Недостающие данные указать самостоятельно.

ВАРИАНТ № 18

Задание 1.

Выполнить тестовые задания:

- 1. По вопросам организации встреч руководителя секретарь взаимодействует с:**
 - а) С юридическим отделом
 - б) Со службой документационного обеспечения управления
 - в) С вышестоящими организациями и внешними предприятиями
 - г) Со структурными подразделениями
- 2. В обязанности секретаря не входит:**
 - а) Формирование дел, обеспечение их сохранности и сдачи в архив
 - б) Подготовка к проведению совещаний, деловых переговоров
 - в) Исправление неполадок в работе компьютерной техники
 - г) Заверение копий документов
- 3. Наиболее эффективным средством поиска работы является:**
 - а) Предложения Центра занятости
 - б) Публикации вакансий в средствах массовой информации
 - в) Рассылка резюме в разные организации
 - г) Использование связей родственников и знакомых
- 4. К личным качествам секретаря относится:**
 - а) Преданность работе
 - б) Дипломатичность
 - в) Добросовестность
 - г) Инициативность
- 5. Что не входит в квалификационные требования к профессии секретаря:**
 - а) Требования к образованию
 - б) Требования к возрасту
 - в) Требования к стажу работы
 - г) Уровень профессиональной подготовки
- 6. Какого вида освещения рабочего места не существует:**
 - а) Общего
 - б) Естественного
 - в) Комбинированного
 - г) Местного

- 7. Высота рабочей поверхности должна быть в пределах:**
- а) 60-70 см
 - б) 70-80 см
 - в) 80-90 см
 - г) 90-100 см
- 8. К какой группе факторов условий труда относится озеленение служебных помещений:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 9. К какой группе факторов условий труда относится смена видов деятельности:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 10. Какая конфиденциальная информация не относится к коммерческой тайне:**
- а) прибыль организации
 - б) детали коммерческой деятельности организации
 - в) изобретения работника
 - г) тайна переписки
- 11. Для организации приема командированных работников секретарь не обязан:**
- а) Оказывать помощь в подборе необходимых материалов
 - б) Выяснять вопрос, по которому прибыл посетитель
 - в) Делать отметку в командировочном удостоверении
 - г) Предоставлять место для проживания
- 12. Что относится к вспомогательной зоне рабочего места секретаря?**
- а) Стол с приставками
 - б) Место приёма посетителей
 - в) Комбинированные шкафы
 - г) Шкаф для одежды
- 13. Что не входит в обязанности секретаря при подготовке оперативного совещания:**
- а) Оповещение участников, контроль за своевременной их явкой
 - б) Протоколирование обсуждаемых вопросов
 - в) Выяснение и доклад руководителю о причинах отсутствия не пришедших сотрудников
 - г) Вызов работников на совещание по требованию руководителя

Задание 2.

Составить докладную записку начальника отдела правового обеспечения клиентов Смирнова П.И. на имя генерального директора ЗАО «Тристар» Ларина О.Л. о внесении изменений в штатное расписание на 2014 год. В тексте сказано, что согласно приказу от 10.06. 2013 № 60 «О проверке работы отдела правового обеспечения клиентов» произведен анализ эффективности работы сотрудников отдела «на выезде» в первом полугодии текущего года. На основании результатов анализа необходимо увеличить число штатных

сотрудников отдела, имеющих права на управление легковым транспортом и владеющих таковым. Недостающие данные укажите самостоятельно

ВАРИАНТ № 19

Задание 1.

Выполнить тестовые задания:

- 1. По вопросам согласования проектов распорядительных документов секретарь взаимодействует с:**
 - а) С вышестоящими организациями
 - б) Со службой документационного обеспечения управления
 - в) С юридическим отделом
 - г) С техническими службами
- 2. Секретарь не несет ответственность за:**
 - а) Нарушение правил внутреннего распорядка работниками
 - б) Некачественное и несвоевременное исполнение своих обязанностей
 - в) Использование предоставленных прав в личных целях
 - г) Разглашение конфиденциальной информации
- 3. Какой год принято считать годом рождения профессии «секретарь»:**
 - а) 1720
 - б) 1840
 - в) 1884
 - г) 1920
- 4. Что не относится к деловым качествам секретаря:**
 - а) Ответственность
 - б) Организованность
 - в) Пунктуальность
 - г) Интеллигентность
- 5. Какой категории секретарей не существует:**
 - а) Секретарь-референт
 - б) Секретарь руководителя
 - в) Секретарь-помощник
 - г) Офис-менеджер
- 6. Что относится к вспомогательной зоне рабочего места секретаря?**
 - а) Стол с приставками
 - б) Место приёма посетителей
 - в) Комбинированные шкафы
 - г) Шкаф для одежды
- 7. Какой из видов освещения является наиболее эффективным:**
 - а) Естественное
 - б) Искусственное
 - в) Местное
 - г) Комбинированное
- 8. К какой группе факторов условий труда относится освещение:**
 - а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические

- 9. К какой группе факторов условий труда относится создание в коллективе нормальных взаимоотношений:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 10. При проведении камерной презентации число её участников составляет:**
- а) около 50 человек
 - б) около 15 человек
 - в) до 3-х человек
 - г) около 100 человек
- 11. Какой документ готовит секретарь перед командировкой руководителя:**
- а) программу командировки
 - б) командировочное удостоверение
 - в) приказ о командировании руководителя
 - г) телефонограмму
- 12. К вечернему виду официальных приёмов относится:**
- а) «бокал вина»
 - б) «бокал шампанского»
 - в) «завтрак»
 - г) «коктейль»
- 13. Какие мероприятия не входят в подготовку к деловым переговорам:**
- а) Определение времени и места переговоров
 - б) Определение цели переговоров
 - в) Формирование состава делегации
 - г) Оповещение участников

Задание 2.

Составить письмо ЗАО «Мукомольный комбинат» о повышении цен на продукцию в адрес директора ООО «Колосок». В тексте письма сообщается, что цены на продукцию предприятия повышены на 10% с 01.06.2013 в связи со значительным ростом цен на зерно в период с октября по декабрь 2012 года. Автор выразил надежду на понимание и продолжение сотрудничества. Письмо подписал директор комбината. Недостающие данные указать самостоятельно

ВАРИАНТ № 20

Задание 1.

Выполнить тестовые задания:

- 1. Должностная инструкция секретаря – это:**
- а) Документ, устанавливающий статус, задачи, права и порядок деятельности организации
 - б) Документ, характеризующий деловые и личностные качества работника
 - в) Организационный документ, определяющий должностной статус работника

- г) Документ, содержащий мнение организации по какому-то вопросу
- 2. **Секретарь не имеет права:**
 - а) Требовать от исполнителей своевременного исполнения заданий директора
 - б) Подбирать технический персонал для совещаний и презентаций
 - в) Подписывать срочные документы в отсутствие руководителя
 - г) Передавать от имени руководителя поручения работникам.
- 3. **Что не является одним из главных правил организации рабочего дня секретаря:**
 - а) Согласованность действий секретаря и руководителя
 - б) Обязательное чередование труда и отдыха
 - в) Резкое вхождение в работу
 - г) Смена видов деятельности
- 4. **Что не относится к личностным качествам секретаря:**
 - а) Интеллигентность
 - б) Трудолюбие
 - в) Добросовестность
 - г) Организованность
- 5. **Что согласно квалификационным требованиям должен уметь секретарь-референт:**
 - а) Переводить служебные документы на иностранные языки
 - б) Формировать конструктивные решения
 - в) Пользоваться информационно-правовыми системами
 - г) Осуществлять контроль исполнения решений
- 6. **Что относится к основной зоне рабочего места секретаря?**
 - а) Стол с приставками
 - б) Комбинированные шкафы
 - в) Письменный стол
 - г) Место для посетителей
- 7. **Чему должна быть равна площадь служебного помещения для одного работника:**
 - а) 3 м²
 - б) 4 м²
 - в) 5 м²
 - г) 6 м²
- 8. **К какой группе факторов условий труда относится температурный режим:**
 - а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 9. **К какой группе факторов условий труда относится чередование труда и отдыха:**
 - а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 10. **Удаленность монитора от глаз человека, работающего за компьютером, должна быть не менее:**
 - а) 30-40 см
 - б) 50-60 см
 - в) 70-80 см
 - г) 90-100 см
- 11. **Какое слово должен произнести секретарь, отвечая на телефонный звонок:**

- а) Алло
- б) Слушаю
- в) Здравствуйте
- г) Да

12. Какой этап не относится к подготовке деловых переговоров:

- а) Формирование состава делегации
- б) Определение цели переговоров
- в) Встреча прибывшей делегации
- г) Определение места проведения переговоров

13. Презентация, организованная для участников в количестве 2-х человек, называется:

- а) камерная
- б) групповая
- в) приватная
- г) публичная

Задание 2.

Составить письмо-предложение директора ОАО «Витязь» Орлова В.А. в адрес генерального директора ОАО «Жилой дом» Астахова А.А. об организации рекламных услуг для продвижения спроса на квартиры в строящихся жилых домах микрорайона «Зеленый бор» г. Чебоксары. В письме также необходимо отметить, что предварительная договоренность о рекламной компании с ОАО была достигнута в ходе состоявшихся ранее переговоров. Недостающие данные указать самостоятельно.

ВАРИАНТ № 21

Задание 1.

выполнить тестовые задания:

1. В своей деятельности секретарь не должен руководствоваться:

- а) Правилами внутреннего распорядка
- б) Должностной инструкцией
- в) Справочно-информационными документами
- г) Распорядительными документами

2. Секретарь не имеет права:

- а) Возвращать неверно выполненные документы исполнителям
- б) Подбирать персонал для работы в структурных подразделениях
- в) Запрашивать от имени руководителя у работников структурных подразделений необходимую информацию
- г) Обращаться к руководителю за разъяснениями и указаниями

3. Какие сведения не должен представлять секретарь работодателю на собеседовании:

- а) О семейном положении
- б) Об образовании
- в) Об опыте работы
- г) О наличии высокопоставленных родственников

- 4. Что относится к деловым качествам секретаря:**
- а) Интеллигентность
 - б) Аккуратность
 - в) Инициативность
 - г) Доброжелательность
- 5. Что согласно квалификационным требованиям должен уметь секретарь директора:**
- а) Организовать работу офиса
 - б) Подготовить презентации
 - в) Пользоваться компьютерными программами и Интернет-ресурсами
 - г) Организовать деловые переговоры
- 6. Что относится к зоне приема посетителей в приемной:**
- а) Шкафы для одежды
 - б) Журнальный столик
 - в) Вспомогательные шкафы
 - г) Письменный стол
- 7. Какая площадь отводится на одного человека, работающего за компьютером:**
- а) 3 м²
 - б) 4 м²
 - в) 5 м²
 - г) 6 м²
- 8. К какой группе факторов условий труда относятся влажность и скорость движения воздуха:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 9. К какой группе факторов условий труда относится использование в интерьерах произведений живописи и прикладного искусства:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 10. Какие действия считаются недопустимыми при организации приёма посетителей:**
- а) Приход посетителя раньше намеченного срока
 - б) Вход посетителя в кабинет руководителя в верхней одежде
 - в) Приход посетителя без предварительной договорённости
 - г) Перенос времени приёма посетителя на более поздний срок
- 11. Какого вида проверок наличия документов, содержащих конфиденциальную информацию не существует:**
- а) ежедневных
 - б) ежемесячных
 - в) ежеквартальных
 - г) по окончании календарного года
- 12. К вечернему виду официальных приёмов без рассадки за столом относится:**
- а) «обед»
 - б) «обед-буфет»
 - в) «ужин»
 - г) «коктейль»

13. Какой этап относится к подготовке деловых переговоров:

- а) Представление делегации
- б) Обслуживание переговоров
- в) Встреча прибывшей делегации
- г) Определение места проведения переговоров

Задание 2.

Составить протокол заседания сотрудников бухгалтерии ЗАО «Орион». Присутствовали 18 человек. Повестка дня – сокращение срока составления годового отчета. На заседании было заслушано сообщение бухгалтера Сурковой С.И. В сообщении она отметила, что работники группы учета имеют все возможности для значительного сокращения срока составления годового отчета. Годовой отчет за _____ год может быть представлен группой учета на 3 дня раньше установленного срока.

По данному вопросу выступил главный бухгалтер Кротов Е.Н. Он сказал, что разработан новый график работ по составлению годового отчета. При условии выполнения нового графика всеми работниками группы учета, можно составить досрочно и сдать годовой отчет на 4 дня раньше установленного срока.

После обсуждения было принято решение: - представить годовой отчет за _____ год на 4 дня раньше установленного срока; - провести анализ годового отчета с целью выявления резервов, необходимых для успешного выполнения плана на _____ год.

ВАРИАНТ № 22

Задание 1.

Выполнить тестовые задания:

1. Секретарь не несет ответственность за:

- а) Утрату служебных документов
- б) Нарушение действующего законодательства при подготовке документов
- в) Нарушение инструкции по делопроизводству организации
- г) Некачественное и несвоевременное исполнение обязанностей работниками службы делопроизводства

2. Работа секретаря не оценивается:

- а) Уровнем творческого подхода и степенью инициативности к выполнению возложенных на него функций
- б) Степенью профессиональной подготовки
- в) Уровнем выполнения должностных обязанностей
- г) Умением произвести приятное впечатление

3. Какие вопросы не рекомендуется решать секретарю во время вводной беседы с руководителем?

- а) Об продолжительности рабочего дня
- б) О выполнении поручений других сотрудников
- в) О внесении кардинальных изменений в делопроизводство организации
- г) О порядке соединения с ним телефонных абонентов

4. Что относится к личным качествам секретаря?

- а) Пунктуальность

- б) Скромность
 - в) Профессиональное мастерство
 - г) Ответственность
- 5. Что согласно квалификационным требованиям должен уметь оператор на телефоне:**
- а) Организовать работу офиса
 - б) хорошо владеть речью
 - в) Осуществлять контроль исполнения правил внутреннего распорядка
 - г) Пользоваться –информационно-правовыми системами
- 6. Какой зоны, входящей в рабочее место секретаря, не существует:**
- а) Зона приёма посетителей
 - б) Вспомогательная зона
 - в) Основная зона
 - г) Зона размещения оргтехники
- 7. Какая температура воздуха в помещении считается оптимальной для работы:**
- а) 18°-20° С
 - б) 20°-22° С
 - в) 22°-24° С
 - г) 26°-28° С
- 8. К какой группе факторов условий труда относятся шум и вибрация:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 9. К какой группе факторов условий труда относится ритмизация труда:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 10. При проведении массовой публичной презентации число её участников составляет:**
- а) от 5 до 15 человек
 - б) от 15 до 50 человек
 - в) от 50 до 200 человек
 - г) около 500 человек
- 11. Для организации приема сотрудников своего учреждения по текущим вопросам, секретарь обязан:**
- а) Сообщить руководителю о посетителе с помощью внутренней связи
 - б) Лично сообщить руководителю о посетителе
 - в) Предложить посетителю войти в кабинет без доклада
 - г) Предложить записаться на приём
- 12. Во время нахождения руководителя в командировке секретарь не берёт на себя ответственность за:**
- а) Проверку наличия документов
 - б) Формирование и оформление дел
 - в) Самостоятельное принятие решений
 - г) Контроль за исполнением документов

13. Какой вид проверки наличия документов, содержащих конфиденциальную информацию относится к регламентированному виду:

- а) периодические проверки
- б) при увольнении работника
- в) при смене руководства
- г) по фактам ЧС

Задание 2.

Составить акт об аварии на Центральном складе ЗАО «Торговый дом». Акт составлен на основании приказа директора от 06.09.2013 № 64 «О создании комиссии в связи с аварией на Центральном складе». Председателем комиссии был назначен начальник отдела маркетинга, членами комиссии – бухгалтер и менеджер по продажам.

Комиссией было установлено, что в помещении центрального склада 06.09.2013 в 12 часов 30 минут произошло возгорание электропроводки, в результате чего было повреждено значительное количество кабеля и нанесен ущерб помещению склада. В настоящее время из-за поврежденной электропроводки склад обесточен, сигнализация не работает, что не позволяет обеспечить должным образом охрану хранящейся на складе продукции. Таким образом, для восстановления работы сигнализации необходима срочная замена поврежденной электропроводки.

К акту приложена объяснительная записка кладовщика.

Акт утвержден директором ЗАО «Торговый дом».

ВАРИАНТ № 23

Задание 1.

Выполнить тестовые задания:

- 1. Какой документ определяет должностной статус секретаря?**
 - а) Характеристика
 - б) Должностная инструкция
 - в) Положение
 - г) Штатное расписание
- 2. В обязанности секретаря не входит:**
 - а) Следить за сроками исполнения поручений руководителя
 - б) Проверять правильность оформления подготовленных проектов документов
 - в) Составлять должностные инструкции работников
 - г) Планировать рабочее время руководителя
- 3. Во время испытательного срока секретарю не рекомендуется:**
 - а) Суметь расположить к себе коллег
 - б) Участвовать в частных беседах с сотрудниками
 - в) Предлагать незначительные изменения
 - г) Следить за чистотой рабочего места руководителя
- 4. К деловым качествам секретаря относится:**
 - а) Доброжелательность
 - б) Отзывчивость

- в) Организованность
 - г) Трудолюбие
- 5. Какой профессиональный уровень был отменен в нормативных документах:**
- а) Секретарь
 - б) Секретарь-машинистка
 - в) Секретарь-референт
 - г) Офис-менеджер
- 6. В каком помещении находится рабочее место секретаря руководителя:**
- а) В канцелярии
 - б) В отделе кадров
 - в) В приемной
 - г) В конференц-зале
- 7. Какая влажность воздуха считается нормальной для работы в помещении:**
- а) 10-30%
 - б) 20-40%
 - в) 30-50%
 - г) 40-60%
- 8. К какой группе факторов условий труда относится цветовая отделка интерьера:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 9. К какой группе факторов условий труда относится осуществление мер, связанных с сохранением здоровья окружающих:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 10. После какого мероприятия гостям вручаются сувениры, рекламные издания:**
- а) деловые переговоры
 - б) плановое совещание
 - в) публичная презентация
 - г) официальный приём
- 11. При проведении групповой публичной презентации число её участников составляет:**
- а) около 50 человек
 - б) около 15 человек
 - в) до 3-х человек
 - г) около 100 человек
- 12. Если во время входящего звонка секретарь занят разговором с посетителем, то ему следует:**
- а) Проигнорировать телефонный звонок
 - б) Снять трубку и продолжить разговор с посетителем
 - в) Попросить абонента подождать или перезвонить позже
 - г) Ответить на звонок, сообщить о занятости и положить трубку
- 13. К дневному виду относится официальный приём:**
- а) Обед

- б) Журфикс
- в) Бокал вина
- г) Фуршет

Задание 2.

Составить выписку из приказа генерального директора ЗАО «Армада» о перераспределении служебных помещений. В тексте сказано, что в связи с сокращением сектора и на основании докладной записки зам. начальника по работе с клиентами Смирнова В.В. от 20.04.2012 даны следующие задания: 1) Начальнику производственного отдела Шапкину П.И. освободить кабинеты №№ 132, 133 до 01.05.2012, разместив сотрудников на имеющихся площадях. 2) Начальнику административно-хозяйственного отдела Петрову Т.И. провести ремонт комнат №№ 132, 133 до 01.06.2012 и передать их ООО «Парус». 3) Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора по АХР Мишина П.П. Недостающие данные указать самостоятельно

ВАРИАНТ № 24

Задание 1.

Выполнить тестовые задания:

- 1. По вопросам организации встреч руководителя секретарь взаимодействует с:**
 - а) С юридическим отделом
 - б) Со службой документационного обеспечения управления
 - в) С вышестоящими организациями и внешними предприятиями
 - г) Со структурными подразделениями
- 2. В обязанности секретаря не входит:**
 - а) Формирование дел, обеспечение их сохранности и сдачи в архив
 - б) Подготовка к проведению совещаний, деловых переговоров
 - в) Исправление неполадок в работе компьютерной техники
 - г) Заверение копий документов
- 3. Наиболее эффективным средством поиска работы является:**
 - а) Предложения Центра занятости
 - б) Публикации вакансий в средствах массовой информации
 - в) Рассылка резюме в разные организации
 - г) Использование связей родственников и знакомых
- 4. К личным качествам секретаря относится:**
 - а) Преданность работе
 - б) Дипломатичность
 - в) Добросовестность
 - г) Инициативность
- 5. Что не входит в квалификационные требования к профессии секретаря:**
 - а) Требования к образованию
 - б) Требования к возрасту
 - в) Требования к стажу работы
 - г) Уровень профессиональной подготовки
- 6. Какого вида освещения рабочего места не существует:**
 - а) Общего
 - б) Естественного
 - в) Комбинированного
 - г) Местного

- 7. Высота рабочей поверхности должна быть в пределах:**
- а) 60-70 см
 - б) 70-80 см
 - в) 80-90 см
 - г) 90-100 см
- 8. К какой группе факторов условий труда относится озеленение служебных помещений:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 9. К какой группе факторов условий труда относится смена видов деятельности:**
- а) Социально-психологические
 - б) Психофизиологические
 - в) Эстетические
 - г) Санитарно-гигиенические
- 10. Какая конфиденциальная информация не относится к коммерческой тайне:**
- а) прибыль организации
 - б) детали коммерческой деятельности организации
 - в) изобретения работника
 - г) тайна переписки
- 11. Для организации приема командированных работников секретарь не обязан:**
- а) Оказывать помощь в подборе необходимых материалов
 - б) Выяснять вопрос, по которому прибыл посетитель
 - в) Делать отметку в командировочном удостоверении
 - г) Предоставлять место для проживания
- 12. Что относится к вспомогательной зоне рабочего места секретаря?**
- а) Стол с приставками
 - б) Место приёма посетителей
 - в) Комбинированные шкафы
 - г) Шкаф для одежды
- 13. Что не входит в обязанности секретаря при подготовке оперативного совещания:**
- а) Оповещение участников, контроль за своевременной их явкой
 - б) Протоколирование обсуждаемых вопросов
 - в) Выяснение и доклад руководителю о причинах отсутствия не пришедших сотрудников
 - г) Вызов работников на совещание по требованию руководителя

Задание 2.

Составить выписку из протокола заседания профкома студентов учебного заведения. Председатель – Дорошева Н.Н. Секретарь – Журова М.С. Присутствовали: 20 человек. На повестке дня вопрос о смотре-конкурсе «Студенческая весна-2012». Докладчик – председатель профкома Семенова И.О. В своем докладе она предложила обсудить даты выступления групп. При обсуждении доклада выступила Гришина А.К. Она предложила провести жеребьевку среди участников. В результате решили: установить следующие даты

выступлений: 1 курс – 02.04.2012; 2 курс – 06.04.2012; 3 курс – 10.04.2012; заключительный концерт провести 25.04.2012; Недостающие данные указать самостоятельно.

ВАРИАНТ № 25

Задание 1.

Выполнить тестовые задания:

1. По вопросам согласования проектов распорядительных документов секретарь взаимодействует с:

- а) С вышестоящими организациями
- б) Со службой документационного обеспечения управления
- в) С юридическим отделом
- г) С техническими службами

2. Секретарь не несет ответственность за:

- а) Нарушение правил внутреннего распорядка работниками
- б) Некачественное и несвоевременное исполнение своих обязанностей
- в) Использование предоставленных прав в личных целях
- г) Разглашение конфиденциальной информации

3. Какой год принято считать годом рождения профессии «секретарь»:

- а) 1720
- б) 1840
- в) 1884
- г) 1920

4. Что не относится к деловым качествам секретаря:

- а) Ответственность
- б) Организованность
- в) Пунктуальность
- г) Интеллигентность

5. Какой категории секретарей не существует:

- а) Секретарь-референт
- б) Секретарь руководителя
- в) Секретарь-помощник
- г) Офис-менеджер

6. Что относится к вспомогательной зоне рабочего места секретаря?

- а) Стол с приставками
- б) Место приёма посетителей
- в) Комбинированные шкафы
- г) Шкаф для одежды

7. Какой из видов освещения является наиболее эффективным:

- а) Естественное
- б) Искусственное
- в) Местное
- г) Комбинированное

8. К какой группе факторов условий труда относится освещение:

- а) Социально-психологические
- б) Психофизиологические
- в) Эстетические
- г) Санитарно-гигиенические

9. К какой группе факторов условий труда относится создание в коллективе

нормальных взаимоотношений:

- а) Социально-психологические
- б) Психофизиологические
- в) Эстетические
- г) Санитарно-гигиенические

10. При проведении камерной презентации число её участников составляет:

- а) около 50 человек
- б) около 15 человек
- в) до 3-х человек
- г) около 100 человек

11. Какой документ готовит секретарь перед командировкой руководителя:

- а) программу командировки
- б) командировочное удостоверение
- в) приказ о командировании руководителя
- г) телефонограмму

12. К вечернему виду официальных приёмов относится:

- а) «бокал вина»
- б) «бокал шампанского»
- в) «завтрак»
- г) «коктейль»

13. Какие мероприятия не входят в подготовку к деловым переговорам:

- а) Определение времени и места переговоров
- б) Определение цели переговоров
- в) Формирование состава делегации
- г) Оповещение участников

Задание 2.

Составить выписку из приказа директора ОАО «Континенталь» о совершенствовании документационного обеспечения деятельности ОАО «Континенталь». В тексте необходимо отметить, что с целью проверки документационного обеспечения управления ОАО «Континенталь» необходимо: 1) Создать комиссию по проверке работы с документами в структурных подразделениях банка в составе: председатель – начальник АХО Алимов А.А.; члены комиссии: начальник отдела кадров Воронов А.П., инспектор канцелярии Сорокина С.П., архивист Дуров О.К. 2) Комиссии провести проверку работы с документами в подразделениях банка до 15.04.2012. 3) Контроль за исполнением приказа возложить на зам. директора Тимкину О.Ю. Недостающие данные указать самостоятельно.

4. ОСОБЕННОСТИ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обеспечивается соблюдение следующих требований:

для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья текущий контроль и промежуточная аттестация проводится с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее - индивидуальные особенности).

мероприятия по текущему контролю и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, допускается, если это не создает трудностей для обучающихся;

присутствие в аудитории ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, понять и оформить задание, общаться с преподавателем);

обеспечение наличия звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

дублирование необходимой звуковой информации, обучающего материала текстовыми и графическими изображениями, знаками или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера;

предоставление обучающимся права выбора последовательности выполнения задания и увеличение времени выполнения задания (по согласованию с преподавателем); по желанию обучающегося устный ответ при контроле знаний может проводиться в письменной форме.

предоставление инвалидам по слуху при необходимости услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлопереводчика (в организации должен быть такой специалист в штате (если это востребованная услуга) или договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости).

Правила этикета при общении с обучающимися, имеющими нарушения слуха

При разговоре с человеком, у которого плохой слух, следует смотреть прямо на него, не затемняя лицо и не загромождая его руками, волосами или какими-то предметами. Собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Какой предпочесть способ – можно спросить у них.

Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае следует говорить более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, необходимо позвать его по имени. Если ответа нет, допускается слегка тронуть человека или же помахать рукой.

Общие правила общения:

- следует говорить ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не следует;
- при необходимости повторить фразу следует перефразировать свое предложение и использовать жесты;
- нормой является спросить, понял ли вас собеседник; необходимо убедиться, что собеседник понял информацию в полном объеме;
- если сообщается информация, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, лучше написать ее;
- если существуют трудности при устном общении, необходимо уточнить удобство способа общения – переписки;
- избегайте общения в больших или многолюдных помещениях, так как трудно общаться с людьми, которые плохо слышат в шумных помещениях. Яркое солнце или тень тоже могут послужить барьерами;
- очень часто глухие люди используют язык жестов. Если общение осуществляется через переводчика, необходимо учитывать, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику;
- не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Об этом следует уточнить при первой встрече. Если собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил и помнить, что только три из десяти слов хорошо прочитываются;
- необходимо смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов;
- необходимо использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.