

# КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ОЦЕНКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ

## «СЕКРЕТАРЬ РУКОВОДИТЕЛЯ»

### СОСТАВ КОМПЛЕКТА

1	<i>Паспорт комплекта оценочных средств</i>	3
	1.1. Область применения	3
	1.2. Инструменты оценки для теоретического этапа экзамена	3–7
	1.3. Инструменты для практического этапа экзамена	8–12
	1.4. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий	12
2	<i>Оценочные средства для профессионального экзамена</i>	13
	2.1. Оценочные средства для теоретического этапа профессионального экзамена	13–24
	2.2. Оценочные средства для практического этапа профессионального экзамена	25–54

## I. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1. Область применения

Комплект оценочных средств предназначен для оценки квалификации  
**СЕКРЕТАРЬ РУКОВОДИТЕЛЯ**

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 – 6*

### 1.2. Инструменты оценки для теоретического этапа экзамена

Предмет оценки	Критерии оценки	№ № задания
<b>С/07.6 Организация исполнений решений, осуществление контроля исполнения поручений руководителя</b>		
Общие требования к срокам исполнения документов и контрольным функциям службы документационного обеспечения	Выбор правильного варианта ответа, установление верной последовательности действий, соответствия	1. Выбор одного или нескольких вариантов ответа 2. Выбор варианта ответа
Этика делового общения	Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	3. Выбор одного варианта ответа
<b>С/14.6 Организация информационного взаимодействия руководителя с подразделениями и должностными лицами организации</b>		
Классификация управленческой информации, виды управленческой информации	Выбор правильного варианта ответа, установление верной последовательности действий, соответствия	4. Выбор нескольких вариантов ответа
Формы предоставления управленческой информации	Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	5. Выбор одного варианта ответа

Предмет оценки	Критерии оценки	№ № задания
<b>С/01.6 Оказание помощи руководителю в планировании рабочего времени</b>		
Основы административного права и трудового законодательства Российской Федерации	Выбор правильного варианта ответа, установление верной последовательности действий, соответствия  Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	6. Выбор нескольких вариантов ответа
Функции самоменеджмента		7. Выбор одного варианта ответа
Принципы и правила планирования рабочего времени. Постановка целей		8. Выбор одного варианта ответа
Правила проведения деловых переговоров		9. Выбор одного варианта ответа
<b>С/03.6 Организация телефонных переговоров руководителя</b>		
Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации	Выбор правильного варианта ответа, установление верной последовательности действий, соответствия  Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	10. Выбор одного варианта ответа
Правила проведения деловых переговоров		11. Открытый вопрос, свободный ответ
Правила защиты конфиденциальной информации		12. Выбор одного варианта ответа
<b>С/05.6 Организация работы с посетителями в приемной руководителя</b>		
Правила организации приема посетителей	Выбор правильного варианта ответа, установление верной последовательности действий, соответствия  Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	13. Установление последовательности
Правила делового общения		14. Выбор одного варианта ответа
Правила речевого этикета		15. Выбор нескольких вариантов ответа
Правила установления контакта, поддержания и развития межличностных отношений		16. Установление последовательности
Этикет и основы международного протокола		17. Выбор одного варианта ответа
<b>С/04.6 Организация командировок руководителя</b>		

Предмет оценки	Критерии оценки	№ № задания
Порядок подготовки и проведения командировок	Выбор правильного варианта ответа, установление верной последовательности действий, соответствия  Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	18. Установление последовательности
Деловой протокол		19. Установление последовательности

**С/06.6 Организация подготовки, проведения и обслуживания конференстных мероприятий**

Комплекс организационно-технических мероприятий по подготовке и проведению совещаний и переговоров, в том числе международных	Выбор правильного варианта ответа, установление верной последовательности действий, соответствия  Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	20. Выбор одного варианта ответа
Правила установления контакта, поддержания и развития межличностных отношений		21. Выбор нескольких вариантов ответа
Правила делового общения, делового этикета		22. Установление последовательности
Этикет и основы международного протокола		23. Выбор одного варианта ответа
Правила проведения деловых переговоров		24. Выбор нескольких вариантов ответа
Правила защиты конфиденциальной служебной информации		25. Выбор нескольких вариантов ответа

**С/08.6 Организация и поддержание функционального рабочего пространства приёмной и кабинета руководителя**

Требования охраны труда, производственной санитарии, противопожарной защиты		26. Выбор одного варианта ответа
Основы эргономики офиса и флористики		27. Выбор одного варианта ответа
Стандарты и рекомендации по оборудованию офисных помещений		28. Выбор одного варианта ответа

Предмет оценки	Критерии оценки	№ № задания
<b>С/11.6 Организация работы с документами в приемной руководителя</b>		
Нормативные правовые акты, нормативно-методические документы, государственные стандарты, определяющие порядок документационного обеспечения управления	Выбор правильного варианта ответа, установление верной последовательности действий, соответствия	29. Выбор одного варианта ответа
Правила организации контроля исполнения документов и типовые сроки исполнения документов	Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	30. Выбор одного варианта ответа
<b>С/10.6 Составление и оформление управленческой документации</b>		
Правила документационного обеспечения деятельности организации	Выбор правильного варианта ответа, установление верной последовательности действий, соответствия  Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	31. Выбор одного варианта ответа
Порядок работы с документами		32. Установление последовательности
Требования, предъявляемые к документам в соответствии с нормативными актами и государственными стандартами		33. Установление соответствия
Виды документов, их назначение		34. Установление соответствия
<b>С/12.6 Организация хранения документов в приемной руководителя</b>		
Нормативные правовые акты, нормативно-методические документы, государственные стандарты, определяющие порядок документационного обеспечения управления	Выбор правильного варианта ответа, установление верной последовательности действий, соответствия  Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	35. Выбор одного варианта ответа
Правила хранения дел, в том числе с документами ограниченного доступа		36. Выбор одного варианта ответа
Правила выдачи и использования документов из сформированных дел		37. Выбор одного варианта ответа
Правила подготовки и передачи дел в архив организации		38. Установление последовательности

Предмет оценки	Критерии оценки	№ № задания
<b>С/09.6 Разработка локальных нормативных актов, регламентирующих работу секретаря</b>		
Правила документационного обеспечения деятельности организации	Выбор правильного варианта ответа, установление верной последовательности действий, соответствия	39. Установление последовательности
Порядок работы с документами	Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	40. Установление последовательности

***Общая информация по структуре комплекта оценочных средств:***

*Количество заданий с выбором ответа*

*Количество заданий с открытым ответом*

*Количество заданий на установление соответствия*

*Количество заданий на установление последовательности*

***Время выполнения теоретического этапа экзамена: 2 часа.***

***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.

### 1.3. Инструменты для практического этапа экзамена

Предмет оценки	Критерии оценки	Тип и количество заданий
Трудовая функция:		
<b>С/05.6 Организация работы с посетителями в приемной руководителя</b>		
<p>Трудовые действия:            Организация личного приема посетителей руководителем            Установление порядка приема для различных категорий посетителей            Ведение журнала предварительной записи на прием            Регистрация посетителей            Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей и сотрудников организации            Организация приема деловых партнеров в офисе</p>	<p>Соответствие встречи и доклада правилам делового этикета</p> <p>Соответствие заполнения регистрационных форм Инструкции по делопроизводству</p>	<p>Практическое задание            Количество заданий</p>
Трудовая функция: <b>С/04.6 Организация командировок руководителя</b>		
<p>Трудовые действия:            Подготовка документов на получение визы; заказ авиабилетов, гостиниц, транспортного обеспечения руководителя</p> <p>Подготовка документов к поездке руководителя, проработка маршрута руководителя, увязка его с расписанием транспорта</p> <p>Подготовка проекта приказа о служебной командировке</p> <p>Составление проектов распорядительных (приказы, распоряжения) и информационно-справочных документов (служебные письма, справки, докладные и служебные записки)</p> <p>Печать служебных документов и других материалов</p>	<p>Оформление документов для получения визы в соответствии со списком установленной страны</p> <p>Подбор информации в соответствии с установленными критериями</p> <p>Оформление документов согласно ГОСТ Р 6.30-2003</p> <p>Соответствие Инструкции по делопроизводству</p>	<p>Практическое задание            Количество заданий</p>

Предмет оценки	Критерии оценки	Тип и количество заданий
----------------	-----------------	--------------------------

Трудовая функция:

**С/01.6 Оказание помощи руководителю в планировании рабочего времени.**

**С/03.6 Организация телефонных переговоров руководителя;**

**С/14.6 Организация информационного взаимодействия руководителя с подразделениями и должностными лицами организации**

<p>Трудовые действия:            Выбор формы планирования и оформление планировщика (органайзера) руководителя.            Внесение информации в планировщик (органайзер).            Согласование с руководителем временных планов.            Согласование телефонных переговоров, встреч и мероприятий с партнерами, клиентами, руководителями подразделений и сотрудниками.            Формирование резерва времени для непредвиденных ситуаций.            Ведение базы телефонных контактов руководителя.            Информирование работников организации о решениях руководителя.            Организация обмена информацией между подразделениями и должностными лицами организации.            Оповещение работников о предстоящих мероприятиях</p>	<p>Соответствие Инструкции по делопроизводству</p> <p>Уровень владения информационно-коммуникационными технологиями</p> <p>Соответствие действий Правилам делового этикета</p>	<p>Практическое задание            Количество заданий</p>
--	--	---

Трудовая функция:

**С/10.6 Составление и оформление управленческой документации;**

<p>Трудовые действия:            Составление проектов распорядительных (приказы, распоряжения) и информационно-справочных документов (служебные письма, справки, докладные и служебные записки)</p> <p>Печать служебных документов и других материалов</p>	<p>Соответствие Инструкции по делопроизводству</p> <p>Соответствие ГОСТ Р 6.30-2003 «УС. УС ОРД. Требования к оформлению документов»</p>	<p>Практическое задание            Количество заданий</p>
--	--	---



Предмет оценки	Критерии оценки	Тип и количество заданий
----------------	-----------------	--------------------------

Трудовая функция:

**С/09.6 Разработка локальных нормативных актов,  
регламентирующих работу секретаря**

Трудовые действия: Разработка должностной инструкции секретаря	Соответствие Инструкции по делопроизводству Соответствие ГОСТ Р 6.30-2003 «УС. УС ОРД. Требования к оформлению документов» Соответствие нормам трудового права Соответствие профстандарту «Специалиста по организационному и документационному обеспечения управления организацией»	Практическое задание Количество заданий
---	---	--

Трудовая функция:

**С/12.6 Организация хранения документов в приёмной руководителя  
С/10.6 Составление и оформление управленческой документации**

Трудовые действия: Разработка разделов номенклатуры дел организации, формирование и оформление дел постоянного, долговременного сроков хранения  Составление проектов распорядительных (приказы, распоряжения) и информационно-справочных документов (служебные письма, справки, докладные и служебные записки)  Печать служебных документов и других материалов  Контроль прохождения документов в	Соответствие «Основным правилам работы архивов организаций» от 06.02.2002  Соответствие Инструкции по делопроизводству  Соответствие ГОСТ Р 6.30-2003 «УС. УС ОРД. Требования к оформлению документов»  Соответствие Перечню типовых управленческих	Практическое задание Количество заданий
--	--	--

<b>Предмет оценки</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Тип и количество заданий</b>
организации (согласование, подписание и утверждение документа).	архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения	

Трудовая функция:

**С/06.6 Организация подготовки, проведения и обслуживания конференстных мероприятий**

**С/10.06 Составление и оформление управленческой документации**

<b>Трудовые действия:</b>	<b>Соответствие</b>	<b>Практическое задание</b>
Подготовка повестки дня мероприятия	Инструкции по делопроизводству	Количество заданий
Оформление списка участников мероприятия	Соответствие ГОСТ Р 6.30-2003 «УС. УС ОРД. Требования к оформлению документов»	
Информирование участников о намечающемся мероприятии и условиях участия	Соответствие сервировки стола для президиума заседания принятым нормам этикета	
Выбор места и времени проведения мероприятия	Соответствие выбора зала заданным условиям	
Составление явочных листов и списка регистрации участников мероприятия		
Решение вопросов технического оснащения мероприятия		
Организация подготовки президиума и рабочих мест участников		
Организация встречи и регистрация участников мероприятия		
Ведение протокола мероприятия		
Организация сервисного обслуживания во время кофе-пауз		
Составление проектов распорядительных (приказы,		

Предмет оценки	Критерии оценки	Тип и количество заданий
<p>распоряжения) и информационно-справочных документов (служебные письма, справки, докладные и служебные записки)</p> <p>Печать служебных документов и других материалов</p> <p>Размножение служебных документов</p> <p>Контроль прохождения документов в организации (согласование, подписание и утверждение документа)</p>		

#### **1.4. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий**

Рабочее место, оснащенное:

1. Компьютер (ОС Windows 7, 8) с выходом в интернет и доступом в Консультант-плюс  
ПО MS Office: MS Word 2010-2013  
ABBYY Fine Reader
2. Принтер (не ниже HP 3015)
3. Сканер
4. Копир
5. Факс
6. Мини АТС
7. Чайный сервиз, скатерть, чай, кофе, сахар.
8. Перечень типовых управленческих архивных документов, образующихся в деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций с указанием сроков хранения
9. Папка ДЕЛО – 5 шт.
10. Конверты – 5 шт.
11. Бумага А4
12. Ручки, карандаши, подставки для них.
13. Резак для бумаги.
14. Ножницы, клей.

#### **1.5. Требование к экспертам**

Высшее образование.

Опыт работы не менее 5 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 ДПП, 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. В случае, когда поручение дается двум или нескольким лицам, равным по должности, кто является ответственным исполнителем?***

Выберите один вариант ответа:

1. Должностное лицо, указанное в резолюции первым
2. Должностное лицо, указанное в поручении последним
3. Ответственными в равной степени являются все указанные в резолюции лица

***2. В перечне задач секретаря в области организационного обеспечения повседневной деятельности руководителя уберите лишнее***

Выберите один вариант ответа:

1. Расстановка приоритетов профессиональной деятельности руководителя
2. Учёт и анализ затрат рабочего времени
3. Регулярное уточнение задач
4. Делегирование полномочий
5. Управление рабочим временем руководителя
6. Формулирование предложений по планированию
7. Поиск и сбор информации необходимой руководителю
8. Планирование собственного рабочего времени

***3. Установите последовательность действий при организации приёма посетителей в приёмной руководителя?***

Запишите ответ в виде последовательности цифр, обозначающих действия:

1. Предложить присесть в зону ожидания
2. Предложить снять верхнюю одежду
3. Зафиксировать посетителя в журнале учета
4. Приветствовать посетителя
5. Предложить чай, кофе, периодическую печать
6. Доложить руководителю о визите
7. Пригласить посетителя пройти в кабинет

#### **4. Какие средства защиты информации в ПК наиболее распространены?**

Выберите несколько вариантов ответа:

1. Применение различных методов шифрования, не зависящих от контекста информации
2. Средства защиты от копирования коммерческих программных продуктов
3. Средства защиты вычислительных ресурсов, использующие парольную идентификацию и ограничивающие доступ несанкционированного пользователя
4. Защита от компьютерных вирусов и создание архивов

#### **5. Установите последовательность подготовки документов к сдаче в архив**

Запишите ответ в виде последовательности цифр, обозначающих действия:

1. Составление актов о выделении к уничтожению документов и дел
2. Проведение экспертизы ценности документов
3. Оформление дел
4. Составление описей дел

#### Ключ к тесту

<b>№№ задания</b>	<b>Правильные варианты ответа, модельные ответы и(или) критерии оценки</b>	<b>Вес задания или баллы, начисляемые за верный ответ</b>
1.	1	1 балл
2.	4	1 балл
3.	4; 2; 3; 1; 5; 6; 7	верно – 1 балл, неверно – 0 баллов
4.	3; 4	1 балл
5.	3; 2; 4; 1	1 балл

## **2.2. Оценочные средства для практического этапа профессионального экзамена**

### **1. ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ТРУДОВЫХ ДЕЙСТВИЙ В РЕАЛЬНЫХ ИЛИ МОДЕЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ**

#### ***Трудовая функция:***

С/05.6 Организация работы с посетителями в приемной руководителя

#### ***Трудовое действие (действия):***

Организация личного приема посетителей руководителем; установление порядка приема для различных категорий посетителей; ведение журнала предварительной записи на прием; регистрация посетителей; содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей и сотрудников организации; организация приема деловых партнеров в офисе;

#### ***Задание:***

Вы секретарь генерального директора. В Вашей организации прием посетителей ведется строго по предварительной записи: понедельник, среда, четверг с 14 до 16. Сегодня вторник. К вам пришел посетитель. Окажите содействие оперативному рассмотрению просьбы посетителя.

#### ***Условия выполнения задания***

1. Место (время) выполнения задания ЦОК
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин./час.
3. Вы можете воспользоваться: помещением с рабочим местом секретаря руководителя, компьютером, принтером, телефоном, МФУ, канцтоварами.

#### ***Критерии оценки практического задания***

1. Соответствие встречи и доклада правилам делового этикета.
2. Соответствие заполнения регистрационных форм Инструкции по делопроизводству.

#### **Ключ к практическому заданию**

1. Встреча посетителя в соответствии с правилами делового этикета.
2. Сбор информации о клиенте:
  - вопрос, по которому пришёл посетитель, организация, должность, ФИО;
  - доклад руководителю о посетителе (телефонный или личный);
  - предложить посетителю варианты решения вопроса;
  - записать полученную информацию в журнале учета посетителей.