**Государственное автономное образовательное учреждение**

**высшего образования Ленинградской области**

**«ГАТЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ГАОУ ВО ЛО «ГГУ»)**



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

ПП.01 Производственная практика по модулю «Осуществление организационного и документационного обеспечения

деятельности организации»

**Уровень профессионального образования**

Среднее профессиональное образование

**Образовательная программа**

подготовки специалистов среднего звена

**Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение**

**Квалификация выпускника**

Специалист по документационному обеспечению управления и архивному делу

Форма обучения: заочная

Гатчина

2023

Фонд оценочных средств для проведения процедур внутренней и внешней оценки качества образовательной деятельности по дисциплине ПП.01 Производственная практика по модулю «Осуществление организационного и документационного обеспечения деятельности организации» 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**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПК 1.2. Координировать работу приемной руководителя, зон приема различных категорий посетителей организации** | | | | | |
| **Описание показателей и критериев оценивания компетенций ПК 1.2.** | Знает:  - нормативные правовые акты Российской Федерации по защите информации и работе с обращениями граждан;  - структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами;  - правила организации приёма посетителей;  - этикет и основы международного протокола;  - этика делового общения;  - правила речевого этикета;  - правила сервировки чайного (кофейного) стола;  - требования охраны труда. | Не знает. Допускает грубые ошибки | Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок | Знает достаточно в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень знаний |
| Умеет:  - встречать посетителей, получать первичную информацию о посетителях, устанавливать порядок приёма для различных категорий посетителей;  - вести учётные регистрационные формы по приёму посетителей и оформлять пропуска;  - вести приём, передачу и отправку документов;  - организовывать и бронировать переговорные комнаты;  - сервировать чайные (кофейные) столы в офисе;  - применять в работе средства информационных и коммуникационных  технологий;  - принимать меры по сохранению конфиденциальной информации в ходе приёма посетителей. | 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:  - планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях, координировать работу приемной руководителя и зоны приема разных категорий посетителей. | Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки | Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок | Владеет базовыми приемами | Демонстрирует владения на высоком уровне |
| **ПК 1.3. Владеть навыками планирования рабочего времени руководителя и секретаря** | | | | | |
| **Описание показателей и критериев оценивания компетенций**  **ПК 1.3.** | Знает:  - нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере информационной безопасности;  - структура и специфика основной деятельности организации;  - основы управления временем;  - правила проведения деловых переговоров;  - этика делового общения;  - требования охраны труда | Не знает. Допускает грубые ошибки | Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок | Знает достаточно в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень знаний |
| Умеет:  - выбирать формы планирования и оформлять планировщик (органайзер) руководителя и секретаря;  - устанавливать цели, определять приоритетность и очерёдность выполнения  работ и эффективно распределять рабочее время;  - согласовывать встречи и мероприятия и вносить информацию в планировщик (органайзер);  - информировать руководителя о приближении времени и регламенте запланированных встреч и мероприятий;  - выбирать оптимальные способы внешнего и внутреннего информирования о  планируемых мероприятиях;  - обеспечивать информационную безопасность деятельности организации;  - применять в работе средства информационных и коммуникационных технологий. | 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:  - планированием рабочего времени руководителя и рабочего дня секретаря. | Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки | Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок | Владеет базовыми приемами | Демонстрирует владения на высоком уровне |
| **ПК 1.4. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации** | | | | | |
| **Описание показателей и критериев оценивания компетенций**  **ПК 1.4.** | Знает:  - нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере организации деловой поездки;  - порядок подготовки и документирования деловой поездки;  - Интернет-ресурсы для осуществления тревел-поддержки деловых поездок;  - этикет и основы международного протокола;  - этика делового общения;  - требования охраны труда. | Не знает. Допускает грубые ошибки | Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок | Знает достаточно в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень знаний |
| Умеет:  - организовывать деловые поездки руководителя и других сотрудников организации, согласовывать с принимающей стороной протокол планируемых мероприятий и формировать программу деловой поездки;  - использовать средства информационных и коммуникационных технологий для обеспечения взаимодействия с руководителем во время его деловой поездки;  - оформлять отчётные документы о деловой поездке. | 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:  - организацией деловых поездок руководителя и других сотрудников организации. | Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки | Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок | Владеет базовыми приемами | Демонстрирует владения на высоком уровне |
| **ПК 1.5. Владеть способами организации рабочего пространства приемной и кабинета руководителя** | | | | | |
| **Описание показателей и критериев оценивания компетенций**  **ПК 1.5.** | - требования охраны труда, производственной санитарии, противопожарной защиты;  - основы правильной организации труда и методы повышения его эффективности;  - виды организационной техники и порядок работы с ней. | Не знает. Допускает грубые ошибки | Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок | Знает достаточно в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень знаний |
| Умеет:  - организовывать рабочее место в соответствии с требованиями эргономики и культуры труда;  - обеспечивать рабочее место и функциональное рабочее пространство необходимыми средствами организационной техники, мебелью и канцелярскими  принадлежностями;  - поддерживать средства организационной техники в рабочем состоянии. | 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:  - организацией и поддержанием функционального рабочего пространства. | Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки | Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок | Владеет базовыми приемами | Демонстрирует владения на высоком уровне |
| **ПК 1.6. Осуществлять работу по подготовке и проведению конферентных мероприятий, обеспечивать информационное взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации** | | | | | |
| **Описание показателей и критериев оценивания компетенций**  **ПК 1.6.** | Знает:  - нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере информации;  - комплекс организационно-технических мероприятий по подготовке и проведению конферентных мероприятий;  - правила оформления документов, создаваемых в процессе подготовки и проведения конферентного мероприятия;  - этикет и основы международного протокола;  - этика делового общения;  - состав внутренних и внешних информационных потоков;  - структура организации и порядок взаимодействия подразделений;  - методы обработки и защиты информации с применением средств информационных и коммуникационных технологий;  - требования охраны труда. | Не знает. Допускает грубые ошибки | Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок | Знает достаточно в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень знаний |
| Умеет:  - организовывать процесс подготовки и проведение конферентного мероприятия индивидуально и в составе рабочей группы;  - документировать разные этапы процедуры подготовки и проведения конферентного мероприятия;  - соблюдать этикет и основы международного протокола;  - осуществлять сбор, обработку информации, систематизацию получаемых и  передаваемых данных;  - осуществлять проверку достоверности, полноты и непротиворечивости данных, исключение дублирования информации;  - применять информационно-коммуникационные технологии. | 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:  - организации подготовки и проведения конферентных мероприятий, обеспечения информационного взаимодействия руководителя с подразделениями и должностными лицами организации. | 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:

**ПК 1.2. Координировать работу приемной руководителя, зон приема различных категорий посетителей организации**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Формулировка и содержание задания** | | **Правильный ответ** |
| 1. | **Выберете один правильный ответ. Профессиональные компетенции в рамках направления «Осуществление организационного и документационного обеспечения деятельности организации»: для раскрытия ПК 1.2. Координировать работу приёмной руководителя, зон приёма различных категорий посетителей организации?**  1. встречать посетителей, получать первичную информацию о них, устанавливать порядок приёма для разных категорий посетителей;  2. вести учётные регистрационные формы по приёму посетителей и оформлять пропуска;  3. осуществлять приём, передачу и отправку документов;  4. организовывать и бронировать переговорные комнаты;  5. сервировать чайные (кофейные) столы в офисе;  6. принимать меры по сохранению конфиденциальной информации в ходе приёма посетителей.  7. все ответы неправильные (кроме 8);  8. все ответы правильные (кроме 7). | | 8 |
| 2. | **Выберете один правильный ответ. Какие технологии могут использоваться для координации работы приёмной руководителя?**  1. моделирование процесса работы приёмной;  2. автоматизация процессов. Например, использование мобильных коммуникаторов для медперсонала, интеграция с медицинскими системами;  3. разработка стандартных операционных процедур (СОП), алгоритмов действий, чек-листов, схем оповещения для работы персонала;  4. создание «безопасной» среды для посетителей и персонала. Для этого могут использоваться шлагбаум на въезде, пост охраны, видеонаблюдение, контроль доступа в помещения, «тревожные» кнопки и другие меры;  5. обеспечение доступности и условий для пребывания маломобильных групп населения. Например, использование пандусов, кнопок вызова, подъёмников, раздвижных дверей, туалетов, стоек постов и прочего;  6. все ответы неправильные (кроме 7);  7. все ответы правильные (кроме 6). | | 7 |
| 3. | **Вставьте в предложение пропущенное слово (одно).**  **План рабочего дня секретаря зависит от плана рабочего дня \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.** | | руководителя |
| 4. | **Выберете один правильный ответ.**  **Секретарь должен приходить на работу до начала рабочего дня:**   1. за 5-10 минут 2. за 15-20 минут 3. за 20-25 минут 4. за 25-30 минут | | 2 |
| 5. | **Вопрос открытый с развернутым ответом.**  **Может ли посетитель может входить в кабинет руководителя:**   1. да, но только после доклада секретаря, независимо от ранга посетителя; 2. да, только вместе с секретарем; 3. да, без доклада секретаря, если ранг посетителя высокий; 4. да, по желанию посетителя. | | 1 |
| 6. | **Установите соответствие между терминами и их понятиями**   |  |  | | --- | --- | | 6.1. картотеки, папки, сейфы | а. средства хранения документов  б. техническое средство, позволяющее получать и отправлять корреспонденцию на бумажном носителе  в. копировально-множительная техника | | 6.2. факсимильный аппарат | | 6.3. ксерокс, принтер, мфу | | | 6.1. а  6.2. б  6.3. в |
| 7. | **К бездокументному обслуживанию руководителя относится:**   1. оформление отчетов, протоколов, приказов; 2. организация приема посетителей; 3. ведение телефонных переговоров; 4. прием и регистрация документов; 5. выполнение устных распоряжений руководителя   протоколирование совещаний | | 2, 3, 5 |
| 8. | **Соотнесите программу для работы с целью ее использования**   1. Microsoft Word 2. Microsoft Excel 3. Microsoft Power Point 4. Microsoft Paublisher | а. создание, просмотр и редактирование текстовых документов. Программа позволяет работать с текстовой и графической информацией, форматировать текст и таблицы, вставлять изображения.  б. подготовка и просмотр презентаций. Приложение предназначено для разработки электронных документов, которые демонстрируются с помощью проекторов и интерактивных досок. в. обработка структурированных данных, создание электронных таблиц. Программа поддерживает вычисления, графические инструменты, сводные таблицы и язык макропрограммирования.  г. подготовка публикаций, буклетов, наградных бланков и т.д. Приложение похоже на Microsoft Word, но отличается оформлением текста и проверкой орфографии. | 8.1. а  8.2. в  8.3.б  8.4.г |
| 9. | **Сопоставьте термины и их значения.**   1. кабинет секретаря 2. офис 3. приёмная 4. кабинет руководителя | а. зона трудовой деятельности секретаря, которая оснащена необходимым объёмом средств для выполнения должностных обязанностей.  б. место, где происходят рабочие процессы компании. В офисе могут быть, например, рабочие зоны, комнаты отдыха, переговорные, подсобные помещения.   в. первое помещение, куда попадают посетители, здесь же происходит приём и координация посетителей, а также работа с корреспонденцией.  г. многофункциональное помещение, имеет место, где руководитель работает один, место для обсуждения деловых вопросов с подчинёнными, встречи с деловыми партнёрами, потенциальными клиентами или рядовыми посетителями. | 9.1. а  9.2. б  9.3. в  9.4. г |
| 10. | **Сопоставьте** мероприятия, с целью их проведения:  1. презентация;  2. конференция;  3. семинар;  4. собрание. | а. представительское мероприятие, в ходе которого определенной аудитории дается информация о фирме, новых товарах или услугах;  б. совещание групп лиц, отдельных лиц или организации для обсуждения определённых тем.  в. особый вид мероприятия, на котором участники собираются для обсуждения определённой темы, обмена знаниями, опыта и совместного обучения.  г. совместное присутствие группы людей в определённом месте для обсуждения разных тем или решения определённых проблем. | 10.1. а  10.2. б  10.3. в  10.4. г |
| 11. | **Выберете один правильный ответ. Оптимальная продолжительность служебного разговора по телефону:**   1. 1-2 минуты; 2. 3-4 минуты; 3. 5-6 минут; 4. 7-10 минут | | 2 |
| 12. | **Назовите должностные обязанности секретаря:**   1. рациональное ведение делопроизводства; 2. исполнительность; 3. организация приема посетителей; 4. сохранение конфиденциальной информации при работе в офисе; 5. ведение телефонных переговоров; 6. коммуникабельность. | | 1,3,4,5 |
| 13. | **Выберите виды приема посетителей:**   1. сотрудников по текучим вопросам; 2. командированных работников; 3. незапланированных посетителей; 4. по личным вопросам; 5. путешественников. | | 1, 2, 4. |
| 14. | **Выберете один правильный ответ. Назовите помещение, смежное с кабинетом руководителя, где располагается рабочее место секретаря, называется:**   1. кабинет секретаря; 2. офис; 3. приемная; 4. кабинет руководителя | | 3 |
| 15. | **Вставьте пропущенное слово. Согласно ГОСТ Р 59812-2021,** **оценку доступности объектов проводят раздельно для разных категорий …**: **по слуху, зрению, для инвалидов ПОДА с разделением оценки для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, и для инвалидов, передвигающихся с использованием опорных устройств, а также для прочих категорий и групп инвалидов, в том числе с ментальными нарушениями.** | | инвалидов |
| 16. | **Назовите действие секретаря для соединения, звонящего с руководителем или**  **каким-либо сотрудником:**   1. достаточно просто переключить разговор на другой телефонный аппарат; 2. необходимо в любом случае предупредить о звонке руководителя или коллегу; 3. предупреждать о звонке только в том случае, если руководитель или коллега 4. отдыхает; 5. по усмотрению секретаря | | 2 |
| 17. | **Назовите что должен выяснить секретарь для приема посетителя руководителем:**   1. назначено ли время приема, цель визита, фамилию, имя, отчество, должность (при необходимости) посетителя; 2. цель визита, социальный статус; 3. фамилию, имя, отчество и возраст, ранг посетителя. | | 1 |
| 18. | **Выберите один правильный ответ. Профессиональные задачи по специальности 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение»** **включают работу в разных видах деятельности, предусмотренных федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО).**  1. Организация документационного обеспечения управления и функционирования организации**.**  2. Организация архивной и справочно-информационной работы по документам организации**.**  3. Документационное обеспечение управления и архивного дела с использованием программных средств учёта, хранения, обработки и поиска документов**.**  4. Все ответы правильные (кроме 5).  5. Все ответы неправильные (кроме 4). | | 4 |
| 19. | **Выберите правильный ответ на поставленный вопрос:**  **При планировании работы секретарь должен знать, что рабочая неделя имеют свой цикл, поэтому все важные деловые переговоры**и **совещания назначают на ...**   1. начало недели 2. середину недели 3. конец недели 4. как получится | | 2 |
| 20. | **Вставьте пропущенное слово. К санитарно - гигиеническим условиям труда относятся \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ воздуха, освещенность, температура воздуха.** | | влажность |

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

Тестовые задания для оценивания компетенции:

**ПК 1.3. Владеть навыками планирования рабочего времени руководителя и секретаря**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Формулировка и содержание задания** | | **Правильный ответ** |
| 1. | **Выберете один правильный ответ. Профессиональные компетенции в рамках**  **направления «Осуществление организационного и документационного**  **обеспечения деятельности организации»: для раскрытия ПК 1.3. Владеть**  **навыками планирования рабочего времени руководителя и секретаря:**   1. выбирать формы планирования и оформлять планировщик (органайзер) руководителя и секретаря; 2. устанавливать цели, определять приоритетность и очерёдность выполнения 3. работ и эффективно распределять рабочее время; 4. согласовывать встречи и мероприятия и вносить информацию в планировщик (органайзер); 5. информировать руководителя о приближении времени и регламенте запланированных встреч и мероприятий; 6. выбирать оптимальные способы внешнего и внутреннего информирования о   планируемых мероприятиях;   1. обеспечивать информационную безопасность деятельности организации; 2. применять в работе средства информационных и коммуникационных технологий. 3. все ответы неправильные (кроме 10); 4. все ответы правильные (кроме 9). | | 9 |
| 2. | **Выберете один правильный ответ. Какие технологии могут использоваться для координации работы приёмной руководителя?**  1. моделирование процесса работы приёмной;  2. автоматизация процессов. Например, использование мобильных коммуникаторов для медперсонала, интеграция с медицинскими системами;  3. разработка стандартных операционных процедур (СОП), алгоритмов действий, чек-листов, схем оповещения для работы персонала;  4. создание «безопасной» среды для посетителей и персонала. Для этого могут использоваться шлагбаум на въезде, пост охраны, видеонаблюдение, контроль доступа в помещения, «тревожные» кнопки и другие меры;  5. обеспечение доступности и условий для пребывания маломобильных групп населения. Например, использование пандусов, кнопок вызова, подъёмников, раздвижных дверей, туалетов, стоек постов и прочего;  6. все ответы неправильные (кроме 7);  7. все ответы правильные (кроме 6). | | 7 |
| 3. | **Вставьте в предложение пропущенное слово (одно).**  **План рабочего дня секретаря зависит от плана рабочего дня \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.** | | руководителя |
| 4. | **Выберете один правильный ответ.**  **Секретарь должен приходить на работу до начала рабочего дня:**   1. за 5-10 минут 2. за 15-20 минут 3. за 20-25 минут 4. за 25-30 минут | | 2 |
| 5. | **Вопрос открытый с развернутым ответом.**  **Может ли посетитель может входить в кабинет руководителя:**   1. да, но только после доклада секретаря, независимо от ранга посетителя; 2. да, только вместе с секретарем; 3. да, без доклада секретаря, если ранг посетителя высокий; 4. да, по желанию посетителя. | | 1 |
| 6. | **Установите соответствие между формами планирования рабочего времени руководителя с их назначением:**   |  |  | | --- | --- | | 1. Разработка стандартного распорядка дня 2. Группировка задач по времени выполнения и расстановка в порядке очередности 3. Использование методов планирования времени 4. Делегирование обязанностей 5. Ведение хронометража | а. каждому делу присваивают приоритет важности;  б. него вносят все задачи, встречи, совещания, которые наметили в планах — на день, месяц, квартал и т. д.  в. метод «помодоро» (работа по 25 минут с короткими перерывами) или техника 1-3-5 (руководитель выполняет за день девять задач, в числе которых одна важная, три — средней степени значимости, а пять — мелкие);  г. руководитель не обязан самостоятельно выполнять все запланированные задачи — следует делегировать маленькие, рутинные и срочные дела;    д. фиксация, сколько времени было потрачено на выполнение разных задач. | | | 6.1. б  6.2. а  6.3. в |
| 7. | **Определите порядок подачи напитков при проведении мероприятий:**   1. своему начальнику 2. руководителю приглашённой стороны 3. гостям 4. сотрудникам своей компании. | | 2, 1, 3, 4 |
| 8. | **Соотнесите формы планирования рабочего времени секретаря с их назначением:**   1. Разработка схемы рабочего дня. 2. Использование рабочего блокнота- ежедневника 3. Ежедневные беседы с руководителем 4. Ведение перечня предполагаемых дел, событий, мероприятий 5. Резервирование времени | а. повторяющаяся изо дня в день работа (например, регистрацию документов, изготовление копий, подготовку документов к рассмотрению руководителем) целесообразно выполнять в одно и то же определённое время;  б. краткие (не более 10–15 минут) совещания, на которых намечаются и корректируются ежедневные планы работы руководителя и секретаря;  в. не повторяющуюся работу, выполнение конкретных поручений планируют с помощью ежедневника; г. для долгосрочного перспективного планирования секретарь ведёт перечень, который складывается на основе указаний и поручений руководителя, распорядительных документов, информации из поступивших документов и других источников;  д. секретарь предусматривает время, необходимое на подготовку и проведение того или иного мероприятия. | 8.1. а  8.2. в  8.3. б  8.4. г  8.5. д |
| 9. | **Сопоставьте термины и их значения.**   1. кабинет секретаря 2. офис 3. приёмная 4. кабинет руководителя | а. зона трудовой деятельности секретаря, которая оснащена необходимым объёмом средств для выполнения должностных обязанностей.  б. место, где происходят рабочие процессы компании. В офисе могут быть, например, рабочие зоны, комнаты отдыха, переговорные, подсобные помещения.   в. первое помещение, куда попадают посетители, здесь же происходит приём и координация посетителей, а также работа с корреспонденцией.  г. многофункциональное помещение, имеет место, где руководитель работает один, место для обсуждения деловых вопросов с подчинёнными, встречи с деловыми партнёрами, потенциальными клиентами или рядовыми посетителями. | 9.1. а  9.2. б  9.3. в  9.4. г |
| 10. | **Сопоставьте** мероприятия, с целью их проведения:  1. презентация;  2. конференция;  3. семинар;  4. собрание. | а. представительское мероприятие, в ходе которого определенной аудитории дается информация о фирме, новых товарах или услугах;  б. совещание групп лиц, отдельных лиц или организации для обсуждения определённых тем.  в. особый вид мероприятия, на котором участники собираются для обсуждения определённой темы, обмена знаниями, опыта и совместного обучения.  г. совместное присутствие группы людей в определённом месте для обсуждения разных тем или решения определённых проблем. | 10.1. а  10.2. б  10.3. в  10.4. г |
| 11. | **Выберете один правильный ответ. Назовите помещение, смежное с приемной, где располагается рабочее место руководителя, называется:**   1. кабинет секретаря; 2. офис; 3. приемная; 4. кабинет руководителя. | | 4 |
| 12. | **Назовите должностные обязанности секретаря:**   1. рациональное ведение делопроизводства; 2. исполнительность; 3. организация приема посетителей; 4. сохранение конфиденциальной информации при работе в офисе; 5. ведение телефонных переговоров; 6. коммуникабельность. | | 1,3,4,5 |
| 13. | **Выберите виды приема посетителей:**   1. сотрудников по текучим вопросам; 2. командированных работников; 3. незапланированных посетителей; 4. по личным вопросам; 5. путешественников. | | 1, 2, 4. |
| 14. | **Выберете один правильный ответ. Оптимальная продолжительность служебного разговора по телефону:**   1. 1-2 минуты; 2. 3-4 минуты; 3. 5-6 минут; 4. 7-10 минут | | 2 |
| 15. | **Вставьте пропущенное слово. Этика делового общения — это система моральных норм и стандартов, регулирующих поведение людей в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ среде. Её задача — обеспечить честность, открытость, уважение и профессионализм в межличностных и групповых контактах на работе.** | | профессиональной |
| 16. | **Назовите действие секретаря для соединения, звонящего с руководителем или**  **каким-либо сотрудником:**   1. достаточно просто переключить разговор на другой телефонный аппарат; 2. необходимо в любом случае предупредить о звонке руководителя или коллегу; 3. предупреждать о звонке только в том случае, если руководитель или коллега 4. отдыхает; 5. по усмотрению секретаря | | 2 |
| 17. | **Назовите что должен выяснить секретарь для приема посетителя руководителем:**   1. назначено ли время приема, цель визита, фамилию, имя, отчество, должность (при необходимости) посетителя; 2. цель визита, социальный статус; 3. фамилию, имя, отчество и возраст, ранг посетителя. | | 1 |
| 18. | **Выберите один правильный ответ. Определите принципы, на которых строится деловое общение:**   1. Уважение к личности 2. Тактичность и корректность 3. Честность и прозрачность 4. Ответственность за слова и действия 5. Соблюдение субординации 6. Конфиденциальность и деловая лояльность   7. Все ответы правильные  8. Все ответы неправильные | | 7 |
| 19. | **Выберите правильный ответ на поставленный вопрос:**  **При планировании работы секретарь должен знать, что рабочая неделя имеют свой цикл, поэтому все важные деловые переговоры**и **совещания назначают на ...**   1. начало недели 2. середину недели 3. конец недели 4. как получится | | 2 |
| 20. | **Вставьте пропущенное слово. К санитарно - гигиеническим условиям труда относятся влажность воздуха, освещенность, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ воздуха.** | | температура |

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

Тестовые задания для оценивания компетенции:

**ПК 1.4. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Формулировка и содержание задания** | | **Правильный ответ** |
| 1. | **Выберете один правильный ответ. Профессиональные компетенции в рамках**  **направления «Осуществление организационного и документационного**  **обеспечения деятельности организации»: для раскрытия ПК 1.4. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации:**   1. организацию деловых поездок руководителя и других сотрудников организации согласовывать с принимающей стороной протокол планируемых мероприятий и формировать программу деловой поездки; 2. использовать средства информационных и коммуникационных технологий для обеспечения взаимодействия с руководителем во время его деловой поездки; 3. оформлять отчётные документы о деловой поездке. 4. все ответы правильные. | | 4 |
| 2. | **Выберете один правильный ответ. Что входит в этапы подготовки деловой поездки?**   1. Подготовить план деловой поездки руководителя. 2. Составить программу деловой поездки. 3. Определить список личных и служебных документов и материалов. 4. Подготовить проекты всех необходимых документов для деловой поездки. 5. Оформить проект отчета по возвращению. 6. Все ответы верны. | | 6 |
| 3. | **Вставьте в предложение пропущенное слово (одно).**  **Подготовка Командировки руководителя (сотрудника) требует высокой степени точности, чёткого тайм-менеджмента, учёта множества мелочей и профессионального подхода. Одной ошибкой — не тот отель, не та пересадка, не учтённый часовой пояс — можно подорвать важную встречу или испортить деловую\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.** | | репутацию |
| 4. | **Выберете один правильный ответ.**  **Секретарь должен приходить на работу до начала рабочего дня:**   * 1. за 5-10 минут   2. за 15-20 минут   3. за 20-25 минут   4. за 25-30 минут | | 2 |
| 5. | **Вопрос, открытый с развернутым ответом.**  **Может ли посетитель может входить в кабинет руководителя:**   1. да, но только после доклада секретаря, независимо от ранга посетителя; 2. да, только вместе с секретарем; 3. да, без доклада секретаря, если ранг посетителя высокий; 4. да, по желанию посетителя. | | 1 |
| 6. | **Установите соответствие между формами планирования рабочего времени руководителя с их назначением:**   |  |  | | --- | --- | | 1. Разработка стандартного распорядка дня 2. Группировка задач по времени выполнения и расстановка в порядке очередности 3. Использование методов планирования времени 4. Делегирование обязанностей 5. Ведение хронометража | а. каждому делу присваивают приоритет важности;  б. него вносят все задачи, встречи, совещания, которые наметили в планах — на день, месяц, квартал и т. д.  в. метод «помодоро» (работа по 25 минут с короткими перерывами) или техника 1-3-5 (руководитель выполняет за день девять задач, в числе которых одна важная, три — средней степени значимости, а пять — мелкие);  г. руководитель не обязан самостоятельно выполнять все запланированные задачи — следует делегировать маленькие, рутинные и срочные дела;    д. фиксация, сколько времени было потрачено на выполнение разных задач. | | | 6.1. б  6.2. а  6.3. в |
| 7. | **5. Что необходимо предусмотреть при составлении бюджета деловой поездки? (Несколько вариантов)**   1. транспортные расходы (билеты, такси, аренда авто). 2. расходы на проживание. 3. суточные. 4. представительские расходы (если планируются деловые обеды, ужины). 5. возможные непредвиденные расходы. 6. стоимость развлечений и сувениров. | | 1, 2, 3, 4, 5 |
| 8. | **Соотнесите формы планирования рабочего времени секретаря с их назначением:**   1. Разработка схемы рабочего дня. 2. Использование рабочего блокнота- ежедневника 3. Ежедневные беседы с руководителем 4. Ведение перечня предполагаемых дел, событий, мероприятий 5. Резервирование времени | а. повторяющаяся изо дня в день работа (например, регистрацию документов, изготовление копий, подготовку документов к рассмотрению руководителем) целесообразно выполнять в одно и то же определённое время;  б. краткие (не более 10–15 минут) совещания, на которых намечаются и корректируются ежедневные планы работы руководителя и секретаря;  в. не повторяющуюся работу, выполнение конкретных поручений планируют с помощью ежедневника; г. для долгосрочного перспективного планирования секретарь ведёт перечень, который складывается на основе указаний и поручений руководителя, распорядительных документов, информации из поступивших документов и других источников;  д. секретарь предусматривает время, необходимое на подготовку и проведение того или иного мероприятия. | 8.1. а  8.2. в  8.3. б  8.4. г  8.5. д |
| 9. | **Сопоставьте термины и их значения.**   1. кабинет секретаря 2. офис 3. приёмная 4. кабинет руководителя | а. зона трудовой деятельности секретаря, которая оснащена необходимым объёмом средств для выполнения должностных обязанностей.  б. место, где происходят рабочие процессы компании. В офисе могут быть, например, рабочие зоны, комнаты отдыха, переговорные, подсобные помещения.   в. первое помещение, куда попадают посетители, здесь же происходит приём и координация посетителей, а также работа с корреспонденцией.  г. многофункциональное помещение, имеет место, где руководитель работает один, место для обсуждения деловых вопросов с подчинёнными, встречи с деловыми партнёрами, потенциальными клиентами или рядовыми посетителями. | 9.1. а  9.2. б  9.3. в  9.4. г |
| 10. | **Сопоставьте** мероприятия, с целью их проведения:  1. презентация;  2. конференция;  3. семинар;  4. собрание. | а. представительское мероприятие, в ходе которого определенной аудитории дается информация о фирме, новых товарах или услугах;  б. совещание групп лиц, отдельных лиц или организации для обсуждения определённых тем.  в. особый вид мероприятия, на котором участники собираются для обсуждения определённой темы, обмена знаниями, опыта и совместного обучения.  г. совместное присутствие группы людей в определённом месте для обсуждения разных тем или решения определённых проблем. | 10.1. а  10.2. б  10.3. в  10.4. г |
| 11. | **Выберете один правильный ответ. Деловая поездка руководителя - это….**   * 1. целый комплекс мероприятий, от качества которых напрямую зависит успех переговоров, заключение контрактов, репутация компании и личный комфорт руководителя;   2. встреча с бизнес-партнерами;   3. комплекс мероприятий, направленный на развитие добропорядочных отношений. | | 1 |
| 12. | **2. Выберите несколько вариантов ответа: Какие факторы следует учитывать при выборе места проживания руководителя в деловой поездке?**   1. близость к месту проведения деловых встреч. 2. наличие удобств для работы (интернет, рабочее место). 3. наличие развлечений и достопримечательностей. 4. рейтинг отеля и отзывы о нем. 5. стоимость проживания. 6. наличие фитнес-центра и бассейна. | | 1,2,4,5 |
| 13. | **Выберите несколько вариантов ответа: если руководитель не говорит на языке принимающей стороны, необходимо:**   1. организовать переводчика (персонального или синхронного); 2. подготовить презентации и материалы на нужном языке; 3. предусмотреть вежливые сценарии общения, соответствующие культурному контексту; 4. все ответы верны. | | 4. |
| 14. | **Выберете один правильный ответ. Что из перечисленного НЕ входит в обязанности секретаря при организации деловой поездки руководителя?**   1. бронирование билетов и гостиницы. 2. составление программы поездки. 3. ведение переговоров с партнерами. 4. подготовка необходимых документов (виза, страховка и т.д.). 5. обеспечение руководителя информацией о месте пребывания. | | 3 |
| 15. | **Вставьте пропущенное слово. Важно организовать \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по принципу "от двери до двери" — руководитель не должен заботиться о том, где такси, где парковка или как найти вход в терминал.** | | трансфер |
| 16. | **Выберите один вариант ответа: что такое "суточные" в контексте деловой поездки?**   1. компенсация расходов на проживание. 2. компенсация расходов на питание и личные нужды. 3. оплата проезда к месту назначения. 4. премия за успешное выполнение задач в командировке. | | 2 |
| 17. | **Выберите один вариант ответа: как следует поступить, если во время деловой поездки у руководителя изменились планы и возникла необходимость внести корректировки в программу?**   1. продолжить следовать первоначальному плану, чтобы не нарушать установленный график. 2. связаться с секретарем/ассистентом и согласовать изменения, внести корректировки в программу. 3. самостоятельно решить, как поступить, и ни с кем не согласовывать изменения. 4. отменить поездку. | | 2 |
| 18. | **Выберите один правильный ответ. Какой документ регламентирует нормы расходов на командировки в организации?**   1. трудовой договор. 2. коллективный договор. 3. положение о командировках. 4. должностная инструкция. | | в |
| 19. | **Выберите правильный ответ на поставленный вопрос: какие современные инструменты и сервисы могут помочь в организации деловой поездки руководителя?**   1. онлайн-агрегаторы билетов и отелей. 2. системы для учета командировочных расходов. 3. мобильные приложения для навигации и заказа такси. 4. облачные сервисы для хранения и обмена документами. 5. все вышеперечисленное. | | 5 |
| 20. | **Вставьте пропущенное слово. К санитарно - гигиеническим условиям труда относятся влажность воздуха, освещенность, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ воздуха.** | | температура |

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

Тестовые задания для оценивания компетенции:

**ПК 1.5. Владеть способами организации рабочего пространства приемной и кабинета руководителя**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Формулировка и содержание задания** | | **Правильный ответ** |
| 1. | **Выберете один правильный ответ. Профессиональные компетенции в рамках**  **направления «Осуществление организационного и документационного**  **обеспечения деятельности организации»: для раскрытия ПК 1.5. Владеть способами организации рабочего пространства приемной и кабинета руководителя:**   1. организовывать рабочее место в соответствии с требованиями эргономики и культуры труда; 2. обеспечивать рабочее место и функциональное рабочее пространство необходимыми средствами организационной техники, мебелью и канце-лярскими 3. принадлежностями; 4. поддерживать средства организационной техники в рабочем состоянии. 5. все ответы правильные. | | 5 |
| 2. | **Выберете один правильный ответ.**  **Каким должно быть освещение в кабинете руководителя?**   1. ярким и равномерным, без резких теней. 2. тусклым и приглушенным, создающим атмосферу уюта. 3. комбинированным: общее освещение и локальное освещение для рабочих зон. 4. только естественным освещением. | | 3 |
| 3. | **Вставьте в предложение пропущенное слово (одно).**  **Подготовка Командировки руководителя (сотрудника) требует высокой степени точности, чёткого тайм-менеджмента, учёта множества мелочей и профессионального подхода. Одной ошибкой — не тот отель, не та пересадка, не учтённый часовой пояс — можно подорвать важную встречу или испортить деловую\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.** | | репутацию |
| 4. | **Выберете один правильный ответ.**  **Секретарь должен приходить на работу до начала рабочего дня:**   * 1. за 5-10 минут   2. за 15-20 минут   3. за 20-25 минут   4. за 25-30 минут | | 2 |
| 5. | **Вопрос, открытый с развернутым ответом.**  **Может ли посетитель может входить в кабинет руководителя:**   1. да, но только после доклада секретаря, независимо от ранга посетителя; 2. да, только вместе с секретарем; 3. да, без доклада секретаря, если ранг посетителя высокий; 4. да, по желанию посетителя. | | 1 |
| 6. | **Установите соответствие между формами планирования рабочего времени руководителя с их назначением:**   |  |  | | --- | --- | | 1. Разработка стандартного распорядка дня 2. Группировка задач по времени выполнения и расстановка в порядке очередности 3. Использование методов планирования времени 4. Делегирование обязанностей 5. Ведение хронометража | а. каждому делу присваивают приоритет важности;  б. него вносят все задачи, встречи, совещания, которые наметили в планах — на день, месяц, квартал и т. д.  в. метод «помодоро» (работа по 25 минут с короткими перерывами) или техника 1-3-5 (руководитель выполняет за день девять задач, в числе которых одна важная, три — средней степени значимости, а пять — мелкие);  г. руководитель не обязан самостоятельно выполнять все запланированные задачи — следует делегировать маленькие, рутинные и срочные дела;    д. фиксация, сколько времени было потрачено на выполнение разных задач. | | | 6.1. б  6.2. а  6.3. в |
| 7. | **5. Что необходимо предусмотреть при составлении бюджета деловой поездки? (Несколько вариантов)**   1. транспортные расходы (билеты, такси, аренда авто). 2. расходы на проживание. 3. суточные. 4. представительские расходы (если планируются деловые обеды, ужины). 5. возможные непредвиденные расходы. 6. стоимость развлечений и сувениров. | | 1, 2, 3, 4, 5 |
| 8. | **Соотнесите формы планирования рабочего времени секретаря с их назначением:**   1. Разработка схемы рабочего дня. 2. Использование рабочего блокнота- ежедневника 3. Ежедневные беседы с руководителем 4. Ведение перечня предполагаемых дел, событий, мероприятий 5. Резервирование времени | а. повторяющаяся изо дня в день работа (например, регистрацию документов, изготовление копий, подготовку документов к рассмотрению руководителем) целесообразно выполнять в одно и то же определённое время;  б. краткие (не более 10–15 минут) совещания, на которых намечаются и корректируются ежедневные планы работы руководителя и секретаря;  в. не повторяющуюся работу, выполнение конкретных поручений планируют с помощью ежедневника; г. для долгосрочного перспективного планирования секретарь ведёт перечень, который складывается на основе указаний и поручений руководителя, распорядительных документов, информации из поступивших документов и других источников;  д. секретарь предусматривает время, необходимое на подготовку и проведение того или иного мероприятия. | 8.1. а  8.2. в  8.3. б  8.4. г  8.5. д |
| 9. | **Сопоставьте термины и их значения.**   1. кабинет секретаря 2. офис 3. приёмная 4. кабинет руководителя | а. зона трудовой деятельности секретаря, которая оснащена необходимым объёмом средств для выполнения должностных обязанностей.  б. место, где происходят рабочие процессы компании. В офисе могут быть, например, рабочие зоны, комнаты отдыха, переговорные, подсобные помещения.   в. первое помещение, куда попадают посетители, здесь же происходит приём и координация посетителей, а также работа с корреспонденцией.  г. многофункциональное помещение, имеет место, где руководитель работает один, место для обсуждения деловых вопросов с подчинёнными, встречи с деловыми партнёрами, потенциальными клиентами или рядовыми посетителями. | 9.1. а  9.2. б  9.3. в  9.4. г |
| 10. | **Сопоставьте** мероприятия, с целью их проведения:  1. презентация;  2. конференция;  3. семинар;  4. собрание. | а. представительское мероприятие, в ходе которого определенной аудитории дается информация о фирме, новых товарах или услугах;  б. совещание групп лиц, отдельных лиц или организации для обсуждения определённых тем.  в. особый вид мероприятия, на котором участники собираются для обсуждения определённой темы, обмена знаниями, опыта и совместного обучения.  г. совместное присутствие группы людей в определённом месте для обсуждения разных тем или решения определённых проблем. | 10.1. а  10.2. б  10.3. в  10.4. г |
| 11. | **Выберете один правильный ответ. Какие элементы декора могут быть уместны в кабинете руководителя? (Несколько вариантов)**   1. картины или фотографии, отражающие интересы руководителя или тематику деятельности компании. 2. растения, создающие более уютную и благоприятную атмосферу. 3. настольные сувениры и награды, свидетельствующие о достижениях руководителя. 4. личные вещи, создающие более персонализированную атмосферу. 5. яркие, громоздкие скульптуры. 6. все вышеперечисленное, в зависимости от стиля и предпочтений руководителя. | | 6 |
| 12. | **2. Выберите несколько вариантов ответа: каковы основные функции приемной руководителя? (Несколько вариантов)**   1. прием и распределение входящих звонков. 2. встреча посетителей. 3. ведение делопроизводства. 4. организация кофе-брейков для руководителя. 5. создание благоприятной атмосферы для посетителей. 6. проведение планерок. | | 1,2,3,5 |
| 13. | **Выберите несколько вариантов ответа: Какие основные принципы организации рабочего пространства приемной следует учитывать? (Несколько вариантов)**   1. функциональность. 2. эстетичность. 3. конфиденциальность. 4. эргономичность. 5. минимализм. 6. простота уборки. | | 1, 2, 3, 4, 6 |
| 14. | **Выберете один правильный ответ. Как *лучше* организовать хранение конфиденциальных документов в кабинете руководителя?**   1. на открытых полках для быстрого доступа. 2. в сейфе или шкафу с замком. 3. в мусорной корзине после прочтения. 4. передать в архив без системы. | | 2 |
| 15. | **Вставьте пропущенное слово.**  **Для удобства ожидания посетителей в приемной обязательно должна**  **Быть обустроена зона \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с удобными креслами.** | | ожидания |
| 16. | **Выберите один вариант ответа: Какой принцип организации рабочего пространства приемной наиболее важен для создания благоприятного впечатления о компании?**   1. минимализм и отсутствие декора. 2. функциональность и эстетичность. 3. максимальная загрузка пространства мебелью. 4. использование только черных и белых цветов. | | 2 |
| 17. | **Выберите один вариант ответа: как следует организовать хранение документов в кабинете руководителя?**   * 1. использовать шкафы и стеллажи с закрытыми полками для хранения конфиденциальных документов, папки-регистраторы и скоросшиватели для систематизации документов или электронный архив для хранения электронных документов.   2. ненужные документы выкидывать в мусорную корзину, использовать открытые полки для демонстрации наград и достижений, отдать архив на аутсорс, если позволяет специфика деятельности. | | 1 |
| 18. | **Выберите один правильный ответ. Какие элементы должны присутствовать в кабинете руководителя для обеспечения эффективной работы?**   1. все ответы верны 2. рабочий стол. 3. кресло руководителя. 4. зона для проведения совещаний. 5. шкафы для хранения документов. 6. зона отдыха. 7. спортивный уголок. | | 1 |
| 19. | **Выберите правильный ответ на поставленный вопрос:**  **Какие требования предъявляются к оформлению рабочей зоны секретаря в приемной:**   1. удобное расположение необходимых документов и оргтехники, достаточное освещение, эргономичное кресло, соблюдение порядка и чистоты; 2. наличие личных вещей на рабочем месте, наличие штор на окнах, соблюдение порядка и частоты. | | 1 |
| 20. | **Вставьте пропущенное слово. К санитарно - гигиеническим условиям труда относятся влажность воздуха, освещенность, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ воздуха.** | | температура |

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

Тестовые задания для оценивания компетенции:

**ПК 1.6. Осуществлять работу по подготовке и проведению конферентных мероприятий, обеспечивать информационное взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Формулировка и содержание задания** | | **Правильный ответ** |
| 1. | **Выберете один правильный ответ. Профессиональные компетенции в рамках**  **направления «Осуществление организационного и документационного**  **обеспечения деятельности организации»: для раскрытия ПК 1.6. Осуществлять работу по подготовке и проведению конферентных мероприятий, обеспечивать информационное взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации:**   1. организовывать процесс подготовки и проведение конферентного мероприятия индивидуально и в составе рабочей группы; 2. документировать разные этапы процедуры подготовки и проведения конферентного мероприятия; 3. соблюдать этикет и основы международного протокола; 4. осуществлять сбор, обработку информации, систематизацию получаемых и 5. передаваемых данных; 6. осуществлять проверку достоверности, полноты и непротиворечивости данных, исключение дублирования информации; 7. применять информационно-коммуникационные технологии; 8. все ответы верны. | | 8 |
| 2. | **Выберете один правильный ответ.**  **С чего начинается подготовка к конферентных мероприятий?**   1. с бронирования места проведения. 2. с рассылки приглашений участникам. 3. с определения целей и задач мероприятия. 4. с разработки маркетинговой стратегии. | | 3 |
| 3. | **Вставьте в предложение пропущенное слово (одно).**  **Подготовка конферентных мероприятий требует высокой степени точности, чёткого тайм-менеджмента, учёта множества мелочей и профессионального подхода. Одной ошибкой можно подорвать важную встречу или испортить деловую\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.** | | репутацию |
| 4. | **Выберете один правильный ответ.**  **Секретарь должен приходить на работу до начала рабочего дня:**   * 1. за 5-10 минут   2. за 15-20 минут   3. за 20-25 минут   4. за 25-30 минут | | 2 |
| 5. | **Вопрос, открытый с развернутым ответом.**  **Как следует поступить, если во время мероприятия возникли технические неполадки?**   1. игнорировать проблему и продолжать мероприятие. 2. обратиться в службу технической поддержки. 3. самостоятельно попытаться устранить неполадку. 4. обвинить участников в поломке оборудования. | | 2, техническими вопросами должен заниматься профессионал. |
| 6. | **Установите соответствие между формами планирования рабочего времени руководителя с их назначением:**   |  |  | | --- | --- | | 1. Разработка стандартного распорядка дня 2. Группировка задач по времени выполнения и расстановка в порядке очередности 3. Использование методов планирования времени 4. Делегирование обязанностей 5. Ведение хронометража | а. каждому делу присваивают приоритет важности;  б. него вносят все задачи, встречи, совещания, которые наметили в планах — на день, месяц, квартал и т. д.  в. метод «помодоро» (работа по 25 минут с короткими перерывами) или техника 1-3-5 (руководитель выполняет за день девять задач, в числе которых одна важная, три — средней степени значимости, а пять — мелкие);  г. руководитель не обязан самостоятельно выполнять все запланированные задачи — следует делегировать маленькие, рутинные и срочные дела;    д. фиксация, сколько времени было потрачено на выполнение разных задач. | | | 6.1. б  6.2. а  6.3. в |
| 7. | **5. Что важно учесть при организации питания на конференции? (Несколько вариантов)**   1. количество участников. 2. наличие аллергий и пищевых ограничений у участников. 3. время проведения мероприятия. 4. бюджет. 5. только собственные предпочтения организаторов. 6. кулинарные пристрастия всех участников. | | 1, 2, 3, 4, |
| 8. | **Соотнесите формы планирования рабочего времени секретаря с их назначением:**   1. Разработка схемы рабочего дня. 2. Использование рабочего блокнота- ежедневника 3. Ежедневные беседы с руководителем 4. Ведение перечня предполагаемых дел, событий, мероприятий 5. Резервирование времени | а. повторяющаяся изо дня в день работа (например, регистрацию документов, изготовление копий, подготовку документов к рассмотрению руководителем) целесообразно выполнять в одно и то же определённое время;  б. краткие (не более 10–15 минут) совещания, на которых намечаются и корректируются ежедневные планы работы руководителя и секретаря;  в. не повторяющуюся работу, выполнение конкретных поручений планируют с помощью ежедневника; г. для долгосрочного перспективного планирования секретарь ведёт перечень, который складывается на основе указаний и поручений руководителя, распорядительных документов, информации из поступивших документов и других источников;  д. секретарь предусматривает время, необходимое на подготовку и проведение того или иного мероприятия. | 8.1. а  8.2. в  8.3. б  8.4. г  8.5. д |
| 9. | **Сопоставьте термины и их значения.**   1. кабинет секретаря 2. офис 3. приёмная 4. кабинет руководителя | а. зона трудовой деятельности секретаря, которая оснащена необходимым объёмом средств для выполнения должностных обязанностей.  б. место, где происходят рабочие процессы компании. В офисе могут быть, например, рабочие зоны, комнаты отдыха, переговорные, подсобные помещения.   в. первое помещение, куда попадают посетители, здесь же происходит приём и координация посетителей, а также работа с корреспонденцией.  г. многофункциональное помещение, имеет место, где руководитель работает один, место для обсуждения деловых вопросов с подчинёнными, встречи с деловыми партнёрами, потенциальными клиентами или рядовыми посетителями. | 9.1. а  9.2. б  9.3. в  9.4. г |
| 10. | **Сопоставьте** мероприятия, с целью их проведения:  1. презентация;  2. конференция;  3. семинар;  4. собрание. | а. представительское мероприятие, в ходе которого определенной аудитории дается информация о фирме, новых товарах или услугах;  б. совещание групп лиц, отдельных лиц или организации для обсуждения определённых тем.  в. особый вид мероприятия, на котором участники собираются для обсуждения определённой темы, обмена знаниями, опыта и совместного обучения.  г. совместное присутствие группы людей в определённом месте для обсуждения разных тем или решения определённых проблем. | 10.1. а  10.2. б  10.3. в  10.4. г |
| 11. | **Выберете один правильный ответ. Что такое информационное взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации?**   1. предоставление доступа к персональным данным сотрудников. 2. процесс обмена информацией для принятия управленческих решений и координации деятельности. 3. проведение неформальных встреч и чаепитий с сотрудниками. 4. контроль за соблюдением дресс-кода. | | 2 |
| 12. | **Выберите несколько вариантов ответа: Какие цели преследует организация эффективного информационного взаимодействия? (Несколько вариантов)**   1. снижение расходов на связь. 2. обеспечение своевременного принятия решений. 3. повышение эффективности работы подразделений. 4. улучшение координации действий. 5. создание благоприятного психологического климата. 6. сокращение штата сотрудников. | | 2,3,4,5 |
| 13. | **Выберите несколько вариантов ответа: Какие меры можно предпринять для предотвращения информационной перегрузки?**   1. ограничить количество рассылок и уведомлений. 2. использовать фильтры и сортировку информации. 3. обучать сотрудников навыкам эффективной работы с информацией. 4. организовывать информационные "разгрузки" и дни тишины. 5. предоставлять сотрудникам доступ ко всей информации, даже если она не нужна для выполнения их задач. 6. не предоставлять сотрудникам отпуск. | | 1, 2, 3, 4 |
| 14. | **Выберете один правильный ответ. Какие каналы используются для продвижения конференции?**   1. социальные сети. 2. электронная почта. 3. реклама в сми. 4. контекстная реклама. 5. сарафанное радио. 6. все перечисленное. | | 6 |
| 15. | **Вставьте пропущенное слово.**  **«Обратная связь» в контексте информационного взаимодействия – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, получаемая руководителем от подчиненных о результатах выполнения задач и возникших проблемах.** | | информация |
| 16. | **Выберите один вариант ответа: Какие современные технологии и инструменты можно использовать для организации конферентных мероприятий?**  1. все вышеперечисленное.  2. онлайн-платформы для регистрации и управления участниками.  3. по для проведения онлайн-трансляций и вебинаров.  4. мобильные приложения для интерактивного взаимодействия с аудиторией.  5. системы для автоматизации рассылок и коммуникаций.  только бумажные блокноты и ручки. | | 1 |
| 17. | **Выберите один вариант ответа: как следует организовать хранение документов в кабинете руководителя?**   * 1. использовать шкафы и стеллажи с закрытыми полками для хранения конфиденциальных документов, папки-регистраторы и скоросшиватели для систематизации документов или электронный архив для хранения электронных документов.   2. ненужные документы выкидывать в мусорную корзину, использовать открытые полки для демонстрации наград и достижений, отдать архив на аутсорс, если позволяет специфика деятельности. | | 1 |
| 18. | **Выберите один правильный ответ. Какие элементы должны присутствовать в кабинете руководителя для обеспечения эффективной работы?**   1. все ответы верны 2. рабочий стол. 3. кресло руководителя. 4. зона для проведения совещаний. 5. шкафы для хранения документов. 6. зона отдыха. 7. спортивный уголок. | | 1 |
| 19. | **Выберите правильный ответ на поставленный вопрос:**  **Какие требования предъявляются к оформлению рабочей зоны секретаря в приемной:**   1. удобное расположение необходимых документов и оргтехники, достаточное освещение, эргономичное кресло, соблюдение порядка и чистоты; 2. наличие личных вещей на рабочем месте, наличие штор на окнах, соблюдение порядка и частоты. | | 1 |
| 20. | **Вставьте пропущенное слово. К санитарно - гигиеническим условиям труда относятся влажность воздуха, освещенность, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ воздуха.** | | температура |