

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ОЦЕНКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ

СЕКРЕТАРЬ-АДМИНИСТРАТОР

СОСТАВ КОМПЛЕКТА

1. Паспорт комплекта оценочных средств

- 1.1. Область применения
- 1.2. Инструменты оценки для теоретического этапа экзамена
- 1.3. Инструменты для практического этапа экзамена
- 1.4. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий

2. Оценочные средства для профессионального экзамена

- 2.1 Оценочные средства для теоретического этапа профессионального экзамена
- 2.2. Оценочные средства для практического этапа профессионального экзамена

I. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Комплект оценочных средств предназначен для оценки квалификации: «Секретарь-администратор»

Профессиональный стандарт: «*Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией*». Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «06» мая 2015 г. № 276н. Регистрационный номер 447. Код профстандарта 07.002

Уровень квалификации - 3

Экзамен считается успешно пройденным, если выполнено 65 % от общего числа заданий теоретической и практической частей.

1.2. Инструменты оценки для теоретического этапа экзамена

Предмет оценки	Критерии оценки	№ № задания
«Прием и перенаправление телефонных звонков, поступивших в организацию»		
«Организация работы с посетителями организации»		
«Выполнение координирующих и обеспечивающих функций»		
1. Составлять и вести учетные документы	Выбор правильного варианта ответа и установление верной последовательности действий Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Вариант Вариант
2. Применять средства коммуникации в профессиональной деятельности		Вариант №1,2,3 Вариант
3. Осуществлять контроль за работой деятельности курьера и водителя организации		Вариант №4 Вариант
4. Знать структуру организации и распределение полномочий между ее сотрудниками		Вариант №5 Вариант

Общая информация по структуре комплекта оценочных средств:

Задания с выбором ответа

Задания с открытым ответом

Задания на установление соответствия

Задания на установление последовательности

Время выполнения теоретического этапа экзамена: 1 час 30 минут

1.3.Инструменты для практического этапа экзамена

Предмет оценки	Критерии оценки	Тип и количество заданий
1	2	3
Прием и распределение телефонных звонков организации	Соответствие действий соискателя типовому алгоритму действий и соблюдение временного режима. Оперативность приема и перенаправления телефонных звонков абонентов Полнота и точность регистрации поступивших телефонных звонков Полнота и обоснованность выделенных граф журнала регистрации телефонных звонков организации	Практические задания №1
Организация работы с посетителями организации	Соответствие действий соискателя типовому алгоритму действий и соблюдение временного режима.	Практическое задание
	Соответствие разработанной учетной формы установленным требованиям регистрационной формы учета посетителей	Практическое задание
Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	Соответствие графика работы водителя поставленным перед ним задачам	Практическое задание
	Соответствие графика работы курьера поставленным перед ним	Практическое задание

задачам и отметка об их выполнении	
Полнота и точность документирования разъездов (отражены все перемещения и фиксация факта выполнения задания) Соответствие разработанной формы журнала разъездов сотрудников установленным требованиям регистрационной формы	Практическое задание № 9

Время выполнения практического этапа экзамена: 1 час 30 минут

Критерии оценки:

Экзамен считается успешно пройденным, если выполнено 65% от общего числа заданий теоретической части. Это значение является пороговым баллом для принятия о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу экзамена.

1.4. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий

Помещение с рабочим местом секретаря-администратора и стулья для посетителей. Компьютер (с полным пакетом программ Microsoft и Open Office), принтер, телефон-коммутатор, МФУ, автоответчик, бумага, 4-5 журналов, ручки, карандаши, линейка; чайная и кофейная посуда (многоцветная и одноразовая), салфетки, кулер с водой.

1.5. Требование к экспертам

Высшее образование.

Опыт работы не менее 3 лет в должности и (или) выполнения работ (услуг) по виду профессиональной деятельности, содержащему оцениваемую квалификацию, но не ниже уровня оцениваемой квалификации.

Подтверждение прохождения обучения по дополнительным профессиональным программам, обеспечивающим освоение :

а) знаний:

- нормативные правовые акты в области независимой оценки квалификации и особенности их применения при проведении профессионального экзамена;
- нормативные правовые акты, регулирующие вид профессиональной деятельности и проверяемую квалификацию;
- методы оценки квалификации, определенные утвержденным Советом оценочным средством (оценочными средствами);

- требования и порядок проведения теоретической и практической части профессионального экзамена и документирования результатов оценки;
 - порядок работы с персональными данными и информацией ограниченного использования (доступа);
- б) умений
- применять оценочные средства;
 - анализировать полученную при проведении профессионального экзамена информацию, проводить экспертизу документов и материалов;
 - проводить осмотр и экспертизу объектов, используемых при проведении профессионального экзамена;
 - проводить наблюдение за ходом профессионального экзамена;
 - принимать экспертные решения по оценке квалификации на основе критериев оценки, содержащихся в оценочных средствах;
 - формулировать, обосновывать и документировать результаты профессионального экзамена;
 - использовать информационно-коммуникационные технологии и программно-технические средства, необходимые для подготовки и оформления экспертной документации;
4. Подтверждение квалификации эксперта со стороны Совета по профессиональным квалификациям (при наличии) - не менее 2-х человек
5. Отсутствие ситуации конфликта интереса в отношении конкретных соискателей

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ЭКЗАМЕНА

2.1 Оценочные средства для теоретического этапа профессионального экзамена

1. Выберите правильный вариант ответа:

Абонент просит Вас передать информацию сотруднику, который вышел. Что нужно предпринять в этой ситуации?

1. Запишите информацию абонента и передадите сотруднику по его возвращению
2. Сославшись на занятость, предложите абоненту перезвонить позже
3. Попросите того, кто наверняка увидит сотрудника, передать содержание разговора
4. Переадресуете абонента в отдел, в котором работает сотрудник

2. Выберите правильный вариант ответа: В организацию пришли представители проверяющих органов. Руководителя нет на месте. Ваши действия:

Варианты ответов:

1. Сообщаете проверяющим о том, что вы не уполномочены осуществлять какие-либо действия без согласия руководителя и, не привлекая внимание, созваниваетесь с руководителем для получения указаний
2. Ставите в известность руководителя путем немедленного звонка ему в присутствии проверяющих
3. Пытаетесь действовать самостоятельно, выполняя распоряжения проверяющих

3. Выберите правильные варианты ответа: Секретарь-администратор общается с посетителем организации. По внутренней связи секретаря-администратора срочно вызвал руководитель подразделения. Что НЕ должен сделать секретарь-администратор, оставляя свое рабочее место?

Варианты ответов:

1. Оставлять включенный ПК с монитором, повернутым к посетителю
2. Оставлять на рабочем столе документы
3. Требовать от посетителя покинуть помещение
4. Предупредить руководителя о приходе посетителя

4. Выберите правильный вариант ответа: Где необходимо вести записи при документировании разъездов сотрудников организации?

Варианты ответов:

1. В дневнике
2. На бланках организации
3. В журнале
4. В записной книжке

5. Сотрудники организации сообщают Вам о своих предстоящих встречах с клиентами, осуществляемых по заданию руководителя. Какой должна быть последовательность Ваших действий? Запишите ответ в виде последовательности цифр, обозначающих соответствующие действия:

1. Фиксируете поступившую информацию в журнале разъездов сотрудников
2. Делаете отметку о времени их возвращения
3. Напоминаете им о необходимости записаться в журнале разъездов, если они вовремя не отметились
4. Делаете отметку об времени их выезде на встречу
5. Составляете отчет о разъезде сотрудников за день

Ключ к тесту

№№ задания	Правильные варианты ответа, модельные ответы и(или) критерии оценки	Вес задания или баллы, начисляемые за верный ответ
1.	1	1 балл
2.	2	1 балл
3.	1,2	1 балл
4.	3	1 балл
5.	1,3,4,2,5.	1 балл

2.2. Оценочные средства для практического этапа профессионального экзамена

<p>ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ТРУДОВЫХ ДЕЙСТВИЙ В РЕАЛЬНЫХ ИЛИ МОДЕЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ</p> <p>Трудовая функция: «Прием и перенаправление телефонных звонков, поступивших в организацию»</p> <p>Трудовое действие: Перенаправление телефонных звонков в организации</p> <p>Типовое задание: К Вам поступил телефонный звонок от клиента, который не может связаться со своим менеджером, который нарушил сроки исполнения поручения руководства. Он требует связать его с руководителем организации. Урегулируйте конфликтную ситуацию.</p> <p>Условия выполнения задания</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Место (время) выполнения задания ЦОК экзамен 2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин. 3. Вы можете воспользоваться: рабочим местом секретаря-администратора; компьютером (с полным пакетом программ Microsoft и Open Office), принтером, телефоном-коммутатором, МФУ, автоответчиком, бумагой, журналом, ручкой, карандашом, линейкой
<p>Критерии оценки практического задания</p> <p>Соответствие действий соискателя типовому алгоритму действий и соблюдение временного режима.</p>

Ключ к практическому заданию

№№ задани я	Правильные варианты ответа, модельные ответы и(или) критерии оценки	Вес задания или баллы, начисляемые за верный ответ
1.	<p>Претендент должен в соответствии с правилами делового этикета:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Представиться и выяснить ФИО абонента, место его работы, должность; 2. Выяснить цель звонка и причину недовольства абонента 3. Предложить свою помощь в решении вопроса 4. Получить от абонента информацию о: <ul style="list-style-type: none"> - дате первичного обращения - ФИО исполнителя - теме обращения - стадии решаемого вопроса 5. В вежливой и доброжелательной форме закончить разговор <p>Если абонент настаивает на том, чтобы его соединили с руководителем, претендент должен вежливо объяснить, почему это в данный момент невозможно и предложить соединить абонента с руководителем подразделения.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Зафиксировать обращение, как вторичное с пометкой «жалоба» в журнале регистрации входящих телефонных звонков 7. Связаться с руководителем структурного подразделения. доложить о конфликте и необходимости выполнения обязательств 	1 балл