

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН УСИЛЕННОЙ КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ЦИФРОВОЙ ПОДПИСЬЮ  
сведения об ЭЦП:



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СРЕДНЕРУССКАЯ АКАДЕМИЯ СОВРЕМЕННОГО ЗНАНИЯ»**

Принято на заседании  
Педагогического Совета Академии  
Протокол от 22 августа 2022 года



**ПРОГРАММА  
ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**По дополнительной профессиональной программе повышения квалификации  
«Организационное и документационное обеспечение управления организацией»**

Нормативный срок освоения программы по заочной форме обучения 36,72,144 часа

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ (ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА)**

1.1. Программа итоговой аттестации разработана в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации", приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 года N 499 "Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам", Уставом, локальными актами Академии. Уставом, локальными актами Академии.

1.2. Итоговая аттестация слушателей, завершающих обучение по дополнительной профессиональной программе (далее – ДПП ПК) повышения квалификации «Организационное и документационное обеспечение управления организацией», 36,72,144 часа, является обязательной. По результатам итоговой аттестации слушателю выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

1.3. Итоговая аттестация проводится с использованием дистанционных образовательных технологий в соответствии с Положением о применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ ДО и ПО в АНО ДПО САСЗ, утвержденным Приказом ректора академии от «24» декабря 2020 года № 3/24-12.

## **II. Требования к итоговой аттестации слушателей**

2.1. Итоговая аттестация слушателей по программам повышения квалификации проводится в форме междисциплинарного (итогового) зачета и не может быть заменена оценкой уровня знаний на основе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации слушателей.

2.2. Итоговый междисциплинарный зачет по программе обучения наряду с требованиями к содержанию отдельных дисциплин должен устанавливать также соответствие уровня знаний слушателей квалификационным требованиям и (или) профессиональным стандартам по соответствующим должностям, профессиям или специальностям.

2.3. Тесты к итоговому междисциплинарному зачету, а также критерии оценки знаний слушателей по результатам проведения междисциплинарных зачетов, разрабатываются и утверждаются академией.

2.4. Объем времени аттестационных испытаний, входящих в итоговую аттестацию слушателей, устанавливается учебными планами.

2.5. Форма и условия проведения аттестационных испытаний при освоении программ повышения квалификации, входящих в итоговую аттестацию, доводятся до сведения слушателей при оформлении договора на обучение. Дата и время проведения итогового междисциплинарного зачета доводится до сведения выпускников не позднее, чем за 30 дней до первого итогового аттестационного испытания.

2.6. Аттестационные испытания, входящие в итоговую аттестацию по ДПП повышения квалификации, проводятся лицом (лицами) из числа профессорско-преподавательского состава и научных работников, и (или) ведущих преподавателей организаций, осуществляющих образовательную деятельность по соответствующему профилю подготовки, и (или) ведущих специалистов профильных предприятий, учреждений, организаций.

2.7. К итоговой аттестации допускаются лица, завершившие обучение по ДПП повышения квалификации и успешно прошедшие все предшествующие аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом.

2.8. Слушателям, успешно освоившим соответствующую ДПП и прошедшим итоговую аттестацию, выдаются документы о квалификации: удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

2.9. При освоении дополнительной профессиональной программы параллельно с получением среднего профессионального образования и (или) высшего образования

удостоверение о повышении квалификации выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

2.10. Слушателям, не прошедшим итоговую аттестацию по уважительной причине (по медицинским показаниям или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), предоставляется возможность пройти итоговую аттестацию без отчисления из Академии, в соответствии с медицинским заключением или другим документом, предъявленным слушателем, или с восстановлением на дату проведения итоговой аттестации. В случае, если слушатель был направлен на обучение предприятием (организацией), данный вопрос согласовывается с данным предприятием (организацией).

2.11. Слушателям, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лица освоившим часть дополнительной профессиональной программы и (или) отчисленным из организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому АНО ДПО «САСЗ».

2.12. Слушатели, не прошедшие итоговую аттестацию или получившие на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, вправе пройти повторно итоговую аттестацию в сроки, определяемые АНО ДПО «САСЗ».

### **III. Компетенции выпускника как совокупный ожидаемый результат образования по завершению освоения данной дополнительной профессиональной программы повышения квалификации**

**При определении профессиональных компетенций учитываются требования:**

ФГОС ВО (бакалавриат) по направлению подготовки 46.03.02. Документоведение и архивоведение, утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 октября 2020 г. N 1343.

Профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 года N 333н).

**Перечень профессиональных компетенций качественное изменение и (или) получение которых осуществляется в результате обучения:**

**Общепрофессиональные компетенции:**

ОПК-2. Способен находить организационно-управленческие решения при решении задач в сфере своей профессиональной деятельности

**Профессиональные компетенции**

ПК 1 - Способен к реализации организационного и документационного обеспечения деятельности организации

ПК2 Способен к реализации организационного, документационного и информационного обеспечения деятельности руководителя организации

ПК 3 Способен к реализации информационно-аналитической и организационно-административной поддержке деятельности руководителя организации

В результате освоения программы ДПП ПК «Организационное и документационное обеспечение управления организацией», 36,72,144 ч, слушатель должен приобрести следующие знания, умения и навыки, необходимые для качественного изменения компетенций в рамках имеющейся квалификации, повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации

**Знать:**

-основы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде

-нормативные правовые акты и нормативно-методические документы, определяющие порядок документационного и организационного обеспечения управления

-функции самоменеджмента, методы постановки целей  
 -принципы представительства в государственных органах, органах местного самоуправления, сторонних организациях и порядок взаимодействия с ними

**Уметь:**

-управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни  
 -использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации  
 -обеспечивать информационную безопасность деятельности организации  
 -анализировать и отбирать источники информации в соответствии с критериями полноты, достоверности, своевременности предоставления информации

**Владеть:**

-навыками определения круга задач в рамках поставленной цели и выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений  
 -навыками профессиональной деятельности в системе электронного документооборота  
 -навыками оказания помощи руководителю при организации и проведении телефонных переговоров и видеоконференций  
 навыками подготовки информационно-аналитических материалов

**Итоговая аттестация включает в себя итоговое междисциплинарное тестирование.**

№/п	Формируемые компетенции	Этапы формирования	Виды работ по итоговой аттестации	Трудо-емкость, ак. час
.	ОПК-2; ПК-1; ПК-2; ПК-3	Итоговое междисциплинарное тестирование	Процедура итогового междисциплинарного тестирования	2

**Показатели оценивания сформированности компетенций в результате прохождения итоговой аттестации**

№ п/п	Компетенция	Виды оценочных средств, используемых для оценки сформированности компетенций
		Итоговое междисциплинарное тестирование
1.	ОПК - 2	+
2.	ПК- 1	+
3.	ПК-2	+
4.	ПК-3	+

**Критерии оценки сформированности компетенций**

№ п.п.	Виды оценочных средств используемых для оценки компетенций	Компетенции
1.	Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей	ОПК – 2; ПК-1; ПК-2, ПК-3,
2.	Уровень знания фактического материала в объеме	ОПК – 2; ПК-1; ПК-2,

	программы	ПК-3
3.	Логика, структура и грамотность изложения вопроса	ОПК – 2; ПК-1; ПК-2, ПК-3,
4.	Умение связать теорию с практикой.	ОПК – 2; ПК-1; ПК-2, ПК-3,
5.	Умение делать обобщения, выводы.	ОПК – 2; ПК-1; ПК-2, ПК-3,

#### IV. ОПИСАНИЕ КРИТЕРИЕВ, ПОКАЗАТЕЛЕЙ И ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

##### Критерии и шкалы оценивания

№ пп	Оценка	Критерии оценивания
1	Отлично	<p>Слушатель должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала;</li> <li>- исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал;</li> <li>- правильно формулировать определения;</li> <li>- продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой;</li> <li>- уметь сделать выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>
2	Хорошо	<p>Слушатель должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- продемонстрировать достаточно полное знание программного материала;</li> <li>- продемонстрировать знание основных теоретических понятий;</li> <li>достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал;</li> <li>- продемонстрировать умение ориентироваться в литературе;</li> <li>- уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>
3	Удовлетворительно	<p>Слушатель должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- продемонстрировать общее знание изучаемого материала;</li> <li>- показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины;</li> <li>- уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li> <li>- знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.</li> </ul>
4	Неудовлетворительно	<p>Слушатель демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- незнание значительной части программного материала;</li> <li>- не владение понятийным аппаратом дисциплины;</li> <li>- существенные ошибки при изложении учебного материала;</li> <li>- неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li> </ul>

		- неумение делать выводы по излагаемому материалу.
5	Зачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровнях «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».
6	Незачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровне «неудовлетворительно».

По результатам итогового междисциплинарного зачета, включенного в итоговую аттестацию, выставляются отметки.

Положительные отметки означают успешное прохождение итоговой аттестации – итогового междисциплинарного зачета.

### **Шкала междисциплинарного тестирования**

<b>№ пп</b>	<b>Оценка</b>	<b>Шкала</b>
1	Отлично	Количество верных ответов в интервале: 85-100%
2	Хорошо	Количество верных ответов в интервале: 70-84%
3	Удовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 50-69%
4	Неудовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 0-49%
5	Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 40-100%
6	Незачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-39%

## **V. ТИПОВЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**Темы для подготовки к итоговому междисциплинарному зачету, итоговому междисциплинарному тестированию:**

Прием и распределение телефонных звонков организации  
 Организация работы с посетителями организации  
 Выполнение координирующих и обеспечивающих функций  
 Документационное обеспечение деятельности организации  
 Организация работы с документами  
 Организация текущего хранения документов  
 Организация обработки дел для последующего хранения  
 Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации  
 Информационно-аналитическая и организационно-административная поддержка деятельности руководителя организации

### **Демонстрационный вариант теста**

#### **Что такое документ?**

- + Это какой-либо материальный носитель с информацией, которая обладает определенными реквизитами;
- Это бумажный лист с нанесенным на него печатным текстом;
- Это объект материального мира, который содержит какую-либо информацию, необходимую для рабочего процесса.

**Информация, которая имеет структуру и содержится на носителе – это:**

- + документированная информация;
- официальный документ;
- делопроизводство.

**Передача информации, которая содержится в документе, в пространстве и времени – это:**

- + коммуникативная функция документа;
- социальная функция документа;
- политическая функция документа.

**Какой из указанных документов приобретает правовую функцию на определенный промежуток времени:**

- + Протокол заседания аттестационной комиссии;
- Закон;
- Платежное поручение.

**В чем заключается атрибутивность документа?**

- + В наличии в документе двух составляющих (материальной и информационной), без которых он существовать не может;
- В его предназначенности для передачи в пространстве и времени;
- В тесной взаимосвязи его отдельных элементов и подсистем, которые обеспечивают его целостность и сохранений свойств при различных внешних изменениях.

**Способность документа повлечь за собой правовые последствия – это его:**

- + юридическая сила;
- юридическая значимость;
- достоверность.

**Копия документа – это:**

- + экземпляр, который полностью повторяет содержание подлинника;
- повторный экземпляр подлинника;
- его электронная форма.

**Обязательный элемент оформления документа называется:**

- + реквизитом;
- формуляром;
- образцом.

**Реквизит, который фиксирует решение лица (согласие или несогласие) по поводу содержания документа, называется:**

- + визой;
- грифом;
- резолюцией.

**Резолюция оформляется:**

- + на самом документе или на отдельном листе;
- только на самом документе;
- только на отдельном листе.

**От какого лица излагается текст протокола?**

- + От третьего лица множественного числа;
- От третьего лица единственного числа;
- От первого лица множественного лица.

**Какие установлены стандартные форматы бланков документов?**

- + А4 и А5;
- А5 и А3;
- Только А4.

**Левое поле документа должно быть не менее:**

- + 20 мм;
- 30 мм;
- 10 мм.

**Какой документ организации нельзя оформить на общем бланке?**

- + Письмо;
- Приказ;
- Отчет.

**Какой реквизит организационно-распорядительного документа является переменным?**

- + Дата документа;
- Наименование организации;
- Код формы документа.

**При каком варианте оформления реквизита заголовочная часть бланка продлевается до границы правого поля?**

- + При продольном;
- При центрированном;
- При флаговом.

**Такой реквизит как эмблема организации:**

- + не может быть размещен на бланке документа, если на нем уже имеется герб РФ или герб одного из субъекта РФ;
- может заменять реквизит наименования организации;
- размещается в нижнем поле документа.

**Какой из указанных реквизитов характерен только для бланка служебных писем?**

- + Справочные данные об организации;
- Код формы документа;
- Наименование вида документа.

**В каком порядке оформляется адрес в международной переписке?**

- + Имя и фамилия адресата, дом, улица, штат (графство), почтовый индекс, страна;
- Имя и фамилия адресата, почтовый индекс, страна, город (штат, графство), улица, дом;



Имя и фамилия адресата, страна, город (штат, графство), улица, дом, почтовый индекс.

**Что из указанного не содержит в себе резолюция?**

- + Слово «Утверждаю»;
- Содержание поручения;
- Фамилию и инициалы исполнителя.

**На каком формате бланка документа может отсутствовать заголовок?**

- + А5;
- А4;
- Заголовок является обязательным реквизитом для любого формата бланков.

**Если к документу имеется несколько приложений, то они:**

- + нумеруются после слова «Приложение» под текстом;
- перечисляются через запятую после текста;
- никак не обозначаются, а просто прилагаются к основному документу.

**Если перед должностью в конце документа ручкой ставится косая черта, приписывается «и.о.» и ставится подпись не того лица, данные которого расшифрованы, то такой документ;**

- + теряет свою юридическую силу;
- имеет такую же юридическую силу, что и подписанный должностным лицом, чья расшифровка указана;
- является фальсификатом.

**На какой части копии отправляемого документа проставляется виза?**

- + В нижней части лицевой стороны;
- В нижней части оборотной стороны;
- В верхней части лицевой стороны.

**Что понимается под миграцией электронных документов?**

- + Их перемещение из одной информационной системы в другую при сохранении их достоверности, целостности, аутентичности и пригодности для дальнейшего использования;
- Их первичная проверка при поступлении в организацию.

**Плотность документопотока определяется:**

- + Соотношением числа документов, которые проходят через конкретный пункт обработки, к единице времени;
- Соотношением количества документов, поступивших в организацию, к аналогичному показателю за прошедший период;
- Числом обработанных организацией документов за все время ее существования.

**Что поднимается под аутентичностью электронного документа?**

- + Гарантия соответствия электронного документа заявленному;
- Отсутствие правок в текст электронного документа после его создания;
- Возможность в любой момент установить местонахождение документа и воспроизвести его.

**Документационное обеспечение управления – это:**

- + деятельность, которая имеет своей целью обеспечить функции управления документами;
- деятельность соответствующих лиц по документообороту, документированию, оперативному хранению, а также использованию документов организации;

**Что из указанного не может являться подлинником документа?**

- + Копия документа в электронном виде;
- Первый экземпляр документа;
- Единственный экземпляр документа.

**Какого вида печати не существует?**

- + универсальной;
- гербовой;
- простой.

**Какой из перечисленных документов не относится к группе организационных?**

- + Служебное письмо;
- Учредительный договор;
- Штатное расписание.

*Основными задачами автоматизации документооборота и доставки информации являются...*

- а) интеграция технологий делопроизводства в единый процесс;
- б) подготовка текстовых документов;
- в) использование средств внешних коммуникаций;
- г) применение аудиовизуальных средств.

*Технологии автоматизированного документооборота включают...*

- а) планирование и управление ресурсами;
- б) формирование и накопление базы электронных документов;
- в) программно-аппаратную платформу;
- г) деловую графику.

*К документационной системе, выполняющей функции доставки информации, предъявляют следующие требования...*

- а) оперативное формирование указаний;
- б) достоверность передаваемых документов;
- в) подготовка плановых документов;
- г) разработка программных алгоритмов.

*Технологии класса «Рабочая группа» для документационных систем характеризуются...*

- а) отсутствием структуризации в организации работ;
- б) накоплением электронных документов в информационной базе;
- в) генерацией отчетов с использованием информации из базы данных;
- г) настройкой делопроизводства по требованию заказчика.

*Технологии класса «Рабочий поток» для документационных систем служат для...*

- а) автоматизации документооборота в средних и крупных офисах;
- б) контроля версий программных продуктов;
- в) определения программно-аппаратной конфигурации системы;

г) предоставления услуг по имитационному моделированию.

*Средства офисной автоматизации обеспечивают...*

- а) реализацию алгоритмов обработки документов в организации;
- б) оценку программно-аппаратной конфигурации документационной системы;
- в) отказоустойчивость системы (резервирование ресурсов);
- г) оперативную обработку табличных данных.

*Сетевые компьютеры в документационных системах обеспечивают...*

- а) экспедиционную обработку документов;
- б) контроль исполнения по существу поставленных задач;
- в) коллективный доступ к ресурсам сети;
- г) исследование знаковых систем.

*Алгоритм прохождения исходящих документов включает...*

- а) учет и планирование рабочего времени;
- б) составление проекта документа;
- в) отказоустойчивость системы;
- г) предоставление вычислительных ресурсов.

*В документационных системах для поиска регистрационных карточек применяют...*

- а) интеграцию технологий делопроизводства;
- б) автоматизацию административно-управленческих функций;
- в) предметный признак систематизации;
- г) средства макропрограммирования.

*Контрольная дельность документационной системы обеспечивает...*

- а) каталогизацию регистрационных форм по срокам исполнения;
- б) экспедиционную обработку входящих документов;
- в) использование сетевых протоколов;
- г) управление передачей информации

**Какие существуют виды барьеров общения?**

- а) межъязыковые;+
- б) мировоззренческие;
- в) психологические;+ г) соматические;
- д) социальные;+
- е) технические;+

**На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение?**

- а) доброжелательность;
- б) порядочность;
- в) тактичность;
- г) уважительность;
- д) эгоизм+

**Этическая категория, которая передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей:**

- а) благо;

- б) долг;+
- в) счастье;
- г) честь

**Верно ли утверждение, что конкуренция двигает дело, ориентация на сотрудничество – укрепляет его, а стремление раздавить конкурента – уничтожает?**

- а) Да+
- б) Нет

**Компоненты, которые включает в себя культура делового общения:**

- а) все ответы верны;+
- б) психологию делового общения;
- в) служебный этикет;
- г) технику делового общения;
- д) этику делового общения

**Что из ниже перечисленного относится к стилям руководства?**

- а) Политический
- б) Либеральный+
- в) Демократический+
- г) Авторитарный+

**Учение, центральной проблемой которого является добро и зло называется:**

- а) этикой;
- б) моралью;
- в) нравственностью.

**Какие элементы входят в структуру этики?**

- а) нравы – обычай - мораль;
- б) история этики – теория морали - прикладная этика;
- в) моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.

**Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через;**

- а) рационализацию художественного мира;
- б) переживание;
- в) описание мира при помощи символов.

**Этика – это ...**

- а) наука, предметом которой является мораль;
- б) наука, предметом которой является общество;
- в) наука, предметом которой является мировоззрение

**Профессиональная этика относится к ...**

- а) теории морали;
- б) нормативной этике;
- в) прикладной этике

**Гуманистическая этика ...**

- а) включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;

- б) считает, что человек не имеет своей ценности;
- в) рассматривает человека в телесно-духовной целостности**

**Авторитарная этика ...**

- а) считает, что человек не имеет своей ценности;
- б) рассматривает человека в телесно-духовной целостности;
- в) считает, что цель человека – быть самим собой**

**Прикладная этика включает ...**

- а) теорию морали;**
- б) этику делового общения;
- в) нормативную этику

**Деловое общение основывается на знаниях:**

- а) социологии;
- б) психологии;**
- и) менеджмента;
- г) логики;

**К вербальным средствам общения относятся:**

- а) устная речь;**
- б) письменная речь
- в) устная и письменная речь;
- г) интонации голоса.

**Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?**

- а) жесты;
- б) позы;
- в) мимика;
- г) все перечисленные;**
- д) выражение лица.

**Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:**

- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) стараться интерпретировать реакции партнера;
- в) понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.**

**Конфликт – это:**

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) **противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;**
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.**

**Противоборство – это:**

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;

- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

**Духовное или межличностное общение – это вид общения, при котором ...**

- а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;
- б) можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;**
- в) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов

**Какие позиции соответствуют эффективной деловой беседе?**

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;**
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучший партнер тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;

**Коммуникативная сторона общения – это ...**

- а) обмен информации между людьми;**
- б) организация взаимодействия между людьми;
- в) процесс восприятия друг друга партнерами

**Перцептивная сторона общения – это ...**

- а) обмен информации между людьми;
- б) организация взаимодействия между людьми;
- в) процесс восприятия друг друга партнерами**

**Интерактивная сторона общения – это ...**

- а) обмен информации между людьми;
- б) организация взаимодействия между людьми;**
- в) процесс восприятия друг друга партнерами

**Система слов, выражений и правил их соединения – это ...**

- а) интонация;
- б) язык;**
- в) мимика

**Конфликтная ситуация – это:**

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;**
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

**Причина конфликта – это:**

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;**

**в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;**

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

д) то, из-за чего возникает конфликт.

**То, из-за чего возникает конфликт, – это:**

а) мотивы конфликта;

б) позиции конфликтующих сторон;

**в) предмет конфликта;**

г) стороны конфликта;

д) образ конфликтной ситуации.

**Образ конфликтной ситуации – это:**

а) то, из-за чего возникает конфликт;

б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;

в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;

г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;

**д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.**

**Инцидент – это:**

**а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;**

б) истинная причина конфликта;

в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

г) то, из-за чего возникает конфликт;

д) необходимое условие конфликта.

**Стороны конфликта – это:**

**а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;**

б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;

в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;

г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);

д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

**Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по – разному проявляются в отношении к:**

а) своему коллективу

**б) делу**

в) политике

г) искусству

**При приеме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:**

а) умению спорить

- б) способности к общению
- в) внешнему виду
- г) невнимательности к говорящему

#### **Информация это**

1. сообщения, находящиеся в памяти компьютера;
2. сообщения, находящиеся в хранилищах данных;
3. **предварительно обработанные данные, годные для принятия управленческих решений;**
4. сообщения, зафиксированные на машинных носителях.

#### **Информационная технология это**

1. Совокупность технических средств.
2. Совокупность программных средств.
3. Совокупность организационных средств.
4. Множество информационных ресурсов.
5. **Совокупность операций по сбору, обработке, передаче и хранению данных с использованием методов и средств автоматизации.**

#### **Укажите функции электронного документооборота**

1. Решение прикладных задач.
2. **Хранение электронных документов в архиве.**
3. **Поиск электронных документов в архиве.**
4. Организация решения транзакционных задач.
5. **Маршрутизация и передача документов в структурные подразделения.**
6. **Мониторинг выполнения распоряжений.**
7. Организация решения аналитических задач.

#### **Укажите главную особенность баз данных**

1. Ориентация на передачу данных.
2. **Ориентация на оперативную обработку данных и работу с конечным пользователем.**
3. Ориентация на интеллектуальную обработку данных.
4. Ориентация на предоставление аналитической информации.

#### **Укажите главную особенность хранилищ данных**

1. Ориентация на оперативную обработку данных.
2. **Ориентация на аналитическую обработку данных.**
3. Ориентация на интерактивную обработку данных.
4. Ориентация на интегрированную обработку данных.

#### **Категория секретарей, занимающихся приемом телефонных звонков и сообщений**

- секретарь офиса
- ученый секретарь
- +секретарь на телефоне**
- секретарь коллегии

Специалист не только в области секретарского дела, но и в сфере основной деятельности организации, он готовит решения, доклады, отчеты, выступления руководителю и т.д.

- секретарь приемное



- +секретарь-референт
- секретарь структурного подразделения
- личный секретарь

**Назовите основные категории секретарей**

- +секретарь приемной
- +секретарь офиса
- +личный секретарь
- +секретарь-референт
- секретарь-руководитель
- +технический секретарь

**Все обязанности секретаря можно разделить на 2 основные группы:**

- +функции по документационному обеспечению управления
- +функции по бездокументарному обслуживанию
- функции по административно-правовому обеспечению деятельности организации

**Назовите документы, составляющие правовую основу деятельности секретаря**

- +Конституция РФ
- Налоговый кодекс
- +Трудовой кодекс
- +Основы законодательства об охране труда
- Налоговой кодекс

**Научно-техническая, коммерческая, организационная или иная используемая в предпринимательской деятельности информация, которая обладает реальной или потенциальной экономической ценностью и не является общеизвестной – это....**

коммерческая тайна

**Какие компоненты включает схема 7П?**

- +приветствие
- +прощание
- +подведение итогов
- +признательность
- +причина
- +проблема
- проект
- пояснение
- +представление

**Расположите в правильной последовательности все элементы схемы 7П**

- 7прощание
- 1приветствие
- 4проблема
- 5подведение итогов
- 3причина
- 6признательность
- 2представление

**Оптимальная продолжительность делового телефонного разговора:**

-2 мин

- 3 мин
- +4 мин**
- 5 мин

**Прием посетителей условно можно разделить на следующие виды:**

- +прием по текущим вопросам
- прием по оперативным вопросам
- +прием по личным вопросам
- +прием посетителей из других организаций
- +прием командированных работников
- +прием делегаций
- прием по актуальным вопросам

**В каком документе секретарь фиксирует информацию о приеме посетителей?**

- +журнал**
- книга
- протокол
- регистрационная карточка

**Свод норм и правил наиболее целесообразного поведения, которое должно способствовать достижению успеха в деловых отношениях деловой этикет**

**Назовите основные СЭД, используемые секретарем в делопроизводстве**

- +Дело
- +Евфрат-документооборот
- Outlook
- Lotus Organizer

**В каком веке появилась должность секретаря?**

- +в 18 веке**
- в 19 веке
- в 15 веке
- в 20 веке

**Основным документом, регламентирующим состав и объем обязанностей секретаря является:**

- устав
- положение
- +должностная инструкция**
- штатное расписание

**Передача подчиненному задачи с правом принятия решения и ответственности за ее выполнение, – это...**

- +делегирование**
- децентрализация
- поручение

**Нормы времени могут быть использованы для определения**

-годовой трудоемкости работ по документационному обеспечению управленческих структур

**+расчета нормативной численности работников, выполняющих работы по документационному обеспечению управленческих структур**

**Регламентированная численность работников определенного профессионально-квалификационного состава, необходимая для качественного выполнения той или иной функции в определенных организационно-технических условиях, – это ...**

**+норматив численности**

-нормы управляемости

-нормы выработки

Максимальное число работников, подчиненных одному руководителю, – это ..

-норматив численности

-нормы выработки

**+нормы управляемости**

**Объем работ (количество документов), который должен быть выполнен за определенный отрезок времени (час, смену), – это ...**

-норматив численности

-нормы управляемости

**+нормы выработки**

Нормы выработки применяются

-для нормирования труда и расчета численности основных рабочих-многостаночников

-для расчета численности работающих, планирования производительности труда, организации заработной платы

**+при учете трудоемкости работ по обслуживанию единицы оборудования производственных площадей в течение определенного периода**

**Под рабочим местом служащего понимается**

-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

**Режим труда и отдыха – это**

**+установленный в организации распорядок, регламентирующий определенное чередование времени работы и отдыха сотрудников**

-правила внутреннего трудового распорядка

-нормативы времени, предназначенные для расчета штатной численности

**Продолжительность непрерывной работы секретаря с компьютером без регламентированного перерыва не должна превышать**

+2 часа

-3 часа

-4 часа

### **Секретарь руководителя относится к категории**

- руководители
- +специалисты
- технические исполнители

### **Общероссийским документом, регламентирующим квалификационные требования к секретарям, является**

- Трудовой кодекс РФ
- +Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов
- Общероссийским документом, регламентирующим квалификационные требования к секретарям, является

### **Квалификационные характеристики могут**

- применяться в качестве нормативных документов прямого действия
- +служить основой для разработки должностных инструкций

### **Помощник руководителя относится к категории**

- руководители
- +специалисты
- технические исполнители

### **На какие категории классифицируются служащие?**

- руководители, специалисты, технические специалисты
- +руководители, специалисты, инспекторы, вспомогательные работники
- руководители, специалисты, инспекторы
- Управление персоналом

### **Организация – это**

#### **+группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели**

- любая эффективная организация независимо от формы собственности, организационно-правовой формы и отраслевой принадлежности
- совокупность всех сотрудников организации, личным трудом участвующих в ее деятельности

#### **Для обозначения совокупности всех сотрудников организации, личным трудом участвующих в ее деятельности, в современной литературе используются следующие термины:**

- +кадры
- +кадровый потенциал
- +человеческие ресурсы
- +персонал
- +человеческий капитал
- группа людей
- +трудовые ресурсы
- организационный потенциал

#### **Процесс использования индивидуумов (сотрудников) для достижения целей компании - это...**

- управление человеческими ресурсами

**В соответствии с базовой классификацией персонала выделяется:**

- +производственный персонал (рабочие)
- руководящий персонал (управляющие)
- +управленческий персонал (служащие)

**Совокупность процессов анализа трудовых операций, планирования человеческих ресурсов, подбора и отбора кадров - это...**

кадровое обеспечение

**Совокупность процессов планирования карьеры, обучения сотрудников, оценка результатов деятельности сотрудников – это**

развитие человеческих ресурсов

**Совокупность процессов мотивации и стимулирования труда сотрудников - это...**

- поощрение
- +вознаграждение
- порицание

**Совокупность процессов обеспечения нормальных условий труда: соблюдение требований эргономики, охраны труда и окружающей среды – это**

- +обеспечение безопасности труда и здоровья сотрудников
- осуществление регулирования трудовых отношений
- развитие человеческих ресурсов
- система поощрений

**Должностное лицо или структурное подразделение организации, являющиеся носителями функций управления персоналом - это...**

- +субъект управления человеческими ресурсами
- объект управления человеческими ресурсами
- предмет управления человеческими ресурсами
- структура управления человеческими ресурсами

**Виды субъектов управления персоналом:**

- структурные подразделения организации
- +менеджер по персоналу, отдел кадров, управление кадров
- +аутсорсинг
- +линейные руководители
- +центры ответственности: центры затрат, центры доходов, центры прибыли
- материально-технические центры

**Документ, в котором сообщается информация относительно рабочих заданий, обязанностей и ответственности, связанных с конкретной должностью**

- устав организации
- +должностная инструкция
- штатная численность
- штатное расписание

**Увольнение работников, по причинам, не связанным с производственной необходимостью: по собственному желанию, за нарушение трудовой дисциплины и т.д.**

**+текучесть кадров**

- кадровые перестановки
- планирование преемственности

**Основное направление деятельности, которое выбирает человек с целью следовать ему на протяжении всей своей трудовой жизни - это...**

- карьерный путь

**+карьера**

- планирование карьеры
- трудоустройство

**Какие виды планирования карьеры существуют?**

**+индивидуальное планирование карьеры**

- самостоятельное планирование карьеры
- +организационное планирование карьеры
- корпоративное планирование карьеры

**Официальный подход, используемый организацией, чтобы помочь своим сотрудникам приобретать опыт и навыки, необходимые для выполнения настоящей и будущей работы - это...**

- развитие карьеры

**Приспособление и постепенное вхождение работника в производственные условия, характерные для организации-работодателя - это...**

- психологическая адаптация
- социальная адаптация
- +трудовая адаптация
- профессиональная адаптация

**Она выражается в определенном уровне овладения профессиональными навыками и умениями, в формировании некоторых профессионально необходимых качеств личности, в развитии устойчивого положительного отношения работника к своей профессии**

- трудовая адаптация
- +профессиональная адаптация**
- социально-психологическая адаптация
- психологическая адаптация

**Компания, которая создает условия для получения сотрудниками навыков и умений использования накопленных теоретических знаний в их практической деятельности - это...**

- предупреждающее обучение
- +обучающаяся организация**
- кризисное обучение
- поддерживающее обучение

**Собеседование по результатам оценки деятельности сотрудников - это...**

**оценочное интервью**

Факторы, влияющие на процесс оценки результатов деятельности сотрудников, могут быть

- факторами корпоративной культуры
- +факторами внешней среды
- +факторами внутренней среды

-факторами оценки результатов деятельности

**При оценке подхода к формированию системы вознаграждения следует рассматривать следующие аспекты справедливости:**

- +внешнюю справедливость
- +индивидуальную справедливость
- профессиональную справедливость
- массовую справедливость
- +внутреннюю справедливость
- +групповую справедливость

**Работа, не отличающаяся сложностью выполнения, не требующая особых знаний, навыков, опыта и предварительного профессионального обучения - это...**

- квалифицированный труд
- +неквалифицированный труд
- специальная трудоспособность
- профессиональная трудоспособность

## **VI. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ ИТОГОВОГО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО ЗАЧЕТА**

6.1. Итоговая аттестация проводится в соответствии с Положением о порядке проведения итоговой аттестации с использованием дистанционных технологий в Автономной некоммерческой организации дополнительного образования «Среднерусская академия современного знания».

6.2. Итоговая аттестация с использованием дистанционных технологий (далее – Итоговая аттестация) проводится для слушателей, завершивших обучение по программам дополнительного профессионального образования или профессионального обучения.

6.3. Итоговая аттестация организуется с использованием средств информационно-коммуникационной сети «Интернет» в форме видеоконференции в режиме онлайн, с использованием Системы дистанционного обучения «Прометей 5.0» и платформы Pruffme и (или) программного обеспечения Skype. Процесс идентификации поступающего и проведения итоговой аттестации фиксируется при помощи технической видеозаписи.

6.4. Слушатели, участвующие в итоговой аттестации, должны обеспечить выполнение следующих технических и программных требований:

Наличие выхода в информационно-коммуникационную сеть «Интернет» с скоростью не ниже 60 Мбит/с (мегабит в секунду) в секунду;

Наличие динамиков/наушников, микрофона, web-камеры;

Доступ к платформе Pruffme или наличие действующей регистрации в программном обеспечении Skype .

6.5. Техническое сопровождение со стороны Академии осуществляют специалисты учебного отдела, проктор(ы) и аттестационные комиссии.

6.6. В обязанности сотрудников учебного отдела входит техническое сопровождение процесса итоговой аттестации, консультирование и помощь участникам процесса до и во время проведения итоговой аттестации, а также в случае возникновения технических сбоев, осуществляют выдачу доступа к аттестации.

6.7. Проктор - специальный сотрудник, осуществляющий мониторинг прохождения итоговой аттестации. Прокторы выбираются из числа сотрудников Академии. Прокторы проходят инструктаж и обучение в обязательном порядке.

В обязанности проктора входит идентификация личности слушателя, а также фиксация нарушений во время прохождения итоговой аттестации, анализ хода итоговой аттестации. Проктор отмечает в материалах итоговой аттестации наличие или отсутствие нарушений, ведет техническую запись.

6.8. Аттестационные комиссии фиксируют результаты итоговой аттестации протоколами и (или) ведомостями итоговой аттестации.

6.9. Во время подготовки слушатели имеют право пользоваться нормативно-справочной литературой.

## **VII. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ ИТОВОМУ ТЕСТИРОВАНИЮ**

При подготовке к итоговому аттестационному зачету слушателю выдается список основной и дополнительной литературы ЭБС IPRbooks по дисциплинам ДПП повышения квалификации «Организационное и документационное обеспечение управления организацией», 36,72,144 часа.

### **7.1. Основная литература:**

1. Документационное обеспечение управления. Составление и оформление деловых документов : учебное пособие для СПО / составители Е. И. Башмакова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-4488-1080-0, 978-5-4497-0964-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/103343.html> (дата обращения: 17.06.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Хмельницкая, О. Е. Секретарь - лицо компании (имидж секретаря, деловой этикет и протокол) / О. Е. Хмельницкая. — Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2017. — 127 с. — ISBN 978-5-379-02028-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/65153.html> (дата обращения: 17.06.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Пешкова, Г. Д. Секретарское дело : сборник тестов. Пособие / Г. Д. Пешкова. — Минск : Вышэйшая школа, 2009. — 159 с. — ISBN 978-985-06-1736-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/20263.html> (дата обращения: 17.06.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

### **7.2. Дополнительная учебная литература**

1. Алексеева, Т. В. Документационное обеспечение управления : учебник / Т. В. Алексеева, О. А. Страхов. — Москва : Университет «Синергия», 2020. — 132 с. — ISBN 978-5-4257-0402-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/101344.html> (дата обращения: 17.06.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104899.html> (дата обращения: 17.06.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Пешкова, Г. Д. Секретарское дело : учебное пособие / Г. Д. Пешкова. — Минск : Вышэйшая школа, 2014. — 368 с. — ISBN 978-985-06-2337-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/35543.html> (дата обращения: 17.06.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей