

Министерство образования и науки Российской Федерации

областное государственное бюджетное образовательное
учреждение среднего профессионального образования
«Дмитровградский технический колледж»
(ОГБОУ СПО «ДТК»)

УТВЕРЖДАЮ

Первый зам.директора

Р.Н.Байгуллов

« _____ » _____ 2014 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ
ДЛЯ СТУДЕНТОВ ЗАОЧНОГО ОТДЕЛЕНИЯ
ПО МДК 01.03. «ОРГАНИЗАЦИЯ СЕКРЕТАРСКОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ»**

**ПМ.01. ОРГАНИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
УПРАВЛЕНИЯ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ**

**специальности: 034702 «Документационное обеспечение
управления и архивоведения»**

**преподаватели: Григорьева Н.Г.
Михайлова Р.В.**

Методические указания рассмотрен на заседании цикловой комиссии **Общепрофессиональные дисциплины и профессиональные модули профессии «Делопроизводитель» и специальности «Документационное обеспечение управления и архивоведения»**

Протокол № 2 от 11 сентября 2014 г.

Председатель цикловой комиссии _____ Л.Г. Пензина

Дмитровград
2014

1. Область применения программы.

Программа профессионального модуля «Организация документационного обеспечения управления и функционирования организации» является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности **034702 Документационное обеспечение управления и архивоведение** повышенного уровня в части подготовки к виду профессиональной деятельности – **организация документационного обеспечения управления и функционирования организации**. В результате освоения ПМ. 01 специалист по документационному обеспечению управления, архивист будет обладать соответствующими профессиональными компетенциями (ПК):

- ПК 1.1 Координировать работу организации (приемной руководителя), вести прием посетителей.
- ПК 1.2 Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.
- ПК 1.3 Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.
- ПК 1.4 Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.
- ПК 1.5 Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения.
- ПК 1.6 Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.
- ПК 1.7 Самостоятельно работать с документами, содержащими конфиденциальную информацию, в том числе с документами по личному составу.
- ПК 1.8 Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.
- ПК 1.9 Осуществлять подготовку дел к передаче на архивное хранение.
- ПК 1.10 Составлять описи дел, осуществлять подготовку дел к передаче в архив организации, государственные и муниципальные архивы.
- ПК 1.11 Выдавать в соответствии с поступающими запросами архивные копии и документы.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе усвоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- организации документационного обеспечения управления и функционирования организации;

уметь:

- применять нормативно-правовые акты в управленческой деятельности
- подготавливать проекты управленческих решений;
- обрабатывать поступающие и отправляемые документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела;
- готовить и проводить совещания, деловые встречи, приемы и презентации;

знать:

- нормативно-правовые акты в области организации управленческой деятельности;
- основные правила хранения и защиты служебной информации.

Результатом усвоения программы междисциплинарного курса «Организация секретарского обслуживания» является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

| Код | Наименование результата обучения |
|------------|---|
| ПК 1.1 | Координировать работу организации (приемной руководителя), вести прием посетителей. |
| ПК 1.2 | Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций. |
| ПК 1.3 | Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации. |
| ПК 1.4 | Организовывать рабочее место секретаря и руководителя. |
| ПК 1.8 | Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы. |
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 2 | Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. |
| ОК 3 | Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. |
| ОК 4 | Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК 5 | Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. |
| ОК 6 | Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. |
| ОК 7 | Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий. |
| ОК 8 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. |
| ОК 9 | Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 | Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей) |

Изучение программного материала должно способствовать формированию у обучающихся нового подхода к анализу функций организации секретарского обслуживания.

2. Требования к выполнению контрольной работы

В процессе изучения предмета каждый студент-заочник должен представить контрольную работу.

Контрольная работа – одна из форм проверки прочности знаний, навыков, умений, приобретенных студентами в процессе обучения.

Контрольная работа из двух частей. Часть А – тест в 4-х вариантах, часть В – письменная самостоятельная работа (9 вариантов). Вариант части А и В определяется по первой букве фамилии студента:

| Часть А | | Часть В | |
|---------------|---|---|---|
| Вариант теста | Начальная буква фамилии студента-заочника | Вариант письменной самостоятельной работы | Начальная буква фамилии студента-заочника |
| 1. | А, Б, В Г, Д, Е, Ё, Ж | 1. | А, Б, В |
| 2. | З, И, К, Л, М, Н, О | 2. | Г, Д, Е |
| 3. | П, Р, С, Т, У, Ф | 3. | Ё, Ж, З, И |
| 4. | Х, Ц, Ч, Ш, Щ, Э, Ю, Я | 4. | К, Л, М |
| | | 5. | Н, О, П |
| | | 6. | Р, С, Т |
| | | 7. | У, Ф, Х, Ц |
| | | 8. | Ч, Ш, Щ |
| | | 9. | Э, Ю, Я |

Внимание! Контрольная работа выполняется до начала экзаменационной сессии. В случае если контрольная работа не будет зачтена, студент обязан выполнить ее согласно замечаниям рецензента и предоставить ее вновь.

3. Требования к оформлению контрольной работы

Контрольная работа выполняется на компьютере в текстовом редакторе Word, шрифтом Times New Roman № 14, интервал между строками – 1,5. Часть А выполняется следующим образом:

Часть А

Вариант 1.

1а, 2б, 3в, 4г, и т.д.

Текст письменной самостоятельной работы необходимо выровнять по ширине страницы с отступом первой строки каждого абзаца – 1,25. Необходимо соблюдать следующие размеры полей на странице: левое – 30 мм., правое – 20 мм., верхнее – 20 мм., нижнее – 20 мм. Нумерация страниц со второго листа: положение – вверху страницы, выравнивание – по центру. Объем работы должен составлять не менее **12 - 15 страниц**.

При изложении материала в виде цитат или отдельных положений следует оформлять подстрочные сноски на источники заимствования. Текст сноски в подстрочнике выполняется обычным шрифтом Times New Roman 10-го размера через один интервал.

Применение и использование в работе чужих идей, цитат без ссылки на источник заимствования является нарушением авторских прав.

Ссылки на ресурсы “Интернета” даются с указанием страницы сайта, на которой расположен соответствующий материал.

Подбор материала для написания контрольной работы осуществляется студентами самостоятельно. Рекомендуется использовать не менее 5 источников. Не допускается переписывание соответствующих глав учебников и готовых рефератов из Интернета.

Качество письменной работы оценивается, прежде всего, по тому, насколько самостоятельно и правильно раскрыты содержание и основные вопросы темы.

В конце контрольной работы надо указать список изученной и использованной литературы.

Распечатанная работа подшивается в пластиковый скоросшиватель (без файлов). Титульный лист состоит из следующих элементов: наименование образовательного учреждения*, заголовок* (вид работы, предмет, специальность, курс, Ф.И.О. студента), фамилия и инициалы преподавателя, место для оформления даты сдачи работы, место для проставления оценки, место* и год издания*. Элементы титульного листа, обозначенные звездочкой (*) оформляются по центру листа. Остальные – выравниванию по правому краю. Размер шрифта 14-20.

4. Задания контрольной работы

Часть А – тест.

Вариант 1

Выберите один ответ:

1. Деловые качества секретаря:
 - а) вежливость;
 - б) исполнительность;
 - в) любознательность;
 - г) скромность.

Выберите один ответ:

2. Благоприятное время для решения сложных вопросов по телефону:
 - а) 8:00-8:30 часов;
 - б) 10:00-11:00 часов;
 - в) 11:30-12:30 часов;
 - в) 16:30-17:00 часов.

Выберите два ответа:

3. Кто первым вручает визитную карточку?

- а) мужчина – женщине;
- б) женщина - мужчине
- в) старший по должности – младшему;
- г) младший по должности – старшему.

Выберите один ответ:

4. Социально-психологическая компетентность подразумевает:
- а) знания деловых и жизненных ситуаций;
 - б) наличие профессиональных знаний и умений;
 - в) опыт в профессиональной деятельности;
 - г) готовность к трудовой деятельности.

Выберите один ответ:

5. Кто первым здоровается друг с другом мужчина или женщина?
- а) тот, кто старше из них;
 - б) кто первый успеет;
 - в) мужчина;
 - г) женщина;
 - д) тот, кто моложе из них.

Выберите один ответ:

6. Кто первым перезванивает после того, как звонок был неожиданно прерван?
- а) тот, кто звонил;
 - б) тот, кому звонили;
 - в) тот, кто больше заинтересован в продолжении разговора;
 - г) тот, кто младше по возрасту или должности;

Выберите один ответ:

7. Во время служебного разговора:
- а) нельзя перебивать собеседника ни в коем случае;
 - б) извинившись, можно перебить собеседника лишь в тех случаях, если он значительно отклонился от темы разговора;
 - в) извинившись, можно перебить собеседника, если у вас возник вопрос;
 - г) извинившись, можно перебить собеседника, если очень опаздываешь.

Выберите один ответ:

8. Полотняную салфетку за столом принято:
- а) повязывать вокруг шеи;
 - б) засовывать за воротник;
 - в) раскладывать на груди;
 - г) класть на колени.

Выберите один ответ:

9. На официальный прием первыми приходят:
- а) старшие по должности;
 - б) младшие по должности;
 - в) приходят все одновременно;
 - г) не имеет значения.

Выберите один ответ:

10. В чем заключается суть одного из основных приемов рефлексивного слушания – «выяснение»?
- а) слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.
 - б) стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).
 - в) обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
 - г) пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

Выберите два ответа:

11. Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится вашим собеседником:

- а) информация, которая находится с края — «эффект края»;
- б) информация, приводящая к двусмысленности;
- в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом;
- г) большой объем информации;
- д) важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога.

Выберите один ответ:

12. К какой категории секретарей относятся данная характеристика: специалист не только в области секретарского дела, но и в сфере основной деятельности фирмы; он готовит решения, доклады, отчеты, выступления руководителя, аналитические документы; анализирует ситуацию и принимает участие в разработке стратегии и тактики деятельности фирмы?

- а) офис-менеджер;
- б) секретарь-референт;
- в) секретарь офиса;
- г) секретарь на телефоне.

Выберите один ответ:

13. Что такое Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ)?

- а) это система документационного обеспечения управленческой деятельности, определяющая типовые процессы документирования и организации работы с документами, разработанная в 60-70-х гг. с целью выработки и внедрения в практику апробированных рациональных форм и методов делопроизводственного обслуживания;
- б) это совокупность принципов и правил, устанавливающих единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами. Разработка данного документа была связана с созданием и внедрением компьютеров в работу по ДОУ;
- в) это совокупность взаимоувязанных унифицированных форм документов, обеспечивающих документированное представление данных в определенных видах хозяйственной деятельности, средств их ведения, нормативных и методических материалов по их разработке и применению;
- г) это документ, определяющий состав реквизитов, содержит рекомендации по оформлению реквизитов и бланков документов и др.

Выберите один ответ:

14. Какие из перечисленных документов относятся к нормативно-методическим?

- а) устав или положение об организации;
- б) структура и штатная численность;
- в) приказ директора учреждения;
- г) ГОСТ Р 630-2003.

Выберите один ответ:

15. Универсальным подарком для дамы является:

- а) букет цветов;
- б) сладости;
- в) духи;
- г) косметика.

Вариант 2

Выберите один ответ:

1. Личные качества секретаря:

- а) организованность;
- б) коммуникабельность;

- в) внешний вид;
- г) аккуратность.

Выберите два ответа:

2. Звонки домой сотрудникам считаются нарушением правил этикета, если вы звоните (*выберите два ответа*):
- а) после 20:00 ч;
 - б) после 22:00 ч;
 - в) сразу после окончания рабочего дня;
 - г) до 7:00 часов утра.

Выберите один ответ:

3. Кто завершает телефонный разговор, если общаются мужчина и женщина?
- а) мужчина;
 - б) женщина;
 - в) кто первым позвонил;
 - г) кто торопится;

Выберите один ответ:

4. С официального приема первыми уходят:
- а) старшие по должности;
 - б) младшие по должности;
 - в) уходят все одновременно;
 - г) не имеет значения.

Выберите один ответ:

5. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин?
- а) отличаются по размеру;
 - б) не отличаются;
 - в) отличаются по цвету;
 - г) отличаются за счет «украшательств».

Выберите один ответ:

6. Что главное в подарке?
- а) цена;
 - б) размер;
 - в) намек;
 - г) упаковка;
 - д) желание доставить радость.

Выберите один ответ:

7. В чем заключается суть одного из основных приемов рефлексивного слушания – «отражение чувств»?
- а) слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника;
 - б) стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (эмоции);
 - в) обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями;
 - г) пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

Выберите один ответ:

8. В крупных компаниях эта категория секретарей решает вопросы жизнедеятельности офиса, осуществляем руководство курьерами и секретарями, контролирует соблюдение рабочего графика, готовит презентации, переговоры и т.д.
- а) офис-менеджер;
 - б) секретарь-референт;
 - в) секретарь офиса;
 - г) секретарь на телефоне.

Выберите один ответ:

9. Что такое Единая государственная система делопроизводства (ЕГСД)?

- а) это система документационного обеспечения управленческой деятельности, определяющая типовые процессы документирования и организации работы с документами, разработанная в 60-70-х гг. с целью выработки и внедрения в практику апробированных рациональных форм и методов делопроизводственного обслуживания;
- б) это совокупность принципов и правил, устанавливающих единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами. Разработка данного документа в 1990 г. была связана с созданием и внедрением компьютеров в работу по ДОУ;
- в) это совокупность взаимосвязанных унифицированных форм документов, обеспечивающих документированное представление данных в определенных видах хозяйственной деятельности, средств их ведения, нормативных и методических материалов по их разработке и применению;
- г) это документ, определяющий состав реквизитов, содержит рекомендации по оформлению реквизитов и бланков документов и др.

Выберите два ответа:

10. Какие из перечисленных документов относятся к локальным нормативным актам?

- а) устав или положение об организации;
- б) ГСДОУ;
- в) должностные инструкции работников;
- г) ГОСТ Р 630-2003.

Выберите один ответ:

11. Деловой протокол — это:

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;
- б) свод правил в деловых и служебных отношениях;
- в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;

Выберите один ответ:

12. Груши и яблоки едят:

- а) с помощью ножа, разрезая плод на несколько частей;
- б) откусывают от целого плода;
- в) вначале очищают от кожуры, а затем откусывают от целого плода.

Выберите один ответ:

13. Для каких должностных лиц ношение «фирменной» одежды **не** обязательно:

- а) официанта;
- б) охранника;
- в) бухгалтера;
- г) кассира;
- д) курьера.

Выберите один ответ:

14. Для какой категории посетителей отведен определенный день приема и секретарем ведется предварительную запись на прием?

- а) для сотрудников своей организации;
- б) для сотрудников из других организаций;
- в) для командированных сотрудников;
- г) для граждан по личным вопросам;

Выберите один ответ:

15. Лидерство и супервайзинг – это:

- а) организатор работ, тот, кто работает с людьми и с помощью людей, чтобы выполнить свою задачу качественно и в срок;
- б) влияет на людей с помощью команд и жесткого контроля;
- в) способность оперативно адаптироваться к быстро меняющимся условиям деловой среды.

Вариант 3

Выберите два ответа:

1. Какими из перечисленных качеств в первую очередь должен обладать секретарь?
 - а) профессионализмом и опытом работы;
 - б) организованностью и аккуратностью;
 - в) преданностью и дипломатичностью;
 - г) инициативностью и креативностью.

Выберите один ответ:

2. После какого количества звонков рекомендуется снимать телефонную трубку в офисе?
 - а) после первого;
 - б) после второго - третьего;
 - в) как получится;
 - г) не имеет значения.

Выберите один ответ:

3. Кто определяет длительность телефонного разговора?
 - а) позвонивший;
 - б) тот, кому позвонили;
 - в) старший по возрасту;
 - г) не имеет значения.

Выберите один ответ:

4. При встрече мужчины и женщины кто должен первым подавать руку?
 - а) тот, кто старше;
 - б) кто первый успеет;
 - в) мужчина
 - г) тот, кто моложе
 - д) женщина
 - е) подавать руку считается неприличным в такой ситуации;
 - ж) кто первый поздоровался.

Выберите один ответ:

5. В чем заключается суть одного из основных приемов рефлексивного слушания – «перефразирование»?
 - а) слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.
 - б) стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).
 - в) обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
 - г) пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

Выберите один ответ:

6. Работник фирмы, религиозные чувства которого предписывают ношение определенной формы или деталей одежды, отказывается выполнять требования руководителя к единому внешнему виду своих сотрудников. Кто же прав в данном случае?
 - а) руководитель, так как вправе «стандартизировать» внешний вид сотрудников;
 - б) сотрудник, так как ношение единой формы ущемляет его права и свободы как гражданина;
 - в) оба правы;
 - г) оба неправы.

Выберите два ответа:

7. Кого представляют в первую очередь?
 - а) парня представляют девушке;
 - б) девушку представляют парню;
 - в) младшего представляют старшему;

г) старшего представляют младшему.

Выберите один ответ:

8. Какая из категорий секретарей выполняет следующие функции: прием телефонных звонков, встреча клиентов, ведение делопроизводства, снабжение офиса канцтоварами и расходными материалами и др.
- а) офис-менеджер;
 - б) секретарь-референт;
 - в) секретарь офиса;
 - г) секретарь на телефоне.

Выберите один ответ:

9. Что такое ГОСТ Р 6.30-2003?

- а) это система документационного обеспечения управленческой деятельности, определяющая типовые процессы документирования и организации работы с документами, разработанная в 60-70-х гг. с целью выработки и внедрения в практику апробированных рациональных форм и методов делопроизводственного обслуживания;
- б) это совокупность принципов и правил, устанавливающих единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами. Разработка данного документа была связана с созданием и внедрением компьютеров в работу по ДОУ;
- в) это совокупность взаимосвязанных унифицированных форм документов, обеспечивающих документированное представление данных в определенных видах хозяйственной деятельности, средств их ведения, нормативных и методических материалов по их разработке и применению;
- г) это документ, определяющий состав реквизитов, содержит рекомендации по оформлению реквизитов и бланков документов и др.

Выберите один ответ:

10. Какие из перечисленных документов относятся к нормативно-методическим?

- а) учредительный договор;
- б) единая государственная система делопроизводства;
- в) правила внутреннего трудового распорядка;
- г) штатное расписание.

Выберите один ответ:

11. Хлеб с общей тарелки берут:

- а) руками;
- б) вилкой, которую держат в правой руке;
- в) вилкой, которую держат в левой руке;
- г) специальной вилкой, лежащей на общей тарелке с хлебом.

Выберите один ответ:

12. Через какое время должны быть регламентированные перерывы при непрерывной работе на ПК?

- а) через 10-15 мин
- б) через 20-30 мин
- в) через 30-40 мин
- г) через 45-60 мин

Выберите один ответ:

13. Эффективная коммуникация, как главная компетентность «современного секретаря» - это...

- а) строгое соблюдение сроков и многое другое, что делает работу администратора жизненно важным звеном в компании;
- б) адаптация к условиям окружающей среды;
- в) умение убеждать и контролировать.

Выберите один ответ:

14. Какая реакция на критику является единственно правильной?:

- а) промолчать;
- б) начать оправдываться;
- в) нападать;
- г) согласиться с тем, что справедливо.

Выберите один ответ:

15. Какой вид деятельности осуществляется при бездокументном обслуживании?

- а) формирование дел;
- б) прием посетителей;
- в) регистрация документов;
- г) редактирование документов.

Вариант 4

Выберите один ответ:

1. Профессиональное мастерство – это

- а) самостоятельность в решении вопросов и готовность принять ответственность за эти решения;
- б) наличие комплекса знаний, умений, предусмотренных квалификацией;
- в) организованность и пунктуальность;
- г) понимание важности своей работы и стремление к совершенствованию.

Выберите один ответ:

2. Хороший вкус — это:

- а) стиль;
- б) элегантность;
- в) мода.

Выберите один ответ:

3. Если абонент ошибся номером, что нужно сказать для того, чтобы ошибка не повторилась?

- а) "Вы не туда попали!"
- б) "Набирайте правильный номер!"
- в) "По какому номеру вы звоните?"
- г) Ничего не сказать, положить трубку.
- д) "Кому вы звоните?"

Выберите один ответ:

4. Директор проводит совещание. Вам необходимо сообщить ему срочную информацию. Ваши действия:

- а) позвоните ему;
- б) напишите информацию, зайдете в кабинет, где идет совещание, подадите записку и дождетесь ответа;
- в) напишите информацию, зайдете в кабинет, где идет совещание, подадите записку ближайшему сотруднику с просьбой передать директору;
- г) дождетесь окончания совещания.

Выберите один ответ:

5. Что нужно сделать, если абонент просит пригласить сотрудника из соседнего кабинета, в котором нет телефона?

- а) сказать, что вы заняты и вам некогда бегать за сотрудниками;
- б) сказать, чтобы перезвонил через 10 минут;
- в) оставив трубку на столе, пойти позвать сотрудника;
- г) оставив трубку на столе, попросить кого-то, чтобы позвали сотрудника;
- д) записать информацию и передать сотруднику.

Выберите два ответа:

6. Первым при приветствии подает руку
- а) старший - младшему;
 - б) младший - старшему;
 - в) кто первым успеет;
 - г) женщина – мужчине;
 - д) мужчина – женщине.

Выберите один ответ:

7. В чем заключается суть одного из основных приемов рефлексивного слушания – «резюмирование»?
- а) слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника;
 - б) стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции);
 - в) обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями;
 - г) пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

Выберите один ответ:

8. Водитель открывает дверь автомашины. Куда посадить почетного гостя?
- а) рядом с водителем;
 - б) на заднем сиденье справа по ходу движения;
 - в) на заднем сиденье за водителем;
 - г) на заднем сиденье посередине.

Выберите один ответ:

9. По завершении трапезы вилку и нож следует положить:
- а) параллельно друг другу на тарелку ручками вправо;
 - б) параллельно друг другу с одной стороны от тарелки;
 - в) по обе стороны тарелки;
 - г) на тарелку крест-накрест.

Выберите один ответ:

10. Какая категория секретарей должна принимать и переадресовывать телефонные звонки, отправлять и принимать факсы, вести телефонные переговоры?
- а) офис-менеджер;
 - б) секретарь-референт;
 - в) секретарь офиса;
 - г) секретарь на телефоне

Выберите один ответ:

11. Что такое унифицированная система документов (УСД)?
- а) это система документационного обеспечения управленческой деятельности, определяющая типовые процессы документирования и организации работы с документами, разработанная в 60-70-х гг. с целью выработки и внедрения в практику апробированных рациональных форм и методов делопроизводственного обслуживания;
 - б) это совокупность принципов и правил, устанавливающих единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами. Разработка данного документа была связана с созданием и внедрением компьютеров в работу по ДООУ;
 - в) это совокупность взаимосвязанных унифицированных форм документов, обеспечивающих документированное представление данных в определенных видах хозяйственной деятельности, средств их ведения, нормативных и методических материалов по их разработке и применению;
 - г) это документ, определяющий состав реквизитов, содержит рекомендации по оформлению реквизитов и бланков документов и др.

Выберите два ответа:

12. Какие из перечисленных документов относятся к локальным нормативным актам?
- а) учредительный договор;

- б) единая государственная система делопроизводства;
- в) правила внутреннего трудового распорядка;
- г) типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти.

Выберите один ответ:

13. Куда девают косточки от вишен?

- а) выплёвывают на тарелку;
- б) выплёвывают в специальную посуду (розетку);
- в) кладут на тарелку вилкой или ложечкой;
- г) выплёвывают в салфетку;
- д) выплёвывают в кулак ;
- е) глотают вместе с вишенкой.

Выберите один ответ:

14. Можно ли беременным женщинам работать за ПЭВМ?

- а) нет
- б) не более 1 часа
- в) не более 3 часов
- г) да.

Выберите один ответ:

15. Если секретарь сам расставляет чашки с кофе или чаем, то надо начинать:

- а) с женщины старшей по возрасту;
- б) с мужчины старше по возрасту;
- в) со своего начальника;
- г) с самого именитого гостя;
- д) не имеет значения с кого.

Часть В – письменная самостоятельная работа.

Вариант № 1

1. Секретарь – лицо фирмы.
2. Организация приема посетителей по личным вопросам.
3. Компьютер в работе секретаря.

Вариант № 2

1. Организация рабочего места секретаря.
2. Защита информации при работе секретаря.
3. Правила ведения телефонных переговоров.

Вариант № 3

1. Планирование рабочего дня руководителя.
2. Подготовка совещаний.
3. Факс в работе секретаря.

Вариант № 4

1. Служебное (деловое) письмо.
2. Способы оповещения участников совещаний, заседаний, конференций и т.п.
3. Подготовка командировок.

Вариант № 5

1. Общие требования к организации и условиям труда секретаря.
2. Контроль за исполнением документов и личных поручений руководителя.
3. Правила делового общения.

Вариант № 6

1. Работа в приемной руководителя.
2. Ксерокс в работе секретаря.
3. Прием и передача телефонограмм.

Вариант № 7

1. Нормативно-методические основы деятельности секретаря
2. Справочники и их значение в секретарском обслуживании.
3. Актуальность профессии «секретарь»

Вариант № 8

1. Сканер в работе секретаря.
2. Речевой этикет в деловом общении.
3. Особенности профессиональной этики секретаря.

Вариант № 9

1. Организация приема посетителей по служебным вопросам.
2. Интернет в работе секретаря.
3. Личные и деловые качества секретаря.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации принятая всенародным голосованием 12.12.1993. // Собрание законодательства РФ, 1994, №1, ст.1
2. Гражданский кодекс Российской Федерации от 7 мая 1998г. № 73-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 1998. - № 19. – Ст. 2069.
3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях 30.12.2001г. № 195-ФЗ // Российская газета. 2001. 31 декабря.
4. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 1, ст. 3
5. Постановление Правительства РФ от 27.12.1995 г. № 1268 "Об упорядочении изготовления, использования, хранения и уничтожения печатей и бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации";
6. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. - М.: Изд-во стандартов, 1999;
7. ГОСТ Р 51511-2001 "Печати с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации. Форма, размеры и технические требования". - М.: Изд-во стандартов, 2001;
8. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. - М.: Изд-во стандартов, 2003;
9. ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 «Управление документацией». – М.: Стандартиформ, 2007
10. Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. - М.: Главархив, 1991;
11. Инструкция о порядке ведения трудовых книжек на предприятиях, в учреждениях и организациях - № 69 от 2003 г.;
12. Основные правила работы архивов организации. - М.: ВНИИДАД, 2002;
13. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов. Методические рекомендации по внедрению ГОСТ Р 6.30-2003 (утверждены Росархивом);
14. Перечень типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения, утвержден приказом Министерства культуры от 25 августа 2010 г. № 558;
15. Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти. - М.: РОСАРХИВ, 2000;
16. Вялова Л.М. Документационное обеспечение деятельности кадровой службы: Учеб.пособие для сред.проф.образования, М.: Издательский центр «Академия», 2003. – 176 с.
17. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: Учеб.пособие. 2-е изд., испр. – М.: ИНФРА-М, Новосибирск: Сибирское соглашение, 2001. – 288с. – (Серия «высшее образование»).
18. Павлюк Л.В. и др. Справочник по делопроизводству, архивному делу и основам работы на компьютере. - Изд. 10-е, перераб. и доп. - СПб.: ИТД «Герда», 2006
19. Секретарское дело (образцы документов, организация и технология работы): Учеб.-практ. пособие / В.В. Галахов, И.К. Корнеев и др.; Под. ред. И.К. Корнеева. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2004;