**Государственное автономное образовательное учреждение высшего образования Ленинградской области**

**«ГАТЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ГАОУ ВО ЛО «ГГУ»)**



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

ПМ.03 Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих

**Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение**

Квалификация выпускника:

Специалист по документационному обеспечению управления и архивному делу

Форма обучения – заочная

Гатчина 2023 г.

Фонд оценочных средств для проведения процедур внутренней и внешней оценки качества образовательной деятельности по ПМ.03 Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования (далее ФГОС СОО) по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение, утвержденном приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 26 августа 2022 г. N 778 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 30 сентября 2022 г., регистрационный N 70318).

Организация – разработчик: ГАОУ ВО ЛО «Гатчинский государственный университет»

Разработчики:

Гарявин А.Н., преподаватель СПО, канд. ист. наук;

Ямковая И.Н., преподаватель СПО, канд. юр. наук

Рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии факультета ШОТ, протокол № 12 от 22.12.2024 г.

**1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Шкала оцени­вания** | **Планируемые результаты обучения** | **Критерии оценивания результатов обучения** | | | |
| **Оценка «неудовлетво­рительно» / «незачет»** | **Оценка «удовлетвори­тельно» / «зачтено»** | **Оценка «хорошо» / «зачтено»** | **Оценка «отлично» / «зачтено»** |
| **вчПК 3.1. Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации. Регистрация поступающих телефонных звонков. Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону.** | | | | | |
| **Описание показателей и критериев оценивания компетенций вчПК 3.1.** | Знает:  - нормативные правовые акты, положения, инструкции другие руководящие материалы и документы по ведению делопроизводства;  - основные положения Единой государственной системы делопроизводства;  - структуру предприятия (организации) и его подразделений;  - стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации;  - порядок контроля за прохождением служебных документов и материалов;  - основы организации труда; правила эксплуатации офисной техники;  - основы законодательства о труде; правила внутреннего трудового распорядка;  - правила и нормы охраны труда. | Не знает. Допускает грубые ошибки | Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок | Знает достаточно в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень знаний |
| Умеет:  - прием и первичная обработка входящих документов;  - предварительное рассмотрение и сортировка документов на регистрируемые и не регистрируемые;  - разработка номенклатуры дел организации;  - проверка правильности оформления документов и отметки об их исполнении перед их формированием в дело  для последующего хранения;  - формулирование заголовков дел и определение сроков их хранения;  - формирование дел;  - контроль правильного и своевременного распределения и подшивки документов в дела;  - проверка сроков хранения документов, составление протокола работы экспертной комиссии по подготовке  документов к хранению, акта о выделении к уничтожению документов, не подлежащих хранению;  - составление внутренней описи дел для особо ценных документов;  - оформление дел постоянного, долговременного сроков хранения;  - оформление обложки дел постоянного, долговременного сроков хранения;  - составление описи дел постоянного, долговременного сроков хранения;  - передача дел в архив организации. | Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки | Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок | Умеет применять знания на практике в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень умений |
| Владеет:  - приема и регистрации корреспонденции, направления ее в структурные подразделения в соответствии с резолюцией руководителя предприятия;  - передачи документов на исполнение, оформления регистрационные карточки или создает банк данных;  - ведения картотеки учета прохождения документальных материалов;  - осуществления контроля за их исполнением;  - выдачи необходимых справок по зарегистрированным документам;  - отправления исполненной документации по адресатам;  - ведения учета получаемой и отправляемой корреспонденции;  - систематизации и хранения документов текущего архива;  - ведения работы по созданию справочного аппарата по документам;  - обеспечения удобного и быстрого поиска документов;  - подготовки и сдачи в архив предприятия документальных материалов, законченных делопроизводством, регистрационную картотеку или компьютерные банки данных;  - составления описи дел, передаваемых на хранение в архив;  - обеспечения сохранности проходящей служебной документации. | Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки | Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок | Владеет базовыми приемами | Демонстрирует владения на высоком уровне |

**1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Шкала оцени­вания** | **Планируемые результаты обучения** | **Критерии оценивания результатов обучения** | | | |
| **Оценка «неудовлетво­рительно» / «незачет»** | **Оценка «удовлетвори­тельно» / «зачтено»** | **Оценка «хорошо» / «зачтено»** | **Оценка «отлично» / «зачтено»** |
| **вчПК 3.2. Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками. Ведение журнала записи посетителей. Учет посетителей и оформление пропусков. Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей. Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации. Организация и бронирование переговорных комнат. Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе. Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки).** | | | | | |
| **Описание показателей и критериев оценивания компетенций вчПК 3.2.** | Знает:  - нормативные правовые акты, положения, инструкции другие руководящие материалы и документы по ведению делопроизводства;  - основные положения Единой государственной системы делопроизводства;  - структуру предприятия (организации) и его подразделений;  - стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации;  - порядок контроля за прохождением служебных документов и материалов;  - основы организации труда; правила эксплуатации офисной техники;  - основы законодательства о труде; правила внутреннего трудового распорядка;  - правила и нормы охраны труда. | Не знает. Допускает грубые ошибки | Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок | Знает достаточно в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень знаний |
| Умеет:  - прием и первичная обработка входящих документов;  - предварительное рассмотрение и сортировка документов на регистрируемые и не регистрируемые;  - разработка номенклатуры дел организации;  - проверка правильности оформления документов и отметки об их исполнении перед их формированием в дело  для последующего хранения;  - формулирование заголовков дел и определение сроков их хранения;  - формирование дел;  - контроль правильного и своевременного распределения и подшивки документов в дела;  - проверка сроков хранения документов, составление протокола работы экспертной комиссии по подготовке  документов к хранению, акта о выделении к уничтожению документов, не подлежащих хранению;  - составление внутренней описи дел для особо ценных документов;  - оформление дел постоянного, долговременного сроков хранения;  - оформление обложки дел постоянного, долговременного сроков хранения;  - составление описи дел постоянного, долговременного сроков хранения;  - передача дел в архив организации. | Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки | Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок | Умеет применять знания на практике в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень умений |
| Владеет:  - приема и регистрации корреспонденции, направления ее в структурные подразделения в соответствии с резолюцией руководителя предприятия;  - передачи документов на исполнение, оформления регистрационные карточки или создает банк данных;  - ведения картотеки учета прохождения документальных материалов;  - осуществления контроля за их исполнением;  - выдачи необходимых справок по зарегистрированным документам;  - отправления исполненной документации по адресатам;  - ведения учета получаемой и отправляемой корреспонденции;  - систематизации и хранения документов текущего архива;  - ведения работы по созданию справочного аппарата по документам;  - обеспечения удобного и быстрого поиска документов;  - подготовки и сдачи в архив предприятия документальных материалов, законченных делопроизводством, регистрационную картотеку или компьютерные банки данных;  - составления описи дел, передаваемых на хранение в архив;  - обеспечения сохранности проходящей служебной документации. | Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки | Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок | Владеет базовыми приемами | Демонстрирует владения на высоком уровне |

**1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Шкала оцени­вания** | **Планируемые результаты обучения** | **Критерии оценивания результатов обучения** | | | |
| **Оценка «неудовлетво­рительно» / «незачет»** | **Оценка «удовлетвори­тельно» / «зачтено»** | **Оценка «хорошо» / «зачтено»** | **Оценка «отлично» / «зачтено»** |
| **вчПК 3.3. Ведение журнала разъездов работников организации. Координация работы курьеров и водителей организации. Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей. Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации.** | | | | | |
| **Описание показателей и критериев оценивания компетенций вчПК 3.3.** | Знает:  - нормативные правовые акты, положения, инструкции другие руководящие материалы и документы по ведению делопроизводства;  - основные положения Единой государственной системы делопроизводства;  - структуру предприятия (организации) и его подразделений;  - стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации;  - порядок контроля за прохождением служебных документов и материалов;  - основы организации труда; правила эксплуатации офисной техники;  - основы законодательства о труде; правила внутреннего трудового распорядка;  - правила и нормы охраны труда. | Не знает. Допускает грубые ошибки | Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок | Знает достаточно в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень знаний |
| Умеет:  - прием и первичная обработка входящих документов;  - предварительное рассмотрение и сортировка документов на регистрируемые и не регистрируемые;  - разработка номенклатуры дел организации;  - проверка правильности оформления документов и отметки об их исполнении перед их формированием в дело  для последующего хранения;  - формулирование заголовков дел и определение сроков их хранения;  - формирование дел;  - контроль правильного и своевременного распределения и подшивки документов в дела;  - проверка сроков хранения документов, составление протокола работы экспертной комиссии по подготовке  документов к хранению, акта о выделении к уничтожению документов, не подлежащих хранению;  - составление внутренней описи дел для особо ценных документов;  - оформление дел постоянного, долговременного сроков хранения;  - оформление обложки дел постоянного, долговременного сроков хранения;  - составление описи дел постоянного, долговременного сроков хранения;  - передача дел в архив организации. | Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки | Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок | Умеет применять знания на практике в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень умений |
| Владеет:  - приема и регистрации корреспонденции, направления ее в структурные подразделения в соответствии с резолюцией руководителя предприятия;  - передачи документов на исполнение, оформления регистрационные карточки или создает банк данных;  - ведения картотеки учета прохождения документальных материалов;  - осуществления контроля за их исполнением;  - выдачи необходимых справок по зарегистрированным документам;  - отправления исполненной документации по адресатам;  - ведения учета получаемой и отправляемой корреспонденции;  - систематизации и хранения документов текущего архива;  - ведения работы по созданию справочного аппарата по документам;  - обеспечения удобного и быстрого поиска документов;  - подготовки и сдачи в архив предприятия документальных материалов, законченных делопроизводством, регистрационную картотеку или компьютерные банки данных;  - составления описи дел, передаваемых на хранение в архив;  - обеспечения сохранности проходящей служебной документации. | Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки | Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок | Владеет базовыми приемами | Демонстрирует владения на высоком уровне |

**2. Оценочные средства для проведения процедур внутренней и внешней оценки качества образовательной деятельности**

Тестовые задания для оценивания компетенции:

**«вчПК 3.1. Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации. Регистрация поступающих телефонных звонков. Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Формулировка и содержание задания** | | **Правильный ответ** |
| 1. | **Выберите один правильный ответ. Как называется вид связи, используемый для передачи по телефону на расстоянии информации в виде текстов, чертежей, рисунков?**  1.телефонная связь;  2. электронная связь;  3. факсимильная связь;  4. СХД. | | 2 |
| 2. | **Выберите один правильный ответ.** **Трубку телефона рекомендуется снимать после…звонков?**  1. после 1-го;  2. после 3-4-го;  3. после 5-6-го;  4. не принципиально. | | 1 |
| 3. | **Выберите один правильный ответ.** **Кто завершает телефонный разговор первым?**  1. тот, кому позвонили;  2. тот, кто позвонил;  3. не имеет значения. | | 2 |
| 4. | **Выберите один не правильный ответ. Нормативной основой для понятия «конфиденциальности» информации являются?**  1.Статья 23, 24 Конституции РФ;  2. Статья 727 Гражданского кодекса РФ;  3. Федеральный закон № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;  4. Федеральный закон "Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов" от 17.07.2009 N 172-ФЗ. | | 4 |
| 5. | **Выберите один правильный ответ.** **Какие трудовые функции «Специалиста по организационному и документационному обеспечению управления организацией»** **необходимы для выполнения трудовой функции** **«Организация телефонных переговоров руководителя»?**  1.получение необходимой информации и передачу санкционированной информации по телефону;  2.установление контакта с собеседником, поддержание и развитие деловой беседы в процессе телефонных переговоров;  3.оказание помощи руководителю при организации и проведении телефонных переговоров и видеоконференций;  4. все ответы правильные. | | 4 |
| 6. | **Установите соответствие.**  **Коммуникативные барьеры — препятствия, которые возникают на одном из этапов общения и мешают обмену информацией**   |  |  | | --- | --- | | 6.1. **Психологические коммуникативные барьеры  - это;** | а. различия в языке общения, акценты, сленг, профессиональный жаргон, которые могут приводить к недопониманию;  б. различия в традициях, нормах поведения, ценностях и восприятии, которые влияют на интерпретацию сообщений;  в. страхи, предубеждения, стереотипы, которые мешают открытому общению. | | 6.2. **Языковые** **коммуникативные барьеры  - это;** | | 6.3. **Культурные** **коммуникативные барьеры - это;** | | | 6.1. в  6.2. а  6.3. б |
| 7. | **Сопоставьте термины и их расшифровки.**  7.1. **Активное слушание** - метод установления контакта – это;  7.2. **Подстройка под собеседника** – метод установления контакта, который;  7.3. **Эмпатическое отражение называют** метод установления контакта, который может | а. показать, что чувствуется, то есть эмоции человека, даже если он не называет их напрямую;  б. умение внимательно воспринимать информацию, не перебивая и не оценивая. Используются вербальные сигналы («да», «понятно») и невербальные (кивки, зрительный контакт) для подтверждения интереса;  в. позволяет мягко подстраиваться под собеседника: по телу (повторение позы, жестов), по голосу (подстройка по темпу речи, громкости, интонации). | 7.1. б  7.2. в  7.3. а |
| 8. | **Сопоставьте термины и их значения**  8.1. **Приём и обработка входящих звонков - это**;  8.2. **Консультирование клиентов - это;**  8.3. **Обработка заказов - это.** | а. приём и оформление заказов, работа с адресной и платёжной информацией;  б. установление соединения между абонентами, ответы на запросы о номерах телефонов;  в. предоставление информации о товарах или услугах, обработка запросов и решение проблем. | 8.1. б  8.2. в  8.3. а |
| 9. | **Сопоставьте термины и их значения (термины, связанные с телефонным общением, которые могут использоваться секретарём)**  9.1. **Скрипт**(от англ. script — сценарий) - это;  9.2. **Речевой модуль - это;**  9.3. **Переадресация - это.** | а. набор шаблонных фраз, который позволяет быстро сориентироваться при телефонном разговоре с клиентом. Строится по принципу «вопрос-ответ»;  б. заранее подготовленный детальный план осуществления чего-либо (для телефонного разговора — сценарий диалога, который состоит из речевых модулей);  в. переключение звонка на другого сотрудника. При этом важно сообщить абоненту, что будет происходить переключение, и попросить разрешения на это. | 9.1. б  9.2. а  9.3. в |
| 10. | **Сопоставьте термины и их значения**  10.1. **Регистрация обращений – это;**  10.2. **Контроль продолжительности разговоров - это**;  10.3. **Обеспечение приоритетного соединения – это;**  10.4. **Информационная поддержка абонентов – это.** | а. ведение базы данных обращений, оформление отчётности по поступившим звонкам;  б. слежение за нагрузкой на линии, информирование технической службы о неполадках;  в. вызов экстренных служб в чрезвычайных ситуациях;  г. предоставление справок о номерах организаций, режиме работы служб, правилах пользования связью. | 10.1. а  10.2. б  10.3. в  10.4 г |
| 11. | **Выберите один правильный ответ.** **Какие умения «Специалиста по организационному и документационному обеспечению управления организацией»** **необходимы для выполнения трудовой функции** **«Организация телефонных переговоров руководителя»?**  1.использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи;  2.использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации;  3.вести учётные регистрационные формы, использовать их для информационной работы и работы по контролю исполнения решений руководителя;  4. сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного общения;  5. обеспечивать информационную безопасность деятельности организации;  6. соблюдать служебный этикет  7. все ответы правильные. | | **7** |
| 12. | **Укажите не менее трех** **ошибок, которые часто допускают секретари при телефонном общении?** | | **Использование шуток,**  **Молчание во время разговора,**  **Некорректное завершение разговора** |
| 13. | **Вставьте пропущенное слово.** **Законодательный акт регулирующий правовое положение юридических и физических лиц в процессах предпринимательской деятельности, а также документирование отношений между участниками называется** **… кодекс РФ**. | | **гражданский** |
| 14. | **Выберите один не правильный ответ. Нормативной основой для понятия «конфиденциальности» информации являются?**  1.Федеральный закон № 152-ФЗ «О персональных данных»;  2. Федеральный закон № 98-ФЗ «О коммерческой тайне»;  3. ГОСТ Р 50922-2006 «Защита информации. Основные термины и определения»;  4. Федеральный закон "О противодействии коррупции" от 25.12.2008 N 273-ФЗ. | | 4 |
| 15. | **Выберите один правильный ответ.** **Какой документ секретарь должен вести при организации приема посетителей?**  1. журнал посещения;  2. справку о численности посетителей;  3. журнал учета посетителей;  4. гриф. | | 3 |
| 16. | **Вставьте пропущенное слово.** **Документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами называется деловое…** | | письмо |
| 17. | **Вставьте пропущенное слово. Документальное закрепление ответственности — все права и обязанности секретаря прописываются в …, также обязанности и порядок привлечения к ответственности могут содержаться в должностных инструкциях.** | | трудовом договоре |
| 18. | **Выберите несколько правильных ответов. За нарушения в работе секретаря, предусмотрена ответственность.**  1. дисциплинарная  2. административная  3.материальная  4.трудовая повинность | | 1 2 3 |
| 19. | **Вставьте одно слово.** **Назовите термин определяющий следующие действия: Секретарь направляет звонок на другого сотрудника, при этом сообщая абоненту, что будет делать…».** | | переадресацию |
| 20. | **Выберите один правильный ответ.** **Какие знания «Специалиста по организационному и документационному обеспечению управления организацией»** **необходимы для выполнения трудовой функции** **«Организация телефонных переговоров руководителя»?**  1.телефонные контакты руководителя;  2.функции, задачи, структура организации, её связи по вертикали и горизонтали;  3.правила взаимодействия с партнёрами, клиентами, средствами массовой информации;  4. правила поддержания и развития межличностных отношений;  5. правила проведения деловых переговоров;  6. правила защиты конфиденциальной информации;  7. требования охраны труда;  8. все ответы правильные. | | 8 |

**2. Оценочные средства для проведения процедур внутренней и внешней оценки качества образовательной деятельности**

Тестовые задания для оценивания компетенции:

**«вчПК 3.2. Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками. Ведение журнала записи посетителей. Учет посетителей и оформление пропусков. Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей. Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации. Организация и бронирование переговорных комнат. Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе. Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Формулировка и содержание задания** | | **Правильный ответ** |
| 1. | **Выберите один правильный ответ. Назовите документ, который фиксирует ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях и заседаниях?**  1.акт;  2. протокол;  3.договор;  4.приказ. | | 2 |
| 2. | **Выберите один правильный ответ.** **В какое время секретарь должен прийти на работу?**  1. заблаговременно;  2. за 10 минут до начала рабочего дня;  3. за 20 минут до начала рабочего дня;  4. не имеет значения. | | 2 |
| 3. | **Выберите один правильный ответ.** **Организацию приема посетителей организации осуществляет?**  1. начальник АХЧ;  2. любой сотрудник организации;  3. руководитель организации;  4. секретарь. | | 4 |
| 4. | **Выберите один правильный ответ.** **Могут ли посетители при приеме быть перенаправлены к другому специалисту?**  1. нет, ни в коем случае;  2. да, если содержание вопроса находиться в обязанностях специалиста;  3. да, но только после посещения руководителя;  4. не имеет значения. | | 3 |
| 5. | **Выберите один правильный ответ. Выполнение каких дел целесообразно планировать на первую половину рабочего дня?**  1.короткие;  2. короткие и непродолжительные мероприятия;  3.не имеет значения;  4.трудоемкие и ответственные мероприятия. | | 4 |
| 6. | **Установите соответствие.**   |  |  | | --- | --- | | 6.1. постоянные пропуска - | а. оформляют третьим лицам, которые подлежат допуску на территорию в течение определенного времени;  б. оформляют для однократного посещения охраняемой территории;  в. как штатным, так и тем, которые работают по [гражданско-правовым договорам](https://www.sekretariat.ru/article/211532-jurnal-registratsii-dogovorov-gph-obrazets), совместителям и иным сотрудникам;  г. для выноса (вывоза) материальных ценностей с территории предприятия. | | 6.2. временные пропуска - | | 6.3. разовые пропуска - | | 6.4. материальные пропуска - | | | 6.1. в  6.2. а  6.3. б  6.4. г |
| 7. | **Сопоставьте термины и их расшифровки**  7.1. **Журнал учёта входящей корреспонденции;**  7.2. **Журнал учёта исходящей корреспонденции;**  7.3. **Журнал регистрации приказов по личному составу.** | а. в нём регистрируют приказы о приёме, переводе, увольнении;  б. в нём регистрируют письма, которые поступают в организацию;  в. в нём фиксируют дату отправления, адресата и содержание всех исходящих писем и бумаг. | 7.1. б  7.2. в  7.3. а |
| 8. | **Сопоставьте термины и их значения**  8.1.закрытый шкаф или сейф - это;  8.2.папки и файлы?;  8.3.герметичные коробки, для чего?. | а. для редко используемых документов, которые можно хранить в шкафу или кладовке;  б. надёжное место, защищённое от влаги, пыли и повреждений. Для документов, которые используются часто, выделяют отдельную полку или ящик в рабочем столе;  в. позволяют держать документы в логичном порядке и быстро находить нужные бумаги. Например: для личных документов (паспорта, свидетельства, дипломы) заводят отдельную папку с жёстким корешком, финансовые бумаги (квитанции, банковские договоры) раскладывают в файлы. | 8.1. б  8.2. в  8.3. а |
| 9. | **Сопоставьте термины и их значения**  9.1. **Журнал учёта печатей, штампов и факсимиле;**  9.2. **Журнал учёта справок, выданных работникам;**  9.3. **Журнал учёта ознакомления с локальными нормативными актами организации.** | а. в нём регистрируют документы, которые выдают сотрудникам;  б. в нём регистрируют печати, штампы и факсимиле в компании;  в. в нем регистрируют **ознакомления с локальными нормативными актами организации**. | 9.1. б  9.2. а  9.3. в |
| 10. | **Сопоставьте термины и их значения**  10.1. программное обеспечение - **VisitorControl**;  10.2. **Программно-аппаратный комплекс «Посетитель».** | а. система регистрации и учёта посетителей организаций, позволяет отправлять электронные заявки на допуск посетителя, регистрировать вход, добавлять фотографию и данные документов, оформлять пропуски;  б. система регистрации посетителей и выдачи пропусков, автоматизирует процесс регистрации посетителя на всех уровнях: сотрудник подаёт заявку со своего рабочего места, согласующий сотрудник мгновенно получает уведомление о поступлении заявки и согласует её, после чего оператор бюро пропусков может выдать пропуск посетителю по этой заявке. | 10.1. б  10.2. а |
| 11. | **Выберите несколько правильных ответов.** **Чтобы подготовиться к приему посетителей, секретарь должен знать?**  1.дату и время (часы) ближайшего приема посетителей;  2.количественный и качественный состав посетителей;  3.мотивы (причины) посещения;  4. не имеет значения. | | 1 2 3 |
| 12. | **Выберите один правильный ответ.** **В каком документе представлен перечень вопросов, которые будут обсуждаться на собрании, заседании?**  1.протокол;  2.проект решения;  3.повестка;  4. служебная записка. | | 3 |
| 13. | **Вставьте пропущенное слово.** **Документ, в котором фиксируется допуск и проход физических лиц на объект (территорию, организацию) места массового пребывания людей называется …?** | | журнал учёта посетителей |
| 14. | **В перечне продуктов и напитков для кофе-брейка уберите два лишних?**  1.фрукты;  2. кофе, чай;  3. бутерброды;  4. конфеты, печенье, пирожные;  5. коньяк, вино;  6. соки, минеральная вода. | | 1 5 |
| 15. | **Выберите один правильный ответ.** **Какие умения необходимы для выполнения функции** «**Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей» (утверждённой приказом Минтруда России от 15.06.2020 №333н.)?**  1.умения общаться с посетителями;  2.использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации;  3.вести учётные формы и другие документы;  4. все ответы правильные. | | 4 |
| 16. | **Выберите один правильный ответ. Выберите верные правила этикета при подаче кофе:**  1. **Выбор посуды.** Для каждого вида кофе существует своя идеальная посуда. Эспрессо подают в маленьких чашечках объёмом около 30 мл, капучино — в больших чашках объёмом от 150 до 200 мл, американо — в кружках среднего размера. Посуда должна быть чистой, сухой и тёплой перед подачей кофе;  2. **Накрыть стол скатертью**. Можно использовать хлопчатобумажную ткань, подходящую к общему стилю. Если стол не покрывается, убедиться, что он чист и выглядит аккуратно;  3. **Чашки и блюдца**: каждая чашка должна стоять на своём блюдце, чашки следует располагать справа от каждого гостя;  4. **Ложки и вилки**: если сервируется ложка, она должна располагаться справа от чашки, вилка (если предусмотрено) — слева;  5. **Лимон и сахар**: если подают лимон, он должен быть нарезан на тонкие дольки и предложен на отдельной тарелке, сахар следует предоставить в специальной посуде с ложкой;  6. **Дополнительные компоненты**: мёд, молоко или другие добавки предоставляются в отдельных сосудах;  7. **Блюда с кондитерскими изделиями**: если подаются пирожные, печенье или другие сладости, их располагают на отдельной посуде так, чтобы каждый гость мог дотянуться;  8**. Салфетки**: гости должны иметь персональную салфетку, которая помещается рядом с чашкой или складывается в специальный держатель. | | 1 |
| 17. | **Выберите один правильный ответ.** **Какие обязанности «Специалиста по организационному и документационному обеспечению управления организацией»** **необходимы для выполнения трудовой функции** «**Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей» (утверждённой приказом Минтруда России от 15.06.2020 №333н.)?**  1.встреча посетителей, получение первичной информации о них и помощь в организации их приёма руководителем и сотрудниками;  2.учёт посетителей и оформление пропусков;  3.ведение журнала записи посетителей;  4. содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей и сотрудников организации;  5. все ответы правильные. | | 5 |
| 18. | **Выберите один правильный ответ. Выберите верные правила этикета при подаче чая:**  1. **Выбор посуды.** Для каждого вида кофе существует своя идеальная посуда. Эспрессо подают в маленьких чашечках объёмом около 30 мл, капучино — в больших чашках объёмом от 150 до 200 мл, американо — в кружках среднего размера. Посуда должна быть чистой, сухой и тёплой перед подачей кофе;  2. **Заполнение чашки.** Чашку заполняют напитком на 2/3, чтобы гость мог добавить сливки или молоко, которые подают подогретыми в отдельном молочнике и ставят на стол;  3. **Температура**. Кофе должен подаваться горячим, но не обжигающим. Поскольку его никогда не доводят до кипения, то вода может быть температурой 90–95 градусов, а сам напиток — не выше 75 градусов;  4. **Подача эспрессо**. Эспрессо всегда подают в тандеме со стаканом холодной воды для подготовки вкусовых рецепторов;  5. **Расположение напитков и аксессуаров**. Если напиток приносят в кофейнике, то его ставят по правую руку от гостя, перед ним — чашку, за ней — сахар в вазочке или розетке;  6. **Добавление сахара**. Лучше всего подавать кусковой сахар в сахарнице со специальными щипцами. Если их нет, кусочки надо брать рукой и класть в чашку. Если подали песок, то вместо щипцов должны быть маленькие ложечки;  7. **Чайный пакетик или лимон из чайной чашки** всегда выкладывают на отдельную тарелочку, а не на блюдце. | | 7 |
| 19. | **Вставьте пропущенное слово. Документ, который регламентирует в устанавливающем порядке резервирование переговорной комнаты (график работы переговорной комнаты, кто и для каких целей имеет право использовать переговорную комнату, порядок учета резервирования переговорной, порядок оформления и подачи заявок на резервирование переговорной комнаты, порядок подтверждения резервирования переговорной, порядок отзыва поданных заявок) называется…?** | | инструкция по резервированию переговорной комнаты |
| 20. | **Уберите лишнюю графу журнала записи сотрудников на прием к руководителю:**  1.дата и время приема;  2. ФИО, должность посетителя;  3. семейное положение посетителя;  4. время, необходимое для обсуждения;  5. резолюция руководителя (принятое решение);  6. срочность вопроса. | | 3 |

**2. Оценочные средства для проведения процедур внутренней и внешней оценки качества образовательной деятельности**

Тестовые задания для оценивания компетенции:

**«вчПК 3.3. Ведение журнала разъездов работников организации. Координация работы курьеров и водителей организации. Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей. Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Формулировка и содержание задания** | | **Правильный ответ** |
| 1. | **Выберите один правильный ответ.** **Какие трудовые функции «Специалиста по организационному и документационному обеспечению управления организацией»** **необходимы для выполнения трудовой функции** «**Координация работы курьеров и водителей организации» (код A/03.3)?**  1.ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей;  2.составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации;  3.составление и ведение учётных документов;  4. применение средств коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации;  5. применение современных средств сбора, обработки и передачи информации;  6. оценка результатов в рамках поставленных задач;  7. контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками;  8. все ответы правильные. | | 8 |
| 2. | **Выберите один правильный ответ.** **Для чего работодателю желательно иметь журнал регистрации или учёта служебных поездок** **(местных командировок)?**  1. работодатель несет ответственность за сотрудника;  2. работодатель сможет расторгнуть договор с сотрудником;  3. **работодатель** сможет проконтролировать поездки сотрудников и установить, были ли нарушения трудового распорядка и режима работы с их стороны;  4. работодатель сможет уволить сотрудника. | | 3 |
| 3. | **Выберите один правильный ответ.** **Для чего работнику желательно отметиться в журнале регистрации или учёта служебных поездок** **(местных командировок)?**  1. чтобы получить премию за труд не по должностной инструкции (добавочный);  2. чтобы получить грамоту за хорошую работу;  3. **работник** сможет проконтролировать свои поездки и установить, были ли нарушения трудового распорядка и режима работы с его стороны;  4. р**аботник**, отметившийся в журнале, докажет, что во время его отсутствия он не прогуливал, а был в разъездах. | | 4 |
| 4. | **Выберите один правильный ответ. Как вести журнал учета прихода и ухода сотрудников в организации?**  1. регистрационный лист;  2. обычный разлинованный журнал;  3. табель формы Т-12;  4. электронная форма. | | 3 |
| 5. | **Выберите три правильных ответа. Как вести журнал учёта прихода и ухода сотрудников?**  1. ежедневно;  2. еженедельно;  3. суммированный метод;  4. по Административному кодексу РФ. | | 1 2 3 |
| 6. | **Установите соответствие.**   |  |  | | --- | --- | | 6.1. **Организация работы с документами -** это | а.  Выбор и оформление планировщика секретаря, ведение дневника, согласование планов с планами и сроками работы руководителя, распределение рабочего времени (на день, неделю, перспективу);  б. Сбор необходимых материалов, оповещение участников о времени и месте проведения, повестке дня, их регистрация, ведение и оформление протоколов заседаний и совещаний;  в. Приём и первичная обработка входящих документов, подготовка их для рассмотрения руководителем, регистрация и доставка исполнителям. | | 6.2. **Планирование рабочего дня** - это | | 6.3. **Подготовка заседаний и совещаний** - это | |  | | | 6.1. в  6.2. а  6.3. б |
| 7. | **Сопоставьте термины и их расшифровки**  7.1. реквизит «Шапка» **журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей**;  7.2. реквизит **«Таблица, описывающая маршрут» журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей**;  7.3. реквизит **«Заключительная часть» журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей.** | а. содержит дату и время выдачи документа, проставляют подписи работников, выдавшего и получившего документ;  б. содержит название документа («Маршрутный лист»), его номер, наименование организации-составителя, дату заполнения, ФИО и должность работника, которому он выдан;  в. в ней указывают наименование пункта назначения, его адрес, цель поездки, вид транспорта, реквизиты подтверждающего доставку или визит сотрудника документа, время его прибытия, подпись принимающей стороны. | 7.1. б  7.2. в  7.3. а |
| 8. | **Сопоставьте термины и их значения**  8.1. **Суточные, денежные средства, которые?**;  8.2. **Командировочное удостоверение содержит**?;  8.3. **Служебная поездка - это**?. | а. рабочий выезд при разъездном характере работы, ежедневные поездки считаются частью обязанностей сотрудника;  б. выплачиваются за каждый день командировки, включая выходные и праздничные дни, а также дни нахождения в пути;  в. информацию об организации, командированном сотруднике, месте назначения, о сроках и целях поездки. | 8.1. б  8.2. в  8.3. а |
| 9. | **Сопоставьте термины и их значения**  9.1. **Служебная командировка –** это?  9.2. **Место постоянной работы - это**?  9.3. **Командировочные расходы - это**? | а. расположение организации, где деятельность работника предусмотрена трудовым договором;  б. поездка работника по распоряжению работодателя на определённый срок для выполнения служебного поручения вне места постоянной работы (статья 166 Трудового кодекса РФ);  в. перечень затрат, которые организация обязуется возмещать работникам в процессе командировок. Обычно сюда входит оплата проезда, жилья, пропитания, интернета и мобильной связи, расходы на оформление необходимых документов**.** | 9.1. б  9.2. а  9.3. в |
| 10. | **Сопоставьте термины и их значения**  10.1. Документы временного хранения (до 10 лет включительно);  10.2. Документы постоянного хранения;  10.3. Документы «до замены новыми». | а. хранятся, как правило, в структурных подразделениях и по истечении срока уничтожаются;  б. хранятся в организации до её ликвидации, после чего передаются в государственный или муниципальный архив (для организаций — источников комплектования);  в. хранятся до утверждения и введения в действие новых аналогичных документов. | 10.1. а  10.2. б  10.3. в |
| 11. | **Выберите один правильный ответ. Как называется трудовая функция координирующая работу курьеров и водителей организации?**  1. «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»;  2. «Выполнение координирующих и обеспечивающих функций»;  3. «**Оказание помощи руководителю в планировании рабочего времени»**;  4. «**Планирование рабочего дня»**. | | 1 |
| 12. | **Выберите один правильный ответ.** **Какие основные задачи выполняет специалист по координирующим функциям?**  1.д**остижение согласованности в работе всех звеньев организации**;  2.о**рганизация работы между различными участниками проекта;**  3. **документооборот**;  4. **отчетность;**  5. все функции подходят. | | 5 |
| 13. | **Выберите один правильный ответ. Как называется трудовая функция координирующая работу секретаря организации?**  1. «**Организация работы с документами**»;  2. «**Подготовка заседаний и совещаний**»;  3. «**Оказание помощи руководителю в планировании рабочего времени»**;  4. «**Планирование рабочего дня»**.  5. все функции подходят. | | 5 |
| 14. | **Выберите один правильный ответ. При направлении сотрудника в командировку оформляется следующий документ?**  1.приказ о направлении работника в командировку;  2. командировочное удостоверение;  3. инструкция;  4. транспортная накладная. | | 1 |
| 15. | **Вставьте пропущенное слово.** **Служебная поездка работника для выполнения поручения работодателя в другую местность на определенный срок (ст.**[**166**](https://normativ.kontur.ru/document?hashtoken=4406027ccd5d3f84e47433661096de30&moduleId=1&documentId=462317&p=1210&utm_orderpage=www.kontur-extern.ru%2Finfo%2F48365-kak_oformlyat_komandirovki#h5401)**ТК РФ) называется …** | | командировка |
| 16. | **Вставьте одно слово.** **Назовите термин определяющий следующие действия: Секретарь направляет звонок на другого сотрудника, при этом сообщая абоненту, что будет делать…».** | | переадресацию |
| 17. | **Вставьте пропущенное слово. Дайте название определению: «Поездка работника по распоряжению работодателя на определённый срок для выполнения служебного поручения вне места постоянной работы (статья 166 Трудового кодекса РФ) называется…».** | | служебная командировка |
| 18. | **Выберите два правильных ответа. За нарушения в работе секретаря, предусмотрена ответственность.**  1. специалист по кадрам;  2. начальник АХЧ;  3.сотрудник бухгалтерии;  4.методист в подразделении. | | 1 |
| 19. | **Вставьте пропущенное слово. «… выплачиваются за каждый день командировки, включая выходные и праздничные дни, а также дни нахождения в пути».** | | суточные |
| 20. | **Выберите один правильный ответ. Назовите журнал, который желательно иметь работодателю?**  1.журнал учета прихода и ухода сотрудников организации;  2. **журнал регистрации или учёта служебных поездок** (местных командировок);  3. журнал делопроизводства;  4. явочный лист. | | 2 |