

Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«Университетский колледж»
(АНО ПО «Университетский колледж»)
Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Краюшкина Марина Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 23.04.2023 08:07:13
Уникальный программный ключ:
5e608be07b9761c0a5e2f0e4ccddb2e4db1e603

ПРИНЯТО
Педагогическим советом
АНО ПО
«Университетский колледж»
Протокол № 08
от «20» февраля 2023

УТВЕРЖДЕНО
Директор АНО ПО
«Университетский колледж»
Краюшкина М.В.
Приказ №60/О от «20» февраля 2023



**ПРОГРАММА
ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
по программе профессионального обучения
по должности служащих
«Секретарь-администратор»**

Москва, 2023

I. Общие положения

1.1. Программа итоговой аттестации разработана в соответствии с: Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» в действующей редакции ,

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.08.2013 №639 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта код 07.002 - Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»;

Приказом Минобрнауки России от 2 июля 2013 года № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение» в действующей редакции,

приказом Министерства Просвещения Российской Федерации от 26 августа 2020 г. №438 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения». Зарегистрировано в Минюсте России 11 сентября 2020 г. №59784;

Положением о практической подготовке обучающихся, утвержденное приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и Министерства просвещения Российской Федерации от 5 августа 2020 г. № 885/390 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 11 сентября 2020 г., регистрационный № 59778);

Письмом Минобрнауки России от 05.12.2017 № 06-1793 «О методических рекомендациях» (вместе с «Методическими рекомендациями по организации прохождения обучающимися профессионального обучения одновременно с получением среднего общего образования, в том числе, с использованием инфраструктуры профессиональных образовательных организаций»);

Уставом АНО ПО «Университетский колледж».

1.2. Итоговая аттестация слушателей, завершающих обучение по Основной программе профессионального обучения по должности служащих «Секретарь-администратор» является обязательной. По результатам итоговой аттестации слушателю выдается свидетельство о должности служащего «Секретарь-администратор».

II. Требования к итоговой аттестации слушателей

2.1. Итоговая аттестация слушателей по основным программам профессионального обучения проводится в форме квалификационного экзамена и не может быть заменена оценкой уровня знаний на основе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации слушателей.

2.2. Квалификационный экзамен по программе обучения наряду с требованиями к содержанию отдельных дисциплин должен устанавливать также соответствие уровня знаний слушателей квалификационным требованиям и (или) профессиональным стандартам по соответствующим должностям, профессиям или специальностям.

2.3. Тесты к проверке теоретических знаний в рамках квалификационного экзамена, а также критерии оценки знаний слушателей по результатам проведения междисциплинарных зачетов, разрабатываются и утверждаются академией.

2.4. Объем времени аттестационных испытаний, входящих в итоговую аттестацию слушателей, устанавливается учебными планами.

2.5. Форма и условия проведения аттестационных испытаний при освоении основных программ профессионального обучения, входящих в итоговую аттестацию, доводятся до сведения слушателей при оформлении договора на обучение.

Дата и время проведения квалификационного экзамена доводится до сведения выпускников не позднее, чем за 30 дней до первого итогового аттестационного испытания.

2.6. Квалификационный экзамен проводится Колледжем, для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, квалификационных разрядов, классов, категорий по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих (при наличии таких разрядов, классов, категорий).

Квалификационный экзамен независимо от вида профессионального обучения включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах

квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

Формы проведения квалификационного экзамена устанавливаются колледжем.

Лицо, успешно сдавшее квалификационный экзамен, получает квалификацию по профессии рабочего, должности служащего с присвоением (при наличии) квалификационного разряда, класса, категории по результатам профессионального обучения, что подтверждается документом о квалификации (свидетельством о профессии рабочего, должности служащего).

Квалификация, указываемая в свидетельстве о профессии рабочего, должности служащего, дает его обладателю право заниматься определенной профессиональной деятельностью или выполнять конкретные трудовые функции, для которых в установленном законодательством Российской Федерации порядке определены обязательные требования к наличию квалификации по результатам профессионального обучения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

2.7. К итоговой аттестации допускаются лица, завершившие обучение по основной программе профессионального обучения и успешно прошедшие все предшествующие аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом.

2.8. Слушателям, успешно освоившим основную ППО «Секретарь-администратор» и прошедшим итоговую аттестацию, выдаются документы о квалификации: свидетельство о должности служащего «Секретарь-администратор».

2.9. Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть основной программы профессионального обучения и (или) отчисленным из организации, осуществляющей образовательную деятельность, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому колледжем.

2.10. Слушатели, не прошедшие итоговую аттестацию или получившие на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, вправе пройти повторно итоговую аттестацию в сроки, определяемые колледжем.

III. Компетенции выпускника как совокупный ожидаемый результат образования по завершению освоения данной основной программы профессионального обучения

Описание трудовых функций

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
	Организационное обеспечение деятельности организации	3	Прием и распределение телефонных звонков организации	A/01.3	3
			Организация работы с посетителями организации	A/02.3	3
			Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	A/03.3	3

В результате изучения программы «Секретарь-администратор» выпускник должен обладать следующими **профессиональными компетенциями**:

ПК-1 Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации (A/01.3)

ПК-2 Регистрация поступающих телефонных звонков (A/01.3)

ПК-3 Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону (A/01.3)

ПК-4 Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками (A/02.3)

ПК-5 Ведение журнала записи посетителей (A/02.3)

ПК-6 Учет посетителей и оформление пропусков (A/02.3)

ПК-7 Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей (A/02.3)

ПК-8 Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации (A/02.3)

ПК-9 Организация и бронирование переговорных комнат (A/02.3)

ПК-10 Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе (A/02.3)

ПК-11 Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки) (A/02.3)

ПК-12 Ведение журнала разездов работников организации (A/03.3)

ПК-13 Координация работы курьеров и водителей организации (A/03.3)

ПК-14 Ведение журнала разездов курьеров организации и маршрутов водителей (A/03.3)

ПК-15 Составление справки о разездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации (A/03.3)

ПК-16 Соблюдение требований охраны труда, гигиены труда, производственной санитарии.
Соблюдение требований пожарной безопасности

Слушатели, освоившие программу, должны **уметь:**

А/01.3	Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия Соблюдать служебный этикет
А/02.3	Общаться с посетителями Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации Вести учетные формы, использовать их для работы Создавать положительный имидж организации Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций Применять информационно-коммуникационные технологии Обеспечивать конфиденциальность информации
А/03.3	Составлять и вести учетные документы Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации Оценивать результаты в рамках поставленных задач Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками

Итоговая аттестация включает в себя квалификационный экзамен. Квалификационный экзамен независимо от вида профессионального обучения включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих

№ п/п	Формируемые компетенции	Этапы формирования	Виды работ по итоговой аттестации	Трудо-емкость, ак. час
1.	ПК-1 – ПК.15	Квалификационный экзамен	Процедура проверки теоретических знаний в пределах квалификационных требований	10ч

IV. ОПИСАНИЕ КРИТЕРИЕВ, ПОКАЗАТЕЛЕЙ И ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

№ пп	Оценка	Критерии оценивания
1	Отлично	<p>Слушатель должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу.
2	Хорошо	<p>Слушатель должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий; <p>достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал;</p> <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе; - уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
3	Удовлетворительно	<p>Слушатель должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
4	Неудовлетворительно	<p>Слушатель демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.
5	Зачтено	<p>Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровнях «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».</p>
6	Не зачтено	<p>Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровне «не удовлетворительно».</p>

Отметка «зачтено» означает успешное прохождение проверки теоретических знаний в пределах квалификационных требований в рамках квалификационного экзамена.

Шкала тестирования

№ пп	Оценка	Шкала
1	Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 41-100%
5	Не зачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-40%

V. ТИПОВЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Темы для подготовки к практической квалификационной работе, проверке теоретических знаний в пределах квалификационных требований в рамках квалификационного экзамена:

1. Сущность документационного обеспечения управления
2. Основные виды организационно-распорядительной документации
3. Организация документооборота
4. Правила передачи документов в архив и организация архивного хранения
5. Технические средства, используемые в делопроизводстве
6. Архитектура персонального компьютера. Основные блоки IBM ПК. Периферийные устройства.
7. Устройство ЭВМ и принципы её работы.
8. Технические данные современных персональных компьютеров.
9. Общие сведения о компьютерных сетях
10. Компьютерные технологии обработки документационной информации в задачах делопроизводства
11. Реализация офисных приложений компьютерными средствами
12. Информационно-справочные системы. Библиотеки. Архивы
13. Документы и их обработка
14. Составление и оформление договоров
15. Работа с таблицами и схемами
16. Создание рекламного проспекта
17. Оформление документа дополнительными объектами
18. Автоматизация поиск и замены фрагментов в документе
19. Работа с организационно-распорядительной документацией
20. Составление и оформление приказов и распоряжений
21. Автоматизация управления организационными системами
22. Организация электронного документооборота
23. Подготовка электронных документов к хранению
24. Этика как наука: предмет, история развития, основные категории. Деловое общение: виды, принципы и функции. Этические принципы и нормы в деловых отношениях
25. Этикет как социальное явление: понятие, история развития, виды. Деловой этикет: понятие, структура, принципы и функции
26. Профессиональная и корпоративная культура: понятия, структура, функции. Механизмы привития этических принципов, внедрения правил и норм делового этикета.
27. Этикет служебных взаимоотношений руководителя и подчиненных, сотрудников, мужчины и женщины. Имидж делового человека как фактор эффективности бизнес

взаимодействия

28. Конфликты в деловых отношениях. Стратегия и правила поведения в конфликтной ситуации. Разрешение конфликтной ситуации в группе.

29. Субординация как система служебных отношений. Этико-этикетные аспекты взаимодействия сотрудников медицинских учреждений

30. Этикет деловых коммуникаций. Этикет деловых мероприятий

31. Субординация как система служебных отношений. Этико-этикетные аспекты взаимодействия сотрудников

32. Этикет деловых коммуникаций Этикет деловых мероприятий.

33. Деловые приёмы.

34. Собеседование при приеме на работу.

35. Требования, предъявляемые к секретарю руководителя организации.

36. Функции и должностные обязанности секретаря - референта руководителя современной организации. Нормативно-методические основы секретарской деятельности

37. Установление деловых взаимоотношений секретаря

38. Делопроизводственные функции секретаря

39. Планирование рабочего времени секретаря

40. Организация приема посетителей

41. Организация совещаний

42. Подготовка и проведение презентаций

43. Организация деловых поездок руководителя

44. Коммуникационная составляющая деятельности современного секретаря, деловые беседы секретаря

45. Организация телефонного обслуживания

46. Рабочее место секретаря. Организация работы секретаря; рабочее место; работа секретаря по составлению и оформлению документов, его обязанности по организации их хранения и использования

47. Этика секретаря

48. Организация приема - фуршета и бизнес –ланча

49. Функции и должностные обязанности секретаря - референта руководителя современной организации. Нормативно-методические основы секретарской деятельности

50. Установление деловых взаимоотношений секретаря

51. Делопроизводственные функции секретаря

52. Планирование рабочего времени секретаря

53. Организация приема посетителей

54. Организация совещаний

55. Информационное обеспечение деятельности руководителя

56. Организация и контроль рабочего времени руководителя

57. Оптимизация деятельности секретаря

58. Автоматизация деятельности секретаря

59. Основы коммуникативной компетентности

60. Коммуникации в конфликтных ситуациях

61. Нормативно-методическая база квалификационных требований к профессии. Внутриучрежденческая регламентация должностных обязанностей секретаря.

62. Порядок и особенности разработки должностных инструкций. Секретариат как специализированная служба в структуре аппарата управления.

63. Типовые структуры секретарских служб. Функции секретаря и их зависимость от категории секретарского обслуживания, уровня руководителя, направлений деятельности организации, документационного обеспечения аппарат управления, системы

делопроизводства, технологии документирования.

64. Организация рабочего места секретаря, характеристика мебели и оборудования, необходимых технических средств, канцелярских принадлежностей, оргтехники. Приемная как рабочее место секретаря.

65. Зонирование приемной. Особенности организации зон приемной: интерьер, освещение, озеленение, оснащение оргтехникой и справочными материалами. Оборудование рабочей зоны секретаря.

66. Условия труда -освещенность рабочего места, шум, температура воздуха.

67. Режим труда и отдыха.

68. Организация рабочего дня руководителя, график недельной работы, корректировка планов.

69. Анализ итогов планирования. Организация приема посетителей.

70. Методика приема различных категорий посетителей: сотрудников по служебным вопросам, сотрудников по личным вопросам, сторонних посетителей по предварительной договоренности и без нее, прием делегаций.

71. Приоритетность в представлении посетителей руководителю. Правила переноса или отмены приема.

72. Организация приема граждан. Запись на прием, графики приема, регистрация посетителей, документирование приема, информирование граждан. Организация телефонных переговоров.

73. Виды телефонных переговоров. Правила подготовки «исходящих» переговоров. Правила ведения «входящих» переговоров. Систематизация и распределение звонков, адресованных руководителю.

74. Правила телефонного общения. Специфика связи абонентов разного статуса. Обеспечение конфиденциальности телефонных переговоров.

75. Подготовка деловых встреч и переговоров. Этапы подготовки встречи: определение места, времени встречи, состава участников, оповещение участников, подготовка необходимых материалов.

76. Помощь руководителю во время проведения переговоров.

77. Подготовка и проведение совещаний (заседаний) коллегиальных органов. Типы совещаний.

78. Этапы подготовки совещания: получение информации от руководителя относительно организационных вопросов проведения совещания; составление предварительных смет расходов, повестки дня, списка участников; проведение работы по уточнению списка и оповещению участников, рассылка приглашений, проведение организационных мероприятий (заказ гостиницы, транспорта, билетов, обеспечение культурно-массовых мероприятий и пр.); востребование проектов решений; подготовка необходимых материалов; контроль за оснащением места проведения совещания.

79. Ведение протокола.

80. Документирование совещаний и заседаний. Порядок составления, оформления и хранения протоколов.

81. Особенности документирования заседаний постоянно действующих коллегиальных органов

82. Правила оформления выписки из протокола.

83. Подготовка командировок

84. Работа с текстами управленческих документов при составлении обзорных документов (докладов, отчетов, выступлений руководителя).

85. Конфиденциальные сведения. Подготовка текста, редактирование, согласование. Работа по сбору информации ее целевое назначение, способы получения, обработки и хранения.

- 86. Источники, способы поиска, методика сбора и обработки информации.
- 87. Способы представления информации: копии документов, выписки, аннотации, рефераты, обзоры.
- 88. Особенности работы с ведомственными изданиями, публикациями в прессе, специальной литературой.
- 89. Организация протокольных мероприятий.

Демонстрационный вариант теста

Что такое документ?

- + Это какой-либо материальный носитель с информацией, которая обладает определенными реквизитами;
- Это бумажный лист с нанесенным на него печатным текстом;
- Это объект материального мира, который содержит какую-либо информацию, необходимую для рабочего процесса.

Информация, которая имеет структуру и содержится на носителе – это:

- + документированная информация;
- официальный документ;
- делопроизводство.

Передача информации, которая содержится в документе, в пространстве и времени – это

- + коммуникативная функция документа;
- социальная функция документа;
- политическая функция документа.

Какой из указанных документов приобретает правовую функцию на определенный промежуток времени:

- + Протокол заседания аттестационной комиссии;
- Закон;
- Платежное поручение.

В чем заключается атрибутивность документа?

- + В наличии в документе двух составляющих (материальной и информационной), без которых он существовать не может;
- В его предназначенности для передачи в пространстве и времени;
- В тесной взаимосвязи его отдельных элементов и подсистем, которые обеспечивают его целостность и сохранений свойств при различных внешних изменениях.

Способность документа повлечь за собой правовые последствия – это его:

- + юридическая сила;
- юридическая значимость;
- достоверность.

Копия документа – это:

- + экземпляр, который полностью повторяет содержание подлинника;
- повторный экземпляр подлинника;
- его электронная форма.

Обязательный элемент оформления документа называется:

- + реквизитом;
- формуляром;
- образцом.

Реквизит, который фиксирует решение лица (согласие или несогласие) по поводу содержания документа, называется:

- + визой;
- грифом;
- резолюцией.

Резолюция оформляется:

- + на самом документе или на отдельном листе;
- только на самом документе;
- только на отдельном листе.

От какого лица излагается текст протокола?

- + От третьего лица множественного числа;
- От третьего лица единственного числа;
- От первого лица множественного лица.

Какие установлены стандартные форматы бланков документов?

- + А4 и А5;
- А5 и А3;
- Только А4.

Левое поле документа должно быть не менее:

- + 20 мм;
- 30 мм;
- 10 мм.

Какой документ организации нельзя оформить на общем бланке?

- + Письмо;
- Приказ;
- Отчет.

Какой реквизит организационно-распорядительного документа является переменным?

- + Дата документа;
- Наименование организации;
- Код формы документа.

При каком варианте оформления реквизита заголовочная часть бланка продлевается до границы правого поля?

- + При продольном;
- При центрированном;
- При флаговом.

Такой реквизит как эмблема организации:

- + не может быть размещен на бланке документа, если на нем уже имеется герб РФ или герб одного из субъекта РФ;
- может заменять реквизит наименования организации;
- размещается в нижнем поле документа.

Какой из указанных реквизитов характерен только для бланка служебных писем?

- + Справочные данные об организации;
- Код формы документа;
- Наименование вида документа.

В каком порядке оформляется адрес в международной переписке?

- + Имя и фамилия адресата, дом, улица, штат (графство), почтовый индекс, страна;
- Имя и фамилия адресата, почтовый индекс, страна, город (штат, графство), улица, дом;
- Имя и фамилия адресата, страна, город (штат, графство), улица, дом, почтовый индекс.

Что из указанного не содержит в себе резолюция?

- + Слово «Утверждаю»;
- Содержание поручения;
- Фамилию и инициалы исполнителя.

На каком формате бланка документа может отсутствовать заголовок?

- + А5;
- А4;
- Заголовок является обязательным реквизитом для любого формата бланков.

Если к документу имеется несколько приложений, то они:

- + нумеруются после слова «Приложение» под текстом;
- перечисляются через запятую после текста;
- никак не обозначаются, а просто прилагаются к основному документу.

Если перед должностью в конце документа ручкой ставится косая черта, приписывается «и.о.» и ставится подпись не того лица, данные которого расшифрованы, то такой документ;

- + теряет свою юридическую силу;
- имеет такую же юридическую силу, что и подписанный должностным лицом, чья расшифровка указана;
- является фальсификатом.

На какой части копии отправляемого документа проставляется виза?

- + В нижней части лицевой стороны;
- В нижней части оборотной стороны;
- В верхней части лицевой стороны.

Что понимается под миграцией электронных документов?

+ Их перемещение из одной информационной системы в другую при сохранении их достоверности, целостности, аутентичности и пригодности для дальнейшего использования;
Их первичная проверка при поступлении в организацию.

Плотность документопотока определяется:

- + Соотношением числа документов, которые проходят через конкретный пункт обработки, к единице времени;
- Соотношением количества документов, поступивших в организацию, к аналогичному показателю за прошедший период;
- Числом обработанных организацией документов за все время ее существования.

Что поднимается под аутентичностью электронного документа?

- + Гарантия соответствия электронного документа заявленному;
- Отсутствие правок в текст электронного документа после его создания;
- Возможность в любой момент установить местонахождение документа и воспроизвести его.

Документационное обеспечение управления – это:

- + деятельность, которая имеет своей целью обеспечить функции управления документами;
- деятельность соответствующих лиц по документообороту, документированию, оперативному хранению, а также использованию документов организации;

Что из указанного не может являться подлинником документа?

- + Копия документа в электронном виде;
- Первый экземпляр документа;
- Единственный экземпляр документа.

Какого вида печати не существует?

- + универсальной;
- гербовой;
- простой.

Какой из перечисленных документов не относится к группе организационных?

- + Служебное письмо;
- Учредительный договор;
- Штатное расписание.

Основными задачами автоматизации документооборота и доставки информации являются...

- а) интеграция технологий делопроизводства в единый процесс;
- б) подготовка текстовых документов;
- в) использование средств внешних коммуникаций;
- г) применение аудиовизуальных средств.

Технологии автоматизированного документооборота включают...

- а) планирование и управление ресурсами;
- б) формирование и накопление базы электронных документов;
- в) программно-аппаратную платформу;
- г) деловую графику.

К документационной системе, выполняющей функции доставки информации, предъявляют следующие требования...

- а) оперативное формирование указаний;
- б) достоверность передаваемых документов;
- в) подготовка плановых документов;
- г) **разработка программных алгоритмов.**

Технологии класса «Рабочая группа» для документационных систем характеризуются...

- а) отсутствием структуризации в организации работ;
- б) **накоплением электронных документов в информационной базе;**
- в) **генерацией отчетов с использованием информации из базы данных;**
- г) настройкой делопроизводства по требованию заказчика.

Технологии класса «Рабочий поток» для документационных систем служат для...

- а) автоматизации документооборота в средних и крупных офисах;
- б) контроля версий программных продуктов;
- в) определения программно-аппаратной конфигурации системы;
- г) **предоставления услуг по имитационному моделированию.**

Средства офисной автоматизации обеспечивают...

- а) **реализацию алгоритмов обработки документов в организации;**
- б) оценку программно-аппаратной конфигурации документационной системы;
- в) отказоустойчивость системы (резервирование ресурсов);
- г) оперативную обработку табличных данных.

Сетевые компьютеры в документационных системах обеспечивают...

- а) экспедиционную обработку документов;
- б) контроль исполнения по существу поставленных задач;
- в) **коллективный доступ к ресурсам сети;**
- г) исследование знаковых систем.

Алгоритм прохождения исходящих документов включает...

- а) учет и планирование рабочего времени;
- б) **составление проекта документа;**
- в) отказоустойчивость системы;
- г) предоставление вычислительных ресурсов.

В документационных системах для поиска регистрационных карточек применяют...

- а) **интеграцию технологий делопроизводства;**
- б) автоматизацию административно-управленческих функций;
- в) предметный признак систематизации;
- г) средства макропрограммирования.

Контрольная дельность документационной системы обеспечивает...

- а) **каталогизацию регистрационных форм по срокам исполнения;**
- б) экспедиционную обработку входящих документов;
- в) использование сетевых протоколов;
- г) управление передачей информации

Какие существуют виды барьеров общения?

- а) межъязыковые;+
- б) мировоззренческие;
- в) психологические;+ г) соматические;
- д) социальные;+
- е) технические;+

На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение?

- а) доброжелательность;
- б) порядочность;
- в) тактичность;
- г) уважительность;
- д) эгоизм+

Этическая категория, которая передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей:

- а) благо;
- б) долг;+
- в) счастье;
- г) честь

Верно ли утверждение, что конкуренция двигает дело, ориентация на сотрудничество – укрепляет его, а стремление раздавить конкурента – уничтожает?

- а) Да+
- б) Нет

Компоненты, которые включает в себя культура делового общения:

- а) все ответы верны;+
- б) психологию делового общения;
- в) служебный этикет;
- г) технику делового общения;
- д) этику делового общения

Что из ниже перечисленного относится к стилям руководства?

- а) Политический
- б) Либеральный+
- в) Демократический+
- г) Авторитарный+

Учение, центральной проблемой которого является добро и зло называется:

- а) этикой;
- б) моралью;
- в) нравственностью.

Какие элементы входят в структуру этики?

- а) нравы – обычай - мораль;
- б) история этики – теория морали - прикладная этика;
- в) моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.

Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через;

- а) рационализацию художественного мира;**
- б) переживание;
- в) описание мира при помощи символов.

Этика – это ...

- а) наука, предметом которой является мораль;**
- б) наука, предметом которой является общество;
- в) наука, предметом которой является мировоззрение

Профессиональная этика относится к ...

- а) теории морали;
- б) нормативной этике;
- в) прикладной этике**

Гуманистическая этика ...

- а) включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;
- б) считает, что человек не имеет своей ценности;
- в) рассматривает человека в телесно-духовной целостности**

Авторитарная этика ...

- а) считает, что человек не имеет своей ценности;
- б) рассматривает человека в телесно-духовной целостности;
- в) считает, что цель человека – быть самим собой**

Прикладная этика включает ...

- а) теорию морали;**
- б) этику делового общения;
- в) нормативную этику

Деловое общение основывается на знаниях:

- а) социологии;
- б) психологии;**
- и) менеджмента;
- г) логики;

К вербальным средствам общения относятся:

- а) устная речь;**
- б) письменная речь
- в) устная и письменная речь;
- г) интонации голоса.

Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- а) жесты;
- б) позы;
- в) мимика;
- г) все перечисленные;**
- д) выражение лица.

Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) стараться интерпретировать реакции партнера;
- в) понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) **пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.**

Конфликт – это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) **противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;**
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) **столкновение противоположных позиций.**

Противоборство – это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) **соперничество по поводу какого-либо предмета.**

Духовное или межличностное общение – это вид общения, при котором ...

- а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;
- б) **можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;**
- в) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов

Какие позиции соответствуют эффективной деловой беседе?

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) **в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;**
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучший партнер тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;

Коммуникативная сторона общения – это ...

- а) **обмен информации между людьми;**
- б) организация взаимодействия между людьми;
- в) процесс восприятия друг друга партнерами

Перцептивная сторона общения – это ...

- а) обмен информации между людьми;
- б) организация взаимодействия между людьми;
- в) **процесс восприятия друг друга партнерами**

Интерактивная сторона общения – это ...

- а) обмен информации между людьми;
- б) **организация взаимодействия между людьми;**
- в) процесс восприятия друг друга партнерами

Система слов, выражений и правил их соединения – это ...

- а) интонация;
- б) язык;**
- в) мимика

Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;**
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;**
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

То, из-за чего возникает конфликт, – это:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;**
- г) стороны конфликта;
- д) образ конфликтной ситуации.

Образ конфликтной ситуации – это:

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.**

Инцидент – это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;**
- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из-за чего возникает конфликт;
- д) необходимое условие конфликта.

Стороны конфликта – это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);
- д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по – разному проявляются в отношении к:

- а) своему коллективу
- б) делу
- в) политике
- г) искусству

При приеме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:

- а) умению спорить
- б) способности к общению
- в) внешнему виду
- г) невнимательности к говорящему

Информация это

- 1. сообщения, находящиеся в памяти компьютера;
- 2. сообщения, находящиеся в хранилищах данных;
- 3. **предварительно обработанные данные, годные для принятия управленческих решений;**
- 4. сообщения, зафиксированные на машинных носителях.

Информационная технология это

- 1. Совокупность технических средств.
- 2. Совокупность программных средств.
- 3. Совокупность организационных средств.
- 4. Множество информационных ресурсов.
- 5. **Совокупность операций по сбору, обработке, передаче и хранению данных с использованием методов и средств автоматизации.**

Укажите функции электронного документооборота

- 1. Решение прикладных задач.
- 2. **Хранение электронных документов в архиве.**
- 3. **Поиск электронных документов в архиве.**
- 4. Организация решения транзакционных задач.
- 5. **Маршрутизация и передача документов в структурные подразделения.**
- 6. **Мониторинг выполнения распоряжений.**
- 7. Организация решения аналитических задач.

Укажите главную особенность баз данных

- 1. Ориентация на передачу данных.
- 2. **Ориентация на оперативную обработку данных и работу с конечным пользователем.**
- 3. Ориентация на интеллектуальную обработку данных.

4. Ориентация на предоставление аналитической информации.

Укажите главную особенность хранилищ данных

1. Ориентация на оперативную обработку данных.
2. **Ориентация на аналитическую обработку данных.**
3. Ориентация на интерактивную обработку данных.
4. Ориентация на интегрированную обработку данных.

Категория секретарей, занимающихся приемом телефонных звонков и сообщений

- секретарь офиса
- ученый секретарь
- +секретарь на телефоне**
- секретарь коллегии

Специалист не только в области секретарского дела, но и в сфере основной деятельности организации, он готовит решения, доклады, отчеты, выступления руководителю и т.д.

- секретарь приемное
- +секретарь-референт**
- секретарь структурного подразделения
- личный секретарь

Назовите основные категории секретарей

- +секретарь приемной**
- +секретарь офиса**
- +личный секретарь**
- +секретарь-референт**
- секретарь-руководитель
- +технический секретарь**

Все обязанности секретаря можно разделить на 2 основные группы:

- +функции по документационному обеспечению управления**
- +функции по бездокументарному обслуживанию**
- функции по административно-правовому обеспечению деятельности организации

Назовите документы, составляющие правовую основу деятельности секретаря

- +Конституция РФ**
- Налоговый кодекс
- +Трудовой кодекс**
- +Основы законодательства об охране труда**
- Налоговой кодекс

Научно-техническая, коммерческая, организационная или иная используемая в предпринимательской деятельности информация, которая обладает реальной или потенциальной экономической ценностью и не является общеизвестной – это....

коммерческая тайна

Какие компоненты включает схема 7П?

- +приветствие
- +прощание
- +подведение итогов

- +признательность
- +причина
- +проблема
- проект
- пояснение
- +представление

Расположите в правильной последовательности все элементы схемы 7П

- 7прощание
- 1приветствие
- 4проблема
- 5подведение итогов
- 3причина
- 6признательность
- 2представление

Оптимальная продолжительность делового телефонного разговора:

- 2 мин
- 3 мин
- +4 мин**
- 5 мин

Прием посетителей условно можно разделить на следующие виды:

- +прием по текущим вопросам
- прием по оперативным вопросам
- +прием по личным вопросам
- +прием посетителей из других организаций
- +прием командированных работников
- +прием делегаций
- прием по актуальным вопросам

В какой документе секретарь фиксирует информацию о приеме посетителей?

- +журнал**
- книга
- протокол
- регистрационная карточка

Свод норм и правил наиболее целесообразного поведения, которое должно способствовать достижению успеха в деловых отношениях деловой этикет

Назовите основные СЭД, используемые секретарем в делопроизводстве

- +Дело
- +Евфрат-документооборот
- Outlook
- Lotus Organizer

В каком веке появилась должность секретаря?

- +в 18 веке**
- в 19 веке

- в 15 веке
- в 20 веке

Основным документом, регламентирующим состав и объем обязанностей секретаря является:

- устав
- положение
- +должностная инструкция
- штатное расписание

Передача подчиненному задачи с правом принятия решения и ответственности за ее выполнение, – это...

- +делегирование
- децентрализация
- поручение

Нормы времени могут быть использованы для определения

- годовой трудоемкости работ по документационному обеспечению управленческих структур
- +расчета нормативной численности работников, выполняющих работы по документационному обеспечению управленческих структур

Регламентированная численность работников определенного профессионально-квалификационного состава, необходимая для качественного выполнения той или иной функции в определенных организационно-технических условиях, – это ...

- +норматив численности
- нормы управляемости
- нормы выработки

Максимальное число работников, подчиненных одному руководителю, – это ..

- норматив численности
- нормы выработки
- +нормы управляемости

Объем работ (количество документов), который должен быть выполнен за определенный отрезок времени (час, смену), – это ...

- норматив численности
- нормы управляемости
- +нормы выработки

Нормы выработки применяются

- для нормирования труда и расчета численности основных рабочих-многостаночников
- для расчета численности работающих, планирования производительности труда, организации заработной платы
- +при учете трудоемкости работ по обслуживанию единицы оборудования производственных площадей в течение определенного периода

Под рабочим местом служащего понимается

- пространство, в пределах которого работник, не перемещаясь, выполняет возложенную на него работу

- +зона трудовой деятельности работника, оснащенная необходимыми средствами труда
- описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда
- часть помещения, в котором совершается трудовая деятельность

Режим труда и отдыха – это

- +установленный в организации распорядок, регламентирующий определенное чередование времени работы и отдыха сотрудников
- правила внутреннего трудового распорядка
- нормативы времени, предназначенные для расчета штатной численности

Продолжительность непрерывной работы секретаря с компьютером без регламентированного перерыва не должна превышать

- +2 часа
- 3 часа
- 4 часа

Секретарь руководителя относится к категории

- руководители
- +специалисты
- технические исполнители

Общероссийским документом, регламентирующим квалификационные требования к секретарям, является

- Трудовой кодекс РФ
- +Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов
- Общероссийским документом, регламентирующим квалификационные требования к секретарям, является

Квалификационные характеристики могут

- применяться в качестве нормативных документов прямого действия
 - +служить основой для разработки должностных инструкций
- Помощник руководителя относится к категории
- руководители
 - +специалисты
 - технические исполнители

На какие категории классифицируются служащие?

- руководители, специалисты, технические специалисты
 - +руководители, специалисты, инспекторы, вспомогательные работники
 - руководители, специалисты, инспекторы
- Управление персоналом

Организация – это

- +группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели
- любая эффективная организация независимо от формы собственности, организационно-правовой формы и отраслевой принадлежности

-совокупность всех сотрудников организации, личным трудом участвующих в ее деятельности

Для обозначения совокупности всех сотрудников организации, личным трудом участвующих в ее деятельности, в современной литературе используются следующие термины:

- +кадры
- +кадровый потенциал
- +человеческие ресурсы
- +персонал
- +человеческий капитал
- группа людей
- +трудовые ресурсы
- организационный потенциал

Процесс использования индивидуумов (сотрудников) для достижения целей компании - это...

управление человеческими ресурсами

В соответствии с базовой классификацией персонала выделяется:

- +производственный персонал (рабочие)
- руководящий персонал (управляющие)
- +управленческий персонал (служащие)

Совокупность процессов анализа трудовых операций, планирования человеческих ресурсов, подбора и отбора кадров - это...

кадровое обеспечение

Совокупность процессов планирования карьеры, обучения сотрудников, оценка результатов деятельности сотрудников – это

развитие человеческих ресурсов

Совокупность процессов мотивации и стимулирования труда сотрудников - это...

- поощрение
- +вознаграждение
- порицание

Совокупность процессов обеспечения нормальных условий труда: соблюдение требований эргономики, охраны труда и окружающей среды – это

- +обеспечение безопасности труда и здоровья сотрудников
- осуществление регулирования трудовых отношений
- развитие человеческих ресурсов
- система поощрений

Должностное лицо или структурное подразделение организации, являющиеся носителями функций управления персоналом - это...

- +субъект управления человеческими ресурсами
- объект управления человеческими ресурсами
- предмет управления человеческими ресурсами
- структура управления человеческими ресурсами

Виды субъектов управления персоналом:

- структурные подразделения организации
- +менеджер по персоналу, отдел кадров, управление кадров
- +аутсорсинг
- +линейные руководители
- +центры ответственности: центры затрат, центры доходов, центры прибыли
- материально-технические центры

Документ, в котором сообщается информация относительно рабочих заданий, обязанностей и ответственности, связанных с конкретной должностью

- устав организации
- +должностная инструкция
- штатная численность
- штатное расписание

Увольнение работников, по причинам, не связанным с производственной необходимостью: по собственному желанию, за нарушение трудовой дисциплины и т.д.

- +текучесть кадров
- кадровые перестановки
- планирование преемственности

Основное направление деятельности, которое выбирает человек с целью следовать ему на протяжении всей своей трудовой жизни - это...

- карьерный путь
- +карьера
- планирование карьеры
- трудоустройство

Какие виды планирования карьеры существуют?

- +индивидуальное планирование карьеры
- самостоятельное планирование карьеры
- +организационное планирование карьеры
- корпоративное планирование карьеры

Официальный подход, используемый организацией, чтобы помочь своим сотрудникам приобретать опыт и навыки, необходимые для выполнения настоящей и будущей работы - это...

- развитие карьеры

Приспособление и постепенное вхождение работника в производственные условия, характерные для организации-работодателя - это...

- психологическая адаптация
- социальная адаптация
- +трудовая адаптация
- профессиональная адаптация

Она выражается в определенном уровне овладения профессиональными навыками и умениями, в формировании некоторых профессионально необходимых качеств личности, в развитии устойчивого положительного отношения работника к своей профессии

- трудовая адаптация
- +профессиональная адаптация**
- социально-психологическая адаптация
- психологическая адаптация

Компания, которая создает условия для получения сотрудниками навыков и умений использования накопленных теоретических знаний в их практической деятельности - это...

- предупреждающее обучение
- +обучающаяся организация**
- кризисное обучение
- поддерживающее обучение

**Собеседование по результатам оценки деятельности сотрудников - это...
оценочное интервью**

- Факторы, влияющие на процесс оценки результатов деятельности сотрудников, могут быть
- факторами корпоративной культуры
 - +факторами внешней среды**
 - +факторами внутренней среды**
 - факторами оценки результатов деятельности

При оценке подхода к формированию системы вознаграждения следует рассматривать следующие аспекты справедливости:

- +внешнюю справедливость**
- +индивидуальную справедливость**
- профессиональную справедливость
- массовую справедливость
- +внутреннюю справедливость**
- +групповую справедливость**

Работа, не отличающаяся сложностью выполнения, не требующая особых знаний, навыков, опыта и предварительного профессионального обучения - это...

- квалифицированный труд
- +неквалифицированный труд**
- специальная трудоспособность
- профессиональная трудоспособность

VI. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ ИТОГОВОМУ ТЕСТИРОВАНИЮ

Основная учебная литература

1. Документационное обеспечение управления. Составление и оформление деловых документов: учебное пособие для СПО / составители Е. И. Башмакова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-4488-1080-0, 978-5-4497-0964-6. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/103343>

2. Алексеева, Т. В. Документационное обеспечение управления: учебник / Т. В. Алексеева, О. А. Страхов. — Москва: Университет «Синергия», 2020. — 132 с. — ISBN 978-5-4257-0402-3. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/101344>

3. Арасланова, В. А. Документационное обеспечение управления: учебно-практическое пособие в схемах, таблицах, образцах / В. А. Арасланова. — 3-е изд. — Сургут: Сургутский государственный педагогический университет, 2019. — 240 с. — ISBN 978-5-93190-385-9. —

Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/94291>

4. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104899>

5. Шацкая, М. Ф. Русский язык и культура делового общения: учебно-методическое пособие / М. Ф. Шацкая. — Волгоград: Волгоградский государственный социальнопедагогический университет, «Перемена», 2019. — 120 с. — ISBN 978-5-9935-0407-0. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/88767>

Дополнительная учебная литература

1. Зайцева, Е. В. Делопроизводство и документооборот в системе государственного и муниципального управления: учебное пособие для СПО / Е. В. Зайцева, Н. В. Гончарова. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-4488-1122-7. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104900>

2. Петрова, Ю. А. Психология делового общения и культура речи: учебное пособие / Ю. А. Петрова. — 2-е изд. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 183 с. — ISBN 978-5-4487-0340-9. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/79821>

Ресурсы сети интернет

<https://obrex.ru/biblioteka/internet-resursy/weblink/25/25/1>

<https://obrex.ru/biblioteka/internet-resursy/weblink/25/25/2>

<https://obrex.ru/biblioteka/internet-resursy/weblink/25/25/4>

<https://obrex.ru/biblioteka/internet-resursy/weblink/25/25/6>

