**Материалы для проведения текущего контроля**

**МДК.03.01 Организационное обеспечение деятельности организации**

**Тема 1.1 Прием и распределение телефонных звонков организации**

**Тест**

Вопрос Основная задача секретаря в работе с телефоном:

Варианты ответов

* соединение руководителя с абонентом
* освобождение руководителя от вызовов, к нему не адресованных
* решение оперативных вопросов по телефону
* общение с руководителем

Вопрос Выберите правильную форму просьбы представиться:

Варианты ответов

* Кто говорит?
* А кто Вы?
* Представьтесь, пожалуйста
* Говорите

Вопрос Как сформулировать цель звонка:

Варианты ответов

* По поручению моего руководителя я хотела бы уточнить…
* Догадайтесь, зачем я Вам звоню?!
* Скажите, кто у Вас занимается оформлением виз?

Вопрос Определите правильную последовательность действий с исходящей телефонограммой: а) составить, б) оформить на бланке, в) подписать, г) зарегистрировать, д) передать по телефону, е) подшить в дело.

Варианты ответов

* е, д, г, в, б, а;
* а, б, в, г, д, е
* а, б, г, д, в, е

Вопрос Определите правильную последовательность действий с входящей телефонограммой: а) принять по телефону, б) зарегистрировать, в) подшить в дело, г) передать на рассмотрение руководителю или на исполнение, д) оформить на бланке.

Варианты ответов

* а, б, в, г, д.
* д, г, в, б, а
* а, д, б, г, в

**Тема 1.2 Организация работы с посетителями организации**

**Тест**

Вопрос **Деловой протокол - это:**

Варианты ответов

* Свод правил в деловых и служебных отношениях
* Осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей
* Служебные взаимоотношения
* 3. Правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки

Вопрос **Соблюдение чувства меры в разговоре- это**:

Варианты ответов

* Вежливость
* Тактичность
* Предупредительность
* Дипломатичность

Вопрос **Договариваясь о времени и месте проведения переговоров, следует:**

Варианты ответов

* Предоставить возможность сделать это первым партнеру
* Очередность предложений не имеет значения
* Сразу высказать свои предложения
* По жеребьевке

Вопрос **Кто первым протягивает руку при приветствии?**

Варианты ответов

* Молодой работник – пожилому
* Старший по статусу - младшему
* Мужчина - женщине, равному по статусу
* Пожилой молодому

Вопрос **Правильное поведения в конфликтной ситуации**

Варианты ответов

* Демонстрация своего превосходства
* Настаивание на своем предложении
* Независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером
* Отвечать агрессией на агрессию

Вопрос **Документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях и заседаниях - это:**

Варианты ответов

* протокол
* акт
* договор
* повестка

Вопрос Торжественное собрание приглашенных по какому-либо событию, включающее застолье – это:

Варианты ответов

* совещание
* банкет
* презентация

Вопрос Бокал шампанского, Бокал вина, Бокал вина с сыром, Завтрак, Чай – это...

Варианты ответов

* дневные виды приема
* вечерние виды приема
* оба варианта верны

Вопрос Деловое мероприятие, носящее рекламный характер, центром которого является представление новой фирмы или нового продукта (товара, услуги, проекта, идеи и т. п.) – это:

Варианты ответов

* прием
* презентация
* совещание

**Тема 1.3 Выполнение координирующих и обеспечивающих функций**

**Тест**

Вопрос Под рабочим местом служащего понимается:

Варианты ответов

* пространство, в пределах которого работник, не перемещаясь, выполняет возложенную на него работу
* зона трудовой деятельности работника, оснащенная необходимыми средствами труда
* описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда
* часть помещения, в котором совершается трудовая деятельность

Вопрос В комплект мебели для организации основной рабочей зоны секретаря обычно входят:

Варианты ответов

* стол канцелярский, вспомогательный стол или тумба для технических средств, стул или кресло подъемно-поворотные на колесиках, мягкие стулья (кресла), журнальный столик
* стол канцелярский, вспомогательный стол или тумба для технических средств, стул или кресло подъемно-поворотные на колесиках, стол для посетителей, стул (стулья) для посетителей
* стол канцелярский, вспомогательный стол или тумба для технических средств, стул или кресло подъемно-поворотные на колесиках

Вопрос Высота рабочего стола рекомендуется в пределах:

Варианты ответов

* 500-600 мм
* 800-900 мм
* 680-800 мм

Вопрос Рабочее место руководителя состоит из зон:

Варианты ответов

* основная зона, вспомогательная зона, зона обслуживания посетителей
* рабочая зона, зона совещания, зона отдыха
* рабочая зона, вспомогательная зона, зона отдыха

Вопрос Служебная командировка -это...

Варианты ответов

* поездка куда-либо с целью выполнения задания
* поездка работника в другую местность
* поездка работника по распоряжению работодателя на определённый срок для выполнения служебного поручения вне места постоянной работы

Вопрос Выберите вариант правильно составленного текста письма­приглашения на совещание:

Варианты ответов

* Приглашаем Вас на совещание, посвященное современным проблемам развития отрасли. Совещание состоится 12.06.2022 в 10 час. утра в зале заседания Бизнес-центра
* Приглашаем Вас на совещание, посвященное современным проблемам развития отрасли. Совещание состоится 12.06.2022 в 10 час. утра в зале заседания Бизнес-центра по адресу: Москва, Академический просп., 8, 2-й этаж.
* Приглашаем Вас на совещание, посвященное современным проблемам развития отрасли. Совещание состоится 12.06.2022 в зале заседания Бизнес-центра по адресу: Москва, Академический просп., 8, 2-й этаж

Вопрос Секретарю рекомендуется иметь в офисе:

Варианты ответов

* лекарственные средства (аптечку
* сервировочные и хозяйственные принадлежности
* туалетный столик
* набор продуктов и напитков
* предметы личной гигиены
* специальную литературу
* посудомоечную машину

Вопрос При еженедельном подведении итогов планирования руководитель и секретарь:

Варианты ответов

* составляют рекомендации на следующую неделю
* анализируют исполнение намеченных мероприятий
* выявляют недостатки и ошибки в планировании
* утверждают схему рабочего дня секретаря
* оценивают эффективность планирования

Вопрос При возникновении каких-либо сомнений в реальности намеченного плана секретарь должен...

Варианты ответов

* предложить вариант решения проблемы
* проинформировать об этом руководителя
* во чтобы то ни было выполнить план работы на день
* переделать план работы на день

**Итоговое тестирование**

**Часть А Выберите один правильный ответ**

**1. Дайте определение понятию секретарь**

а) секретарь – доверенное лицо руководителя;

б) секретарь – это лицо ведущее делопроизводство, деловую переписку отдельного лица или учреждения;

в) секретарь – это работник сферы управления

**2. Закончите предложение.**

Собеседование – это

А) умение легко устанавливать контакты с разными людьми.

Б) взаимовыгодный разговор руководителя и претендента, во время которого стороны пытаются лучше узнать друг друга.

В) умение организовать свою работу и работу офиса и вести взаимовыгодный разговор.

Г) умение вести беседу взаимовыгодную для обеих сторон.

**3. Продолжите фразу:**

|  |  |
| --- | --- |
| Научная организация труда – … | А) успешное продвижение в области общественной , служебной и научной деятельности с изменениями навыков, способностей, квалификационных возможностей. |
| Б) работа организована наилучшим образом и все продумано. |
| В) рациональная постановка, при которой с наименьшими физическими и финансовыми затратами достигаются наилучшие результаты. |
| Г) комплекс мероприятий по рациональной организации рабочего места и созданию условий труда. |

**4. Выберите правильный ответ.**

Условия труда – это …

а) совокупность факторов окружающей среды, позволяющих человеку сохранить свое здоровье;

б) совокупность факторов производственной сферы, которые оказывают влияние на здоровье и работоспособность человека в процессе труда;

в) условия жизни каждого человека.

г) факторы помогающие создать температурно-влажностный режим помещения.

**5. Сколько дб должен быть шум в служебном помещении?**

а) 50 дб;

б) более 40 дб;

в) не превышать 40 дб;

г) менее 30 дб.

**6. Ответьте на вопросы.**

Какие требования необходимо соблюдать секретарю, размещая документы и средства оргтехники на своем рабочем месте?

А) что бы, ничего не мешало и было удобно.

Б) правильная организация рабочего места, укомплектование мебелью, вспомогательными устройствами .

В) компьютер должен быть установлен так, чтобы было легко работать.

Г) все, что берут правой рукой – справа, все, что берут левой рукой – слева.

**7. Ответьте на вопрос.**

Что понимается под рациональной организацией рабочих мест?

А) использовать зоны рабочего места.

Б) правильная планировка, укомплектование мебелью и канцелярскими принадлежностями.

В) правильная планировка, укомплектование их мебелью, оргтехникой, канцелярскими принадлежностями, вспомогательными устройствами, справочными материалами.

Г) внутренняя организация отделений стола, шкафа с документами.

**8. При планировании рабочего помещения секретаря необходимо учитывать расположение следующих зон:**

А) зоны хранения.. вспомогательные.,

Б) зоны посетителей и вспомогательная..

В) зона обработки., хранения., вспомогательная.,

Г) зона обработки и хранения, посетителей.

**9. Ответьте на вопрос.**

Какими принципами руководствуется секретарь, планируя свой рабочий день?

А) что бы руководитель больше выполнял запланированных дел.

Б) обязан максимально разгрузить руководителя от текущих организационных операций. В) чтобы вовремя справиться со всеми делами.

Г) так как рабочий день связан с рабочим днем руководителя.

**10. Дополните.**

Заканчивая рабочий день, секретарь должен …

А) привести свое рабочее место в порядок.

Б) просматривать ежедневник и планировать текущие мероприятия.

В) привести в порядок документы.

Г) просматривать дневник и планировать текущие мероприятия, привести рабочее место в порядок.

**11. Выберите правильный ответ**

На какие две части можно разделить работу секретаря?

а) на информационно-документационное обслуживание и бездокументное;

б) на работу в приемной и других участках предприятия;

в) работу секретаря делят на работу с документами и на работу информационное обслуживание руководителя;

г) подготовка к совещанию и работа с телефоном.

**12. Выберите правильный ответ.**

Какие требования предъявляют к внешнему виду секретаря?

а) секретарь должен быть одет в ту одежду, в которой ему удобно работать;

б) секретарь должен дополнять свой рабочий костюм броскими, громоздкими дорогими украшениями, чтобы привлекать внимание посетителей;

в) основные требования к костюму секретарь является: строгость и элегантность, соответствие направлению моды.

г) требований к внешнему виду не предъявляют.

**13. Назовите основные деловые контакты секретаря?**

а) секретарь и сотрудники фирмы;

б) секретарь и руководитель.

в) секретарь и руководитель, секретарь и сотрудники предприятия, секретарь и посетители других организаций;

г) секретарь и посетители.

**14. Перечислите основные требования, предъявляемые секретарем по подбору информации;**

а) секретарь должен уметь составлять требуемые тексты докладов, выступлений и делать выводы из собранной информации;

б) секретарю необходимо знать: основные направления работы фирмы, где можно найти нужную информацию и выработать у руководителя уверенность в способности секретаря найти необходимое;

в) секретарь должен уметь логически осмысливать и "подавать” в требуемой форме информацию руководителю.

г) секретарь должен уметь пользоваться интернетом и другими информационными технологиями.

**15. Какие основные вопросы должен охватывать деловой отчет?**

а) отчет должен быть таким, чтобы его легко можно было прочитать;

б) отчет должен быть объективным, секретарь должен воздерживаться от своих эмоций;

в) основа отчета: что? Где? Когда? Почему? И Кто?

г) составлен в свободной форме изложения.

**16. Назовите основную задачу секретаря при ведении телефонных переговоров – это**

А) вести телефонные переговоры по установленным правилам.

Б) оградить руководителя от звонков, к нему не относящихся.

В) соединять руководителя с абонентами сети.

Г) принимать информацию необходимую для руководителя

**17. Определите, какие обязанности должен выполнять секретарь при ведении телефонных переговоров?**

А) ответить абоненту, принимать все телефонные переговоры.

Б) ответить абоненту, фильтровать вызовы, соединять руководителя с абонентами

В) соединять руководителя с абонентами, принимать все телефонные вызовы.

Г) принимать все телефонные вызовы, фильтровать вызовы.

**18. Что необходимо соблюдать при ведении телефонного разговора**

1. приветствие, выяснение вопроса, проблемы, оценить срочность разговора;

2. выяснение вопроса, проблемы, подведение итогов, прощание;

3. приветствие, выяснение вопроса, проблемы, оценить срочность разговора, подведение итогов, прощание;

4. приветствие, оценить срочность разговора, подведение итогов, прощание.

**19. Дополните-**

Это такой вид управленческой деятельности, при котором определенное количество участников собирается в заранее оговоренном месте в обусловленное время для обсуждения и принятия решений по заранее поставленным вопросам

А) коллективное обсуждение

Б) Заседание

В) совещание

Г) симпозиум.

**20. Дополните-**

Что главного в подготовке совещания или заседания – это….

А) составить протокол

Б) повестка дня

В) оповестить приглашенных

Г) составить план.

**21. Какой документ определяет процесс документирования совещания, заседания – это……**

А) приглашение

Б) список приглашенных

В) протокол

Г) доклад

**Часть В Выберите несколько правильных ответов**

**22. Что должен знать секретарь-референт?**

а) базовое образование;

б) умение работать на компьютере;

в) умение организовывать приемы, презентации;

г) знание русского и иностранного языков.

**23. Дополнить фразу - Каким должен быть секретарь при встрече с посетителями ….**

1.Обеспечить эффективность встречи.

2.Любезным.

3.Приветливым.

4.Деловым.

5.Общительным.

6. Четко и полно отвечать на вопросы.

**24. Определите тип презентации - если, например, референт докладывает совету по теме.**

1. Внешняя.

2. Камерная.

3. Внутренняя.,

4. Публичная.

**Часть С Выполните соответствие правой и левой частей задания**

**25. Дополните нормативно-методические документа секретарской деятельности.**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Внешние источники  2. Внутренние источники | а) Устав, положения, штатное расписание, должностная инструкция. |
| б) ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации», ФЗ «Об электронной цифровой подписи»., ФЗ» О коммерческой тайне», ФЗ «О порядке 39 рассмотрения обращений граждан РФ». |
| в) Письма, служебная записка, сводка, отчет, протокол, акт. |
| г) Гражданский кодекс РФ, конституция РФ, кодекс об административных правонарушениях, инструктивные и методические документы по делопроизводству, документы по охране труда, ГОС Ты, |
| д) Распорядительные документы |

**26. Дайте характеристику основным факторам оказывающим влияние на производительность труда.**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. освещенность должна быть – … | а) теплый, светлый тон, |
| 2. шум в помещении не должен – … | б) 50 -55%, |
| 3. микроклимат состоит из: температурный режим помещения – … состав воздуха в помещении – … | в) 6,0 м2, |
| 4. помещение должно быть окрашено – если расположено – на юг, восток или север. | г) естественным, слева, |
| 5. режим труда и отдыха должен быть– … | д) 18-20 град, |
|  | е) 8-00, |
|  | ж) 40дб, |

**27. Приведите в соответствие.**

|  |  |
| --- | --- |
| а) Способы управления руководителем;  б) характерные ошибки руководителя; | 1. надо четко знать, когда вы друг с другом конфликтуете; |
| 2. когда руководитель груб и не соблюдает элементарного правила поведения; |
| 3. никогда не критикуйте и не оценивайте руководителя; |
| 4. живите законами коллектива; |
| 5. излишнее высокомерие руководителя; |
| 6. говорите о доверии, показывайте доверие; |
| 7. руководитель не дает секретарю четких поручений; |
| 8. будьте объективны и профессиональны; |
| 9. недоверие к секретарю. |

**28. Дополнить**

Правила приема посетителей по текущим вопросам:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. посетитель должен приходить … | А) материалы посещения. |
| 2. четко формировать ….; | Б) по визитной карточке. |
| 3. секретарь записывать данные … | В) порядок посещения. |
|  | Г) по требованию руководителя. |
|  | Д) По установленному времени. |
|  | Е) по докладу секретаря. |
|  | З) по имени и отчеству. |
|  | И) цель посещения. |
|  | Ж) в журнал регистрации |

**29. Соотнесите виды и назначения приема.**

|  |  |
| --- | --- |
| А) прием - обед | 1. происходит стоя с 18.00 – 20.00.в конце подают кофе, форма одежды повседневная. |
| Б) прием - ужин. | 2. прием с рассадкой за стол, с 19.00 – 21.00 во время приема подают суп, прием заканчивают десертом, форма одежды парадная. |
| В) чай | 3. прием начинают 16.00 -18.00., подают маленькие бутерброды кексе, мороженое, форма одежды повседневная. |
| Г) прием А-ля фуршет. | 4. прием 21.00 и позднее., два горячих кушанья, форма одежды смокинг, фрак., вечернее платье. |

**30. Соотнесите**

|  |  |
| --- | --- |
| А) сведения относятся к КТ; | 1. информация которая содержится в бух. отчетах, налоговых документах, статистической отчетности; |
| Б) сведения не относятся к КТ; | 2. планы развития, рекламная деятельность; |
|  | 3. списки клиентов; |
|  | 4. технологии, программы; |
|  | 5. Анализ конкурентноспособности; |
|  | 6. Чертежи, рецепты; |

**Часть Д Определите последовательность**

**31. Составьте в определенной последовательности контрольный список документов и материалов для поездки руководителя**

а. выписать командировочное удостоверение.

б. оформить все выездные документы

в. забронировать номер в гостинице.

г. заказать билеты.

д. сделать ксерокопии материалов.

е. подготовить служебную документацию.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  | 2 |  | 3 |  | 4 |  | 5 |  | 6 |  |

**32. Составьте в определенной последовательности список дел для работы без руководителя.**

а. организовать встречу.

б. поручить шоферу подготовить машину.

в. отменить все важные встречи руководителя.

г. определить, кто будет рассматривать информацию в отсутствие руководителя.

д. продумать какие важные дела можно выполнить секретарю в отсутствие руководителя.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  | 2 |  | 3 |  | 4 |  | 5 |  |

**Материалы для промежуточного контроля**

**ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫМ КУРСАМ:**

**МДК.03.01 Организационное обеспечение деятельности организации**

1. Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации

2. Регистрация поступающих телефонных звонков Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону

3. Использование технических и программных средств для проведения голосовой или видео-конференц-связи

4. Использование средств коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации

5. Ведение учетных регистрационных форм, использование их для информационной работы

6. Установление контакт с собеседником, поддерживание и развитие деловой беседы в процессе телефонных переговоров

7. Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками. Ведение журнала записи посетителей. Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей

8. Учет посетителей и оформление пропусков Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации Организация и бронирование переговорных комнат Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе

9. Использование установленных правил и процедур коммуникации внутри организации

10. Ведение учетных форм, использование их для работы

11. Создание положительного имиджа организации

12. Меры по разрешению конфликтных ситуаций

13. Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)

14. Ведение журнала разъездов работников, курьеров организации и маршрутов водителей.

15. Координация работы курьеров и водителей организации

16. Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации

17. Применение средств коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации

18. Применение современных средств сбора, обработки и передачи информации

19. Осуществление контроля исполнения поручений руководителя сотрудниками

**Перечень заданий для экзамена (квалификационного) по**

**ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО (ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИХ) В СООТВЕТСТВИИ С ПЕРЕЧНЕМ ПРОФЕССИЙ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЕЙ СЛУЖАЩИХ, СООТВЕТСТВУЮЩИХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ (СЕКРЕТАРЬ-АДМИНИСТРАТОР)**

Кейс по **МДК.03.01 Организационное обеспечение деятельности организации**

Участнику необходимо спланировать время работы над модулем 2 (120 мин.)

В организации должно состояться выездное производственное совещание директора.

Совещание состоится в г. …..

Регламент совещания – …. час, дата -..., время –....

Участники совещания ….-….человек.

Участнику необходимо подготовить пакет документов к совещанию:

- план подготовки совещания;

- составить текст приглашения на совещание;

- проект протокола;

- командировать сотрудника на совещание;

- проверить и при необходимости дополнить список «Оборудование и расходные материалы для совещания»;

- оформить макет визитной карточки.

Итог выполнения работы: Созданная под своим кодовым номером папка с пакетом документов, сохраняется на флэш-носителе, передается экспертам.

Участнику предоставляется: Повестка дня совещания, унифицированная форма приказа о направлении работника в командировку (форма № Т-9, утв. постановлением Госкомстата РФ от 05.01.2004 № 1), список «Оборудование и расходные материалы для совещания», структура организации, карточка организации