Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента и территориального развития

УТВЕРЖДАЮ
Директор института технологий устойчивого развития
_____ А.В. Феоктистов
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Практика по должности служащего

38.03.03 «Управление персоналом»
(направленность (профиль): «Управление персоналом организации»)

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очно-заочная форма

Срок обучения: 4 года 6 месяцев

Год начала подготовки 2025

Новокузнецк
2025

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: 1b8241b8e11f629c673def0838264027810374a8
Владелец: Директор ИЭиМ Феоктистов Андрей Владимирович
Действителен: с 11 сентября 2024 г. по 5 декабря 2025 г.
Дата и время: 11-06-2025 09:11:40 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи практики

Целями практики являются:
– закрепление и углубление теоретических знаний;
– совершенствование профессиональных навыков и умений в соответствии с требованиями профессионального стандарта.

Задачами практики являются:
– получение навыков по должности служащего;
– выполнения трудовых действий в объеме обобщенной трудовой функции.

2 Место практики в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная практика относится к учебным дисциплинам обязательной части **Блока 2 «Практика»** ООП по направлению подготовки (специальности) 38.03.03 «Управление персоналом».

Вид практики: учебная практика.

Тип практики: ознакомительная практика.

Практика основывается на знаниях и умениях, полученных обучающимися в рамках изучения следующих учебных дисциплин:
– Организационная психология;
– Деловые коммуникации;
– Менеджмент;
– Документационное обеспечение управления персоналом.

Знания и умения, полученные и закрепленные в рамках практики, позволяют добиться необходимого уровня освоения ООП. При прохождении практики обучающиеся формируют, закрепляют и развивают свои практические умения, профессиональные компетенции. Компетенции, приобретенные в результате прохождения практики, используются в дальнейшем при изучении учебных дисциплин (прохождении других видов практик):
– Организационная культура;
– Преддипломная практика.

а также необходимы для последующей подготовки и прохождения государственной итоговой аттестации.

3 Формы проведения практики

Практика может осуществляться непрерывно либо путем чередования с реализацией иных компонентов образовательной программы в соответствии с календарным учебным графиком и учебным планом.

4 Место проведения практики

Практика осуществляется в в структурных подразделениях СибГИУ или на предприятиях, в учреждениях и организациях любых организационно-правовых форм собственности и направлений деятельности, с которыми заключены договоры о проведении практик обучающихся.

Объекты практики: службы или подразделения профильных организаций и университета, выполняющие изучаемые обобщенные трудовые функции..

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

5 Планируемые результаты обучения при прохождении практики

Процесс прохождения практики направлен на формирование следующих компетенций:

– Общепрофессиональные компетенции

Наименование категории (группы) ОПК	Код и наименование ОПК	Код и наименование индикатора достижения ОПК	Планируемые результаты обучения
	ОПК-6: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.	ОПК-6.1 Понимает принципы работы современных информационных технологий	– знать: принципы работы современных информационных технологий. – уметь: выбирать современные информационные технологии в соответствии с решаемыми профессиональными задачами.
		ОПК-6.2 Обосновывает применение современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности	– знать: назначение современных информационных технологий, применяемых для решения задач профессиональной деятельности. – уметь: анализировать преимущества и недостатки современных информационных

			технологий для решения задач профессиональной деятельности.
		ОПК-6.3 Выбирает соответствующие современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности	– знать: функциональные возможности современных информационных технологий, применяемых для решения задач профессиональной деятельности. – уметь: использовать функциональные возможности современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности.

– Универсальные компетенции

Наименование категории (группы) УК	Код и наименование УК	Код и наименование индикатора достижения УК	Планируемые результаты обучения
Коммуникация	УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2 Ведет деловую переписку на государственном и иностранном(ых) языке(ах), учитывая особенности делового эпистолярного стиля	– знать: основы письменных деловых коммуникаций, используемых в профессиональной деятельности. – уметь: применять на практике подходящие приемы коммуникаций.
		УК-4.3 Выполняет перевод академических текстов с иностранного(ых) на государственный язык и обратно, учитывая их жанровую специфику и	– знать: основные требования международного и государственного стандартов письменной деловой коммуникации; особенности письменных деловых коммуникаций; особенности

		целевую аудиторию	современных коммуникационных систем и документоведения. – уметь: работать с управленческими документами; работать с внутриведомственной документацией; работать с деловой корреспонденцией.
Безопасность жизнедеятельности	УК-8: Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1 Создает и поддерживает безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	– знать: нормативно-правовою базу безопасности, основы политики организации по безопасности труда на рабочем месте . – уметь: обеспечивать безопасные и комфортные условия труда на рабочем месте, выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте.

6 Объем и содержание практики

Практика проводится в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа включает в себя групповые консультации, индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации ООП на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) и иные формы взаимодействия обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации ООП на иных условиях, в том числе при проведении промежуточной аттестации обучающихся. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

При проведении практики организуется практическая подготовка обучающихся путём непосредственного выполнения обучающимися

определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Объем практики

Семестр / курс		***ИТОГО***	***8 семестр***
Форма промежуточной аттестации			*зачет с оценкой*
Трудоёмкость	*академ. час.*	***108***	*108*
	зачетных единиц	***3***	*3*
Лекции, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Практические занятия, *академ. час.*		***16***	*16*
в форме практической подготовки		***16***	*16*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Консультации, *академ. час.*		***2***	*2*
в форме практической подготовки		***2***	*2*
Самостоятельная работа, *академ. час.*		***90***	*90*
в форме практической подготовки		***90***	*90*
Контроль, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*

Содержание практики

Раздел 1 Первичный инструктаж по технике безопасности (Прохождение обучающимися первичного инструктажа по технике безопасности, по результатам которого делается соответствующая запись в журнале инструктажа);

Раздел 2 Подготовка и защита отчета по практике;

Тема 2.1 Прием и распределение телефонных звонков организации (Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации. Регистрация поступающих телефонных звонков. Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону
Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи. Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации. Функции, задачи, структура организации, ее связи. Учетные регистрационные формы, использование их для информационной работы.
Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации. Установление контакта с собеседником, поддерживание и развитие деловой беседы в процессе телефонных переговоров. Сглаживание конфликтных и сложных ситуации межличностного взаимодействия. Служебный этикет. Этика делового общения. Правила речевого этикета.

Требования охраны труда.
Правила защиты конфиденциальной служебной информации.);

Тема 2.2 Организация работы с посетителями организации (Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками. Правила организации приема посетителей. Правила делового общения. Общение с посетителями. Ведение журнала записи посетителей. Учет посетителей и оформление пропусков. Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей. Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации. Меры по разрешению конфликтных ситуаций.
Организация и бронирование переговорных комнат. Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе. Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки). Правила организации приемов в офисе. Правила сервировки чайного (кофейного) стола. Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним
Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами);

Тема 2.3 Выполнение координирующих и обеспечивающих функций (Ведение журнала разъездов работников организации. Координация работы курьеров и водителей организации. Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей. Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации.
Средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации. Современные средства сбора, обработки и передачи информации. Контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками);

Тема 2.4 Оформление и защита отчета по практике по должности служащего (Подготовка и оформление отчета по практике по должности служащего. Список использованной литературы. Защита отчета по практике по должности служащего).

Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

Перечень тем практических занятий

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической

			подготовки
Раздел 2; Тема 2.1.	Прием и распределение телефонных звонков организации	4	4
Раздел 2; Тема 2.2.	Организация работы с посетителями организации	6	6
Раздел 2; Тема 2.3.	Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	6	6
Итого:		**16**	**16**

7 Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые на практике

Перед началом практики обучающихся руководитель практики от СибГИУ проводит организационное собрание с обучающимися, на котором знакомит обучающихся с целями, задачами и сроками организации практики, выдаёт задание, направление на практику, рабочую программу практики, методические указания к прохождению практики и другие необходимые материалы.

Обучающиеся в период прохождения практики соблюдают правила внутреннего трудового распорядка профильной организации (СибГИУ, в структурном подразделении которого организуется практика), требования охраны труда и техники безопасности, режим конфиденциальности и предпринимают необходимые действия, направленные на предотвращение ситуации, способствующей разглашению конфиденциальной информации.

По итогам практики обучающимся составляется **отчет по практике**, который утверждается руководителем практики от профильной организации. Отчет по практике в общем случае включает следующие структурные элементы:

– титульный лист;
– задание на практику;
– содержание;
– основную часть;
– список использованной литературы;
– приложения.

Титульный лист является первой страницей отчета по практике. Титульный лист заполняется обучающимся по строго определенным правилам машинописным способом и подписывается обучающимся, руководителями практики от профильной организации и СибГИУ после прохождения обучающимся практики.

Бланк задания выдается обучающемуся руководителем практики от СибГИУ до начала практики.

Содержание отчета по практике размещают на отдельной странице после листа с заданием. В содержании приводят порядковые номера и заголовки разделов и подразделов, обозначения и заголовки приложений и указываются страницы, с которых они начинаются.

Основная часть состоит из разделов, подразделов, пунктов, подпунктов. Наименования их заголовков и содержания определяется заданием на практику и методическими указаниями к прохождению практики, разработанными на кафедре. Разделы (подразделы) основной части отчета по практике должны включать в себя краткое изложение собранных в профильной организации материалов в соответствии с перечнем вопросов, подлежащих изучению согласно рабочей программе практики.

Список использованной литературы содержит перечень литературы, использованной при написании отчета по практике. Литература в списке располагается в порядке появления ссылок на неё в тексте и нумеруется арабскими цифрами с точкой. Нумерация литературы выполняется сквозной в пределах всего текста.

Вспомогательные или дополнительные материалы, которые загромождают текст основной части отчета по практике, помещают в приложения. Содержание приложений не регламентируется. Это могут быть копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов, производственные планы и протоколы, отдельные положения из инструкций и правил, графический материал и т.д. По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты, блок-схемы и т.д. Приложения располагают после списка использованной литературы в порядке появления ссылок на них в тексте основной части отчета по практике.

К отчету по практике обучающегося прилагается **отзыв о прохождении практики** обучающимся, подписанный руководителем практики от профильной организации и заверенный печатью отдела кадров (цеха, лаборатории). В отзыве указываются виды работ, выполняемые обучающимся в период практики, отражаются отношение обучающегося к выполнению полученных заданий, уровень проявленной активности, продемонстрированные обучающимся профессиональные и личные качества, выводы о профессиональной пригодности обучающегося, помощь профильной организации, трудовая дисциплина, полнота и качество выполнения рабочей программы практики. Кроме этого, в отзыве приводятся сведения об уровне освоения обучающимся компетенций.

Практика завершается зачетом с оценкой (дифференцированным зачетом). Зачет с оценкой по итогам практики проводится на основании оформленного обучающимся в соответствии с требованиями отчета по практике и положительного отзыва руководителя практики от профильной организации.

Зачет с оценкой принимается руководителем практики от СибГИУ и проводится в форме индивидуального собеседования по содержанию отчета по практике. По итогам зачета выставляется оценка: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценка по практики приравнивается к оценке по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов общей успеваемости обучающихся. Защита отчетов по практике проводится в последнюю неделю практики.

8 Матрица компетентностных задач по учебной дисциплине

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Оценочные средства
Раздел 1.	ОПК-6; УК-4; УК-8	1. Тестовые задания
Тема 2.1.	ОПК-6; УК-4; УК-8	1. Индивидуальное задание на практику; 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Оценивание этапов подготовки отчета по практике; 4. Тестовые задания
Тема 2.2.	ОПК-6; УК-4; УК-8	1. Индивидуальное задание на практику; 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Оценивание этапов подготовки отчета по практике; 4. Тестовые задания
Тема 2.3.	ОПК-6; УК-4; УК-8	1. Индивидуальное задание на практику; 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Оценивание этапов подготовки отчета по практике; 4. Тестовые задания
Тема 2.4.	ОПК-6; УК-4; УК-8	1. Оценивание этапов подготовки отчета по практике
Зачет с оценкой.	ОПК-6; УК-4; УК-8	1. Вопросы к защите отчета по практике

9 Входной контроль

9.1 Цель входного контроля − определить начальный уровень подготовленности обучающихся и выстроить индивидуальную траекторию обучения. В условиях личностно-ориентированной образовательной среды результаты входного оценивания обучающегося

используются как начальные значения в индивидуальном профиле академической успешности обучающегося.

9.2 Описание оценочных средств

Форма проведения входного контроля – тестирование.

Длительность тестирования – 30 минут. Тестирование проводится в течение первых двух недель изучения учебной дисциплины в СУО «Moodle».

Шкала оценивания результатов тестирования

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Оценка	Процент правильных ответов
Зачтено	50-100
Не зачтено	менее 50

Основываясь на результатах тестирования, формируется индивидуальная траектория обучающегося (группы обучающихся), исходя из следующих соображений:

– 50 – 100 процентов правильных ответов – обучающийся в целом готов к прохождению практики;

– менее 50 процентов правильных ответов – обучающийся не подготовлен к прохождению практики, необходимо повторение ранее изученного материала.

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся приведены в приложении.

10 Текущий контроль

10.1 Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) обучающихся. Данный вид контроля стимулирует у обучающихся стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины и позволяет оценить степень освоения изученного материала.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе педагогического работника, в том числе посредством использования СУО «Moodle».

Формы проведения текущего контроля – индивидуальное задание на практику; наблюдение за работой на практическом занятии; оценивание этапов подготовки отчета по практике; тестовые задания.

10.2 Описание оценочных средств

Шкалы оценивания (методики оценки)

10.2.1 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования обучающихся

Тестирование проводится по изученным разделам практики для выявления уровня знаний, умений и навыков обучающегося, мотивирования обучающегося к активизации самостоятельной работы по усвоению учебного материала, выявления и устранения пробелов в знаниях, повышения дисциплины и организации учебной деятельности обучающегося.

Тестирование проводится в СУО «Moodle» в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся. Для тестирования используется 20 вопросов из базы типовых тестовых заданий по изученным разделам практики. Обучающийся выбирает один или несколько ответов из предложенных вариантов ответа.

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Оценка	Процент правильных ответов
Зачтено	55-100
Не зачтено	менее 55

10.2.2 Рекомендации по оцениванию выполнения практических работ

Оценивание выполнения практических работ включает в себя наблюдение за работой на занятиях, проверку отчета о практической работе, собеседование при защите отчета о практической работе. Подготовку к практическим работам, оформление отчета о проделанной практической работе и подготовку к защите обучающиеся осуществляют в рамках самостоятельной работы. Вопросы для подготовки к защите представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

Критерии оценки в процессе наблюдения за работой на практическом занятии:

– самостоятельность выполнения задания и работы с методическими указаниями (учитывается работа в течение занятия, быстрота и способность нахождения в методических указаниях нужной информации);

– правильность выполнения работы (учитывается последовательность выполняемых действий, умение работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения работы с учетом индивидуальных особенностей обучающихся);

– активность обучающегося при выполнении практической работы (учитывается индивидуальная работа и работа в группе).

Критерии оценки по результатам наблюдения за работой на практическом занятии

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов
Самостоятельно выполняет задания; умеет работать с методическими указаниями.	2
Указанные в методических указаниях действия выполняет в правильной последовательности; умеет работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники.	2
Рационально использует время, отведенное на задание; проявляет активность при выполнении практической работы.	1
Итого	**5**

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

10.2.3 Рекомендации по оцениванию этапов подготовки отчета по практике

Отчет по практике является основным документом при сдаче обучающимся зачета с оценкой (дифференцированного зачета). При составлении отчета по практике обучающийся руководствуется рабочей программой практики, её целями и задачами и полностью отражает в нём выполнение своего задания.

Отчет по практике составляется обучающимся на протяжении всей практики по мере накопления материала.

Оценивание этапов подготовки отчета по практике проводится в рамках текущей аттестации в соответствии со сроками прохождения практики. Результаты аттестации обучающихся по подготовке отчета по практике оцениваются руководителями практики от СибГИУ в процентах от общего объема выполненной работы. Сроки прохождения практики, а также цели и задачи практики, задание на практику, направление на практику, рабочая программа практики и методические указания к прохождению практики доводятся до обучающихся руководителем практики от СибГИУ на организационном собрании.

Критерии оценки % подготовки отчета по практике

Этап работы	% выполнения	Форма отчетности
1 Первичный инструктаж по технике безопасности и охране труда	10	Запись в журнале инструктажа, пропуск в организацию
2 Характеристика организации-места практики	40	Раздел отчета по практике
3 Изучение трудовых функций секретаря-администратора	70	Раздел отчета по практике

Этап работы	% выполнения	Форма отчетности
4 Оформление отчета по практике	100	Отчет по практике

Критерии оценки отчета по практике

Критерии оценки подготовки отчета по практике	Оценка
Задание выполнено полностью: цель достигнута; основные понятия выделены; имеются в наличии схемы, графическое выделение особо значимой информации; все выводы и рекомендации обоснованы, работа тщательно вычитана, отсутствуют грамматические и стилистические ошибки, работа выполнена в полном объёме; процент выполнения задания соответствует плановому.	отлично
Задание выполнено: цель выполнения достигнута; наличие правильных эталонных ответов; однако работа выполнена не в полном объёме, имеются единичные опечатки, орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические ошибки; график выполнения задания нарушен на 10 – 20 %.	хорошо
Задание выполнено частично: цель выполнения достигнута не полностью; многочисленные ошибки снижают качество выполненной работы; работа представлена с отклонением от запланированного срока на 50 %.	удовлетворительно
Задание не выполнено, цель работы не достигнута.	неудовлетворительно

10.2.4 Рекомендации по оцениванию индивидуального задания на практику

Результатом выполнения индивидуального задания на практику является раздел отчета по практике. Выполненное индивидуальное задние на практику загружается обучающимся в СУО «Moodle».

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания на практику (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный ответ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– использование при ответе требований нормативных документов, учебной литературы (обязательное условие);

– использование графических элементов с целью выделения особо значимой информации: таблиц, схем, рисунков и т.п.

Критерии оценки индивидуального задания на практику

Наименование параметра оценки	Оценка
Обучающийся выполнил задание в полном объёме; полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала; может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.	отлично
Обучающийся выполнил задание, удовлетворяющее тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает несколько незначительных ошибок.	хорошо
Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке ответа; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.	удовлетворительно
Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений или ответа в целом, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.	неудовлетворительно

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) практики приведены в приложении.

11 Промежуточный контроль

11.1 Оценочные средства для промежуточной аттестации обучающихся по практике предназначены для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению практики в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала.

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у обучающихся по практике является зачет с оценкой (дифференцированный зачет). Зачет с оценкой (дифференцированный зачет) по итогам прохождения практики обучающимся проводится на основании оформленного в соответствии с требованиями отчета по

практике и положительного отзыва руководителя практики от профильной организации.

Зачет с оценкой (дифференцированный зачет) принимается руководителем практики от СибГИУ и проводится в форме индивидуального собеседования по содержанию отчета по практике. В ходе собеседования обучающийся докладывает о результатах практики, отвечает на поставленные вопросы, высказывает собственные выводы и предложения.

Защита отчетов по практике проводится в последнюю неделю практики в соответствии с расписанием.

Оценочные средства промежуточной аттестации состоят из вопросов к защите отчета по практике. Вопросы к защите отчета по практике для получения зачета с оценкой (дифференцированного зачета) по практике определяются спецификой профильной организации, где проходил практику обучающийся.

11.2 Оценивание обучающегося на защите отчета по практике

Оценка	Требования к знаниям
отлично	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если рабочая программа практики выполнена в срок и в полном объеме, в процессе практики обучающийся продемонстрировал глубокие знания и способность использовать их для решения поставленной задачи, аргументировано обосновывает полученные результаты и выводы по работе, владеет теоретическими знаниями на высоком уровне, умеет правильно определять и эффективно осуществлять основную профессиональную задачу, проявляет в работе самостоятельность, творческий подход, такт, высокий уровень общей и профессиональной культуры.
хорошо	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если рабочая программа практики в основном выполнена, при этом обучающийся продемонстрировал знания в предметной области исследования, использует их для решения поставленной задачи и объяснения полученных результатов, умеет определять профессиональные задачи и способы их решения, проявляет инициативу в работе, но при этом в отдельных случаях допускает незначительные ошибки, владеет теоретическими знаниями, но допускает неточности.
удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если отдельные пункты рабочая программы практики выполнены не в полном объеме, при этом обучающийся продемонстрировал общее понимание решаемой задачи, не всегда демонстрирует умения применять теоретические знания различных отраслей науки на практике, допускает ошибки в планировании и проведении профессиональной деятельности, не проявляет инициативы при решении профессиональных задач.
неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если рабочая программа практики выполнена лишь частично, при этом обучающийся демонстрирует существенные пробелы в знании предметной области исследований, обнаружил слабые теоретические знания, неумение их применять для реализации практических задач, не установил правильные взаимоотношения с субъектами деятельности, продемонстрировал недостаточно высокий уровень общей и профессиональной культуры, проявил низкую активность, не умеет анализировать результаты профессиональной деятельности, во время прохождения практики неоднократно проявлял недисциплинированность, отсутствовал на базе практике без уважительной причины, нарушал этические нормы поведения и правила внутреннего распорядка организации, не сдал в установленные сроки отчетную документацию.

Вопросы к защите отчёта по практике приведены в приложении.

11 Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

а) литература:

1 Грозова, О. С. Делопроизводство : учебник для вузов / О. С. Грозова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 131 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15964-6. – URL: https://www.urait.ru/bcode/563439 (дата обращения: 01.06.2025);

2 Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для вузов / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16692-7. – URL: https://urait.ru/bcode/560482 (дата обращения: 01.06.2025);

3 Доронина, Л. А. Организация и технология документационного обеспечения управления : учебник и практикум для вузов / Л. А. Доронина, В. С. Иритикова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 270 с. — ISBN 978-5-534-16016-1. – URL: https://urait.ru/bcode/536404 (дата обращения: 01.06.2025);

4 Казакевич, Т. А. Документоведение. Документационный сервис : учебник и практикум для вузов / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 167 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06273-1. – URL: https://urait.ru/bcode/562369 (дата обращения: 01.06.2025);

5 Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для вузов / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряжкина, В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 374 с. — ISBN 978-5-534-16669-9. – URL: https://urait.ru/bcode/536724 (дата обращения: 01.06.2025).

б) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru;

2 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp;

3 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 –]. – URL:

http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

4 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Единая профессиональная база знаний для технических вузов - Издательство Лань" ЭБС»] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: https://biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: http://www.biblioclub.ru;

7 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

8 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: http://eivis.ru. – Режим доступа: по подписке.

в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– 7-Zip;
– Adobe Acrobat Reader;
– Astra Linux Special Edition;
– Kaspersky Endpoint Security;
– Microsoft Office;
– Microsoft Windows;
– OnlyOffice;
– WinRAR;
– Р7-Офис;
– Электронный периодический справочник Система ГАРАНТ.

г) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

12 Материально-техническое обеспечение практики

Материально-техническое обеспечение (база) практики включает измерительные и вычислительные комплексы, лаборатории, специально оборудованные кабинеты, учебные аудитории, компьютерные классы с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ, бытовые помещения, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ и т.д., а также производственные площадки профильных организаций, деятельность которых соответствует профессиональным компетенциям, осваиваемым в рамках ООП, предоставляемые профильными организациями на основе заключенных договоров с СибГИУ.

Рабочая программа практики составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 38.03.03 «Управление персоналом».

Составитель(и):

доцент Дубовик Юлия Валерьевна (кафедра менеджмента и территориального развития).

Рабочая программа практики рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Согласована:

Начальник службы по персоналу
ООО "Кузнецкая инвестиционно-строительная компания"



Л.В. Пермякова

Приложение

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся

Выберите один правильный ответ.

1 Видеоконференцсвязь — это …, обеспечивающая одновременную передачу видео и звука между двумя и более пользователями, с помощью аппаратно-программных средств коммуникации:

а) методика;

б) технология;

в) средство;

г) методология.

2 Видеотрансляция- это:

а) режим, в котором участники делятся на два вида: докладчики и слушатели, где каждый из слушателей может стать докладчиком (с разрешения организатора конференции);

б) специальный режим "Видеоурок", в котором что все участники (ученики) будут видеть и слышать только одного вещающего (преподавателя), а он будет видеть и слышать всех участников видеоконференции;

в) вид видеоконференции, в котором докладчик вещает на широкую аудиторию слушателей, при этом он не видит и не слышит их;

г) нет верного ответа.

3 Укажите наиболее точное понятие оргтехники?

а) любые приборы, технические инструменты, приспособления;

б) предметы, предназначенные для механизации и автоматизации управленческой деятельности;

в) предметы, необходимые для управления организацией и отраслью хозяйства или государством;

г) все варианты верны.

4 Как называется в приложении EXCEL файл рабочей книги?

а) FileBook;

б) ExcelBook;

в) AktiveBook;

г) WorkBook.

5 Что получает каждый документ, отнесенный к числу регистрируемых?

а) число;

б) номер;

в) дату и номер;

г) число и дату.

6 Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) – …, основная задача которых заключается в обеспечении фиксации информации, ее обработки, передачи, распространении и раскрытии:

а) средства;

б) методики;

в) технологии;

г) все ответы верны.

7 В аппаратное обеспечение входит:

а) системное и прикладное программное обеспечение;

б) персональные компьютеры, оргтехника и расходные материалы, средства промышленной автоматизации и контроля, встраиваемые системы;

в) активное и пассивное коммуникационное оборудование, интернет, локальные сети;

г) законодательство.

8 В программное обеспечение входит:

а) системное и прикладное программное обеспечение;

б) персональные компьютеры, оргтехника и расходные материалы, средства промышленной автоматизации и контроля, встраиваемые системы;

в) активное и пассивное коммуникационное оборудование, интернет, локальные сети;

г) средства связи. 9 Конфликт - это:

а) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор;

б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях;

в) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти;

г) нет верного ответа.

10 В чем суть регистрации документов:

а) в простейшем случае это списки неисполненных документов, которые выводятся на экран по запросу пользователя;

б) секретарь обязательно должен иметь доступ к справочнику – общей адресной книге, в которую канцелярия вносит все сведения по поступившему документу;

в) программа должна поддерживать не только регистрацию входящих, исходящих и внутренних документов организации, но и регистрацию, и постановку на контроль поручений руководства;

г) в упорядочивании документов.

11 Суть контроля исполнения:

а) в простейшем случае это списки неисполненных документов, которые выводятся на экран по запросу пользователя;

б) секретарь обязательно должен иметь доступ к справочнику – общей адресной книге, в которую канцелярия вносит все сведения по поступившему документу;

в) программа должна поддерживать не только регистрацию входящих, исходящих и внутренних документов организации, но и регистрацию, и постановку на контроль поручений руководства;

г) в упорядочивании документов.

12 Персональные системы- это:

а) системы, которые применяются непосредственно в определенной отрасли;

б) системы, которые обеспечивают возможность индивидуального видео общения пользователя в режиме реального времени, не покидая своего рабочего места;

в) системы, которые применяются непосредственно в определенной организации;

г) системы, которые применяются непосредственно в определенной стране.

13 В отличие от телефонного разговора, видеоконференцсвязь подразумевает визуальный контакт, возможность “прочитать” эмоции собеседника, увидеть его артикуляцию:

а) верно;

б) не верно;

в) в зависимости от ситуации;

г) нет верного ответа.

14 Мобильные системы — это:

а) компактные переносные системы видео-конференц-связи для использования в удалённых районах и экстремальных условиях;

б) системы, которые предназначены для проведения групповых сеансов видео-конференц-связи в переговорных (совещательных) комнатах;

в) системы, которые обеспечивают возможность индивидуального видео общения пользователя в режиме реального времени, не покидая своего рабочего места;

г) системы, которые применяются непосредственно в определенной отрасли.

15 Групповые системы- это:

а) компактные переносные системы видео-конференц-связи для использования в удалённых районах и экстремальных условиях;

б) системы, которые предназначены для проведения групповых сеансов видео-конференц-связи в переговорных (совещательных) комнатах;

в) системы, которые обеспечивают возможность индивидуального видео общения пользователя в режиме реального времени, не покидая своего рабочего места;

г) системы, которые применяются непосредственно в определенной отрасли.

16 Какая форма регистрации документов является исторически наиболее ранней регистрационной формой?

а) журнальная;
б) карточная;
в) табличная;
г) автоматизированная-электронная.
17 Адресатов документов не должно быть более:
а) три;
б) четыре;
в) пять;
г) шесть.
18 На письмо дать ответ полагается:
а) в пять дней;
б) в семь дней;
в) в месяц;
г) в десять дней.
19 Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов:
а) митинг;
б) совещание;
в) заседание;
г) творческий процесс.
20 Нужно ли стучаться, входя в чей-то служебный кабинет?
а) да;
б) нет;
в) нет, если дело срочное;
г) иногда.

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) практики

Раздел 1. Первичный инструктаж по технике безопасности и охране труда.

Примерный перечень вопросов для тестирования:

1) Какие категории пользователей персональными компьютерами проходят обязательные периодические медицинские осмотры?

а) все категории пользователей

б) работающие с персональными компьютерами более 50% рабочего времени – профессионально связанные с эксплуатацией персональных компьютеров

в) операторы, программисты, техники, системные администраторы

2) Кто подлежит обучению по охране труда и проверке знания требований охраны труда?

а) Все работники организации, в том числе руководитель.

б) Только работники, занятые на работах повышенной опасности.

в) Только работники службы охраны труда и руководители подразделений.

3) Перед началом работы на компьютере следует...

а) выполнить упражнения физкультминутки

б) включить освещение

в) убедиться в исправности электропроводки, выключателей, штепсельных розеток

4) После окончания работы на компьютере необходимо обесточить:

а) все средства вычислительной техники и периферийное оборудование

б) только средства вычислительной техники

в) только периферийное оборудование

5) Санитарными правилами установлено, что площадь, приходящаяся на одно рабочее место с персональным компьютером, должна быть…

а) не менее 4 м^2 и 3,5 м^2 (для персональных компьютеров на базе электронно-лучевой трубки и на базе плоских дискретных экранов (жидкокристаллические, плазменные) соответственно)

б) не менее 5 м^2 и 4 м^2 (для персональных компьютеров на базе электронно-лучевой трубки и на базе плоских дискретных экранов (жидкокристаллические, плазменные) соответственно)

в) не менее 6 м^2 и 4,5 м^2 (для персональных компьютеров на базе электронно-лучевой трубки и на базе плоских дискретных экранов (жидкокристаллические, плазменные) соответственно)

6) Требования и нормы техники безопасности и охране труда при работе с вычислительной техникой "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03" должны соблюдаться...

а) не должны соблюдаться, этот документ не является актуальным

б) любыми организациями независимо от формы собственности и ведомственного подчинения

в) только государственными организациями

г) только учебными заведениями

Раздел 2 Подготовка и защита отчета по практике;

Тема 2.1 Прием и распределение телефонных звонков организации 1 Тестирование по результатам практики

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов практики, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Перечень вопросов для тестирования:

УМЕНИЕ 1: Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видеоконференцсвязи

1 Сколько процентов информации воспринимается в ходе сеанса видеосвязи:

а) 20%;

б) 60%;

в) 80%;

г) 100%.

2 Симметричная видеоконференция – это:

а) видео сеанс, в котором участвуют два абонента, оба видят и слышат друг друга одновременно;

б) сеанс видеоконференции, в котором участвуют более 2 человек и все участники видят и слышат друг друга одновременно;

в) видеоконференция, имеющая следующий формат общения: все участники сеанса слышат и видят на своих экранах только выступающего докладчика;

г) нет верного ответа.

3 Видеоконференция с активацией по голосу- это:

а) видео сеанс, в котором участвуют два абонента, оба видят и слышат друг друга одновременно;

б) видеоконференция, имеющая следующий формат общения: все участники сеанса слышат и видят на своих экранах только выступающего докладчика;

в) сеанс видеоконференции, в котором участвуют более 2 человек и все участники видят и слышат друг друга одновременно;

г) любой из вышеперечисленных.

4 Сколько существует категорий видеоконференцсвязи?

а) 2;

б) 4;

в) 3;

г) 5.

5 Персональная видеоконференция- это:

а) сеанс видеосвязи, в котором участвует всего два абонента;

б) сеанс видеосвязи, в котором участвует более двух абонентов;

в) сеанс видеосвязи, в котором участвует один абонент;

г) нет верного ответа.

6 Видеоконференция 1-на-1- это:

а) видео сеанс, в котором участвуют два абонента, оба видят и слышат друг друга одновременно;

б) сеанс видеоконференции, в котором участвуют более 2 человек и все участники видят и слышат друг друга одновременно;

в) видеоконференция, имеющая следующий формат общения: все участники сеанса слышат и видят на своих экранах только выступающего докладчика;

г) нет верного ответа.

7 Гибридное решение- это:

а) решение, которое полностью контролируемое заказчиком и работающее в его сети;

б) решение, при котором поставщик услуг видео-конференц-связи предоставляет инфраструктуру из интернета, а терминалы компания использует собственные, обычно это ПК;

в) способ, который подразумевает использование моделей А и Б;

г) нет верного ответа.

8 Селекторная видеоконференция- это:

а) режим, в котором участники делятся на два вида: докладчики и слушатели, где каждый из слушателей может стать докладчиком (с разрешения организатора конференции);

б) специальный режим "Видеоурок", в котором что все участники (ученики) будут видеть и слышать только одного вещающего (преподавателя), а он будет видеть и слышать всех участников видеоконференции;

в) вид видеоконференции, в котором докладчик вещает на широкую аудиторию слушателей, при этом он не видит и не слышит их;

г) все вышеперечисленное.

9 Видеоконференция для дистанционного образования – это:

а) специальный режим "Видеоурок", в котором что все участники (ученики) будут видеть и слышать только одного вещающего(преподавателя), а он будет видеть и слышать всех участников видеоконференции;

б) режим, в котором участники делятся на два вида: докладчики и слушатели, где каждый из слушателей может стать докладчиком (с разрешения организатора конференции);

в) вид видеоконференции, в котором докладчик вещает на широкую аудиторию слушателей, при этом он не видит и не слышит их;

г) все вышеперечисленное верно.

10 Облачное решение – это…

а) решение, которое полностью контролируемое заказчиком и работающее в его сети;

б) решение, при котором поставщик услуг видеоконференцсвязи предоставляет инфраструктуру из интернета, а терминалы компания использует собственные, обычно это ПК;

в) способ, который подразумевает использование моделей А и Б;

г) все вышеперечисленное.

УМЕНИЕ 2: Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации.

1 Что относится к средствам коммуникационной оргтехники?

а) телефон;

б) документы;

в) калькулятор;

г) все перечисленное.

2 Если на рабочий телефон поступает одновременно несколько звонков?

а) проигнорировать оба;

б) ответить более важному абоненту, а второго попросить подождать;

в) переадресовать один вызов руководителю;

г) нет верного ответа.

3 Какие умения являются первостепенными при общении по телефону?

а) грамотность, четкость речи, деловой этикет;

б) умение работать с компьютером;

в) умение сервировки стола;

г) любой из вышеперечисленных.

4 Средства и системы телеграфной связи относятся:

а) к коммуникационной технике;

б) к социальным системам;

в) к управленческим системам;

г) нет верного ответа.

5 Что из перечисленного относится к копированию и оперативному размножению документов?

а) ксерография;

б) термография;

в) светокопирование;

г) цифровое копирование.

6 Хранение и транспортировка документов производится в:

а) папках;

б) мультифорах;

в) картотеках;

г) верны все варианты ответа.

7 Факс как оргтехника предназначен:

а) для игры на компьютере;

б) для развлечений;

в) для передачи и получения информации;

г) нет верного ответа.

8 Что из перечисленного НЕ является средством оргтехники?

а) компьютер;

б) факс;

в) сканер;

г) интернет.

9 Что из перечисленного НЕ является устройством ввода информации в ПК?

а) сканер;

б) клавиатура;

в) многофункциональное устройство;

г) монитор.

10 Какой из перечисленных терминов не относится к принтерам?

а) лазерный;

б) струйный;

в) матричный;

г) жидкокристаллический.

УМЕНИЕ 3: Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы

1 1. Сколько раз документы регистрируются в организации?

а) 1 раз;

б) 2 раза;

в) 3 раза;

г) более трех раз.

2 В какой форме регистрации документов ведется с помощью специального программного обеспечения, которое устанавливается на персональный компьютер?

а) журнальная;

б) карточная;

в) автоматизированная электронная (СЭД);

г) нет верного ответа.

3 Какие формы регистрации документов существуют?

а) журнальная, карточная и автоматизированная;

б) централизованная, децентрализованная, смешанная;

в) линейная и функциональная;

г) любой из вышеперечисленных.

4 Учет документов – это:

а) важнейший этап работы с документами и определяется как запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения;

б) движение документов в организации с момента их получения или создания до завершения исполнения, отправки адресату или сдачи на хранение;

в) установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определённой области на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности, для достижения всеобщей оптимальной экономии при соблюдении функциональных условий и требований техники безопасности;

г) установление количества и состава архивных документов в единицах учета и фиксация принадлежности каждой единицы учета к определенному комплексу и общему их количеству в учетных документах.

5 Кем устанавливаются сроки хранения типовых документов?

а) органами местной администрации;

б) вышестоящей инстанцией;

в) самим предприятием;

г) федеральной архивной службой России.

6 По обобщению данных учетные формы делятся на:

а) связанные, не связанные;

б) публичные и личные;

в) интегрированные и дифференцированные;

г) нет верного ответа.

7 Какой вид имеют учетные формы?

а) книга;

б) карточка;

в) машинный носитель;

г) все перечисленное.

8 Таблицы, разграфленные определенным образом для регистрации фактов, относятся к:

а) альбомам;

б) карточкам;

в) учетным книгам;

г) все вышеперечисленное.

9 Контокоррентные, инвентарные, многоколончатые бывают:

а) книги;

б) журналы;

в) таблицы;

г) все вышеперечисленное верно.

10 В процедуре регистрации можно выделить цели:

а) учет документов;

б) контроль исполнения документов;

в) справочная работа по документам;

г) все вышеперечисленное.

УМЕНИЕ 4: устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров

1 Суть адресной книги:

а) в простейшем случае это списки неисполненных документов, которые выводятся на экран по запросу пользователя;

б) секретарь обязательно должен иметь доступ к справочнику – общей адресной книге, в которую канцелярия вносит все сведения по поступившему документу;

в) программа должна поддерживать не только регистрацию входящих, исходящих и внутренних документов организации, но и регистрацию, и постановку на контроль поручений руководства;

г) облегчение работы секретаря.

2 Суть удаленного доступа:

а) если достаточно часты ситуации, когда секретарю, сопровождающему руководителя в служебной командировке, может потребоваться получить оперативный доступ к документам;

б) в зависимости от выполняемых обязанностей сотрудники организации могут нуждаться в разной функциональности и настройке программы;

в) все ответы верны;

г) нет верного ответа.

3 Вам нужно подсказать, что должен сделать звонивший: а) «Для вас имеет смысл...»;

б) «Вы должны»;

в) «Лучше всего вам...»;

г) любой из вышеперечисленных.

4 Позвонивший, не представившись, сразу пускается в объяснение своих вопросов. Ваши действия:

а) переадресовать звонок руководителю;

б) вникнуть в вопрос звонившего и дать ответ;

в) постараться выяснить, кто звонит, кого он представляет, и дать ответ;

г) нет верного ответа.

5 Во время обеденного перерыва вы остались на рабочем месте, будете ли Вы отвечать на телефонные звонки?

а) да, этот звонок может быть важен для фирмы;

б) нет, у меня обеденный перерыв;

в) переключу телефон на беззвучный режим;

г) нет верного ответа.

6 Как можно ответить собеседнику, если Вам необходимо найти документы для продолжения разговора?

а) «Я сейчас»;

б) «Минуточку»;

в) «Подождите, пожалуйста, секундочку...»;

г) «Чтобы найти эти документы, мне понадобится 3-4 мин., можете подождать».

7 Вам приходится звонить повторно:

а) «Это опять такой-то…»;

б) «Простите, это опять я.»;

в) «Назвать фирму, фамилию, снова представить предложение»;

г) нет верного ответа.

8 Стоит ли улыбаться во время телефонного разговора?

а) нет;

б) не имеет значения;

в) да, так как при улыбке в голосе появляются «теплые» интонации, они производят положительное впечатление на собеседника даже без визуального контакта;

г) все вышеперечисленное.

9 Подняв телефонную трубку. Вы скажете:

а) «Да.»;

б) «Алло…»;

в) «Слушаю (Вас)»;

г) называете фирму, отдел, фамилию.

10 Позвонивший высказывает претензию, в которой Вы не виноваты:

а) «Это не моя ошибка»;

б) «Я этим вопросом не занимаюсь»;

в) «Я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом»;

г) нет верного ответа.

УМЕНИЕ 5: Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия

1 По сфере проявления конфликты бывают:

а) конструктивные, деструктивные;

б) социальные, экономические, политические, духовно-идеалогические;

в) слабые, средние, сильные;

г) активные, пассивные.

2 …… - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия:

а) групповой конфликт;

б) межличностный конфликт;

в) межгрупповой конфликт;

г) нет верного ответа.

3 По способам разрешения конфликты бывают:

а) разрушительные, компромиссные, кооперативные;

б) пассивные, активные;

в) силовые, мирные;

г) любой из вышеперечисленных.

4 Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов:

а) разрушительные, компромиссные, кооперативные;

б) пассивные, активные;

в) силовые, мирные;

г) любой из вышеперечисленных.

5 Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона:

а) локальный конфликт;

б) эмоциональный конфликт;

в) межличностный конфликт;

г) административный конфликт.

6 Конфликт, в котором принимают участие много сторон:

а) административный конфликт;

б) эмоциональный;

в) мультиполярный;

г) нет верного ответа.

7 По силе воздействия конфликты бывают:

а) затяжные, постоянные;

б) сильные, слабые;

в) деструктивные, конструктивные;

г) нет верного ответа.

8 Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда:

а) противоречие;

б) коллективный трудовой спор;

в) межличностный конфликт;

г) административный конфликт.

9 Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность:

а) деструктивная модель поведения;

б) продуктивная модель поведения;

в) агрессивная модель поведения;

г) конформистская модель поведения.

10 Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы:

а) уклонение;

б) принятие соглашения;

в) разрешение конфликта;

г) все вышеперечисленное.

УМЕНИЕ 6: Соблюдать служебный этикет

1 Можно ли обедать на рабочем месте?

а) да;

б) никогда;

в) иногда;

г) нет, для этого лучше воспользоваться специально отведёнными помещениями.

2 Какой Особенности установления контакта не бывает?

а) по телефону;

б) при личной встрече;

в) по электронной почте;

г) мысленно.

3 Можно ли дамам приводить себя в порядок на рабочем месте?

а) нет, для этого существует туалетная комната;

б) можно, если это не тяжёлый вечерний макияж, который займёт не менее часа;

в) думаю, да, если это не отвлекает коллег;

г) любой из вышеперечисленных.

4 В том случае, когда вследствие технических помех или по ка-кой-либо иной причине разговор был прерван, перезвонить обязан..:

а) тот, кто звонил первым;

б) тот, кто ответил на входящий звонок;

в) не имеет значения;

г) абсолютно никакой разницы.

5 Какой из перечисленных аксессуаров недопустим в офисе?

а) обручальное кольцо;

б) серьги, удлиненной формы;

в) массивный браслет;

г) зажим для галстука.

6 Если вы случайно стали свидетелем неприятного телефонного разговора сослуживца, вам следует...:

а) поинтересоваться, все ли у него в порядке;

б) проигнорировать ситуацию;

в) делать вид, что ничего не произошло. Дела коллег вас не ка-саются;

г) предложить помощь. Если коллега откажется, настойчиво по-вторить.

7 В официальной обстановке пиджак должен быть:

а) застегнут;

б) расстегнут;

в) расстегнут на одну пуговицу;

г) не имеет значения.

8 К деловому женскому костюму предполагается надеть туфли:

а) на высоком каблуке с открытым носком;

б) лодочки на среднем каблуке;

в) туфли на шпильках;

г) туфли на платформе.

9 Нужно ли извиняться перед собеседником за то, что заняли его время?

а) нет;

б) по ситуации;

в) да;

г) все вышеперечисленное верно.

10 Какая связь является самым распространенным видом оперативной административно-управленческой связи?

а) в соц.сетях;

б) по факсу;

в) по электронной почте;

г) телефонная.

2 Выполнение практических работ

Задания для практических работ, теоретический и методический материал для самостоятельного изучения и вопросы для собеседования представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

Задание 1

Опишите суть принципа клиентоориентированности и его роль работе секретаря-администратора.

Задание 2

Представьте ситуацию, что вам звонит по телефону очень настойчивый менеджер по продажам, а ваш руководитель просил не с кем его не соединять. Какие будут ваши действия?

Задание 3

Сформулируйте, какая информация необходима секретарю-администратору для принятия решения о перенаправлении телефонного звонка руководству и сотрудникам организации.

Задание 4

Сформулируйте, какая информация фиксируется при регистрации телефонных звонков.

Задание 5

Приведите примеры регистрационных форм, которые могут использоваться в работе секретаря-администратора.

Задание 6

Опишите последовательность действий секретаря-администратора при входящем телефонном звонке.

Задание 7

Объясните, в чем состоят отличительные особенности телефонных коммуникаций.

Задание 8

Сформулируйте основные этические нормы телефонного общения

Задание 9

Объясните, чем обосновано использование вопросов к собеседнику для выхода из конфликтной ситуации.

Раздел 2 Подготовка и защита отчета по практике;

Тема 2.2 Организация работы с посетителями организации

1 Тестирование по результатам практики

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов практики, а также выполнения самостоятельной работы в

рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Перечень вопросов для тестирования:

УМЕНИЕ 1: Общаться с посетителями

1 Кто такие «пожиратели времени»?

а) посетители;

б) клиенты;

в) посетители, которые пытаются помочь в работе;

г) посетители, которые приходят без причины и этим же отвлекают от работы.

2 Сколько положений бывает при общении с посетителями за прямоугольным столом?

а) 2;

б) 4;

в) 3;

г) 6.

3 Можно ли доказывать своему посетителю его неправоту?

а) да;

б) нет;

г) всегда.

4 С кем нужно согласовать дату и время приема или встречи?

а) с секретарем;

б) с руководителем;

в) с заместителем руководителя;

г) с секретарем и руководителем.

5 К какому общению характерна угловое расположение?

а) общение деловое;

б) общение дружеское;

в) общение в соавторстве;

г) все перечисленное.

6 Сколько существует методик и приемов общения с посетителями?

а) 10;

б) 12;

в) 6;

г) 4.

7 В чем проявляется конкурирующие-оборонительная позиция?

а) в атмосфере соперничества;

б) в атмосфере сотрудничества;

в) в дружеской атмосфере;

г) все перечисленное.

8 В роли чего находится стол при конкурирующе-оборонительном общении?

а) барьера;

б) преграды;
в) помощника;
г) союзника.
9 Какая позиция подходит для работы в соавторстве?
а) позиция для делового взаимодействия;
б) позиция для противодействия;
в) конкурирующе-оборонительная позиция;
г) агрессивная позиция.
10 Нужно ли на назначенные встречи приходить заранее?
а) всегда;
б) да;
в) нет;
г) иногда.

УМЕНИЕ 2: Использовать установленные правила и процедуры коммуникаций внутри организации

1 К какому инструменту внутренней коммуникации относятся: анкетирование, обратная связь, мониторинг персонала и т.д.:
а) информационные;
б) организационные;
в) коммуникативные;
г) аналитические.
2 Название совокупности информационных каналов, позволяющих передавать сведения делового, интеллектуального и эмоционального содержания внутри организации между сотрудниками (СВК):
а) система возможный коммуникаций;
б) система внешних коммуникаций;
в) система внутренних коммуникаций;
г) система вертикальных коммуникаций.
3 Инициатор и организатор процесса коммуникации называется:
а) коммуникатор;
б) реципиент;
в) информатор;
г) декодер.
4 Структура речевого сообщения включает:
а) вводную и основную части, заключение;
б) вступление, вводную часть и заключение;
в) вступление, основную и вводную части;
г) основную часть, конец и заключение.
5 Для адекватного восприятия информации необходимо единство:
а) координирования и шифровки информации;
б) расшифровки и декодирования информации;
в) кодирования и декодирования информации;
г) кодирования и перекодирования информации.

6 Коммуникативный процесс включает в себя этапы (выберите правильную последовательность):

а) формирования, передачи, приема, расшифровки и использования информации;

б) приема, передачи, формирования, расшифровки и использования информации;

в) расшифровки, использования, формирования, передачи и приема информации;

г) приема, расшифровки, использования, формирования и передачи информации.

7 Коммуникативный процесс – это процесс взаимодействия между различными:

а) субъектами коммуникаций;

б) объектами коммуникаций;

в) субъектами и объектами коммуникации;

г) объектами и предметами коммуникаций.

8 Бригадир доложил начальнику цеха о выполнении задания. Это пример коммуникации:

в) нисходящей;

г) восходящей.

9 Руководитель пришел к подчиненным и сообщил о режиме работы в предстоящие предпраздничные дни. Это пример коммуникации:

а) горизонтальной;

б) вертикальной;

в) нисходящей;

г) восходящей.

10 На личных контактах работников организации основана:

а) организационная структура;

в) неформальная структура;

г) социально-демографическая структура.

УМЕНИЕ 3: Вести учетные формы, использовать их для работы 1 Документы, которые попадают секретарю в первую очередь:

а) откладываются «в долгий ящик»;

б) кладутся на стол секретаря ближе к краю;

в) обязательно подвергаются проверке как по форме, так по содержанию;

г) нет верного ответа.

2 Для чего служат учетные формы?

а) для отражения хозяйственных операций на счетах

б) для развлечений;

в) ни для чего;

г) нет верного ответа.

3 По назначению учетные формы бывают:

а) прямые, косвенные;

б) линейные, нелинейные;

в) хронологические, систематические и комбинированные;

г) линейные, функциональные.

4 По обобщению данных учетные формы делятся на:

а) прямые, косвенные;

б) линейные, нелинейные;

в) интегрированные и дифференцированные;

г) линейные, функциональные.

5 Какой из перечисленных документов подлежит регистрации:

а) рекламные материалы;

б) поздравительные и пригласительные письма;

в) приказы;

г) копии счетов на оплату.

6 Какой должна быть подпись на документе, если он составлен на фирменном бланке Компании:

а) Генеральный директор (подпись) И.И.Иванов;

б) Генеральный директор АО "Мир открыток" (подпись) Иванов И.И.;

в) Иванов И.И. (подпись); г) (подпись) Иванов И.И.

7 Слово "ПРИКАЗЫВАЮ" употребляется: а) в приказах и распоряжениях;

б) в приказах;

в) в распоряжениях;

г) во всех распорядительных документах.

8 Какое утверждение является правильным? Выписка из протокола:

а) подписывается председателем и секретарем;

б) не требует подписей и заверительных надписей;

в) подписывается секретарем;

г) заверяется председателем.

9 Какая корреспонденция не вскрывается секретарем?

а) пригласительные письма;

б) имеющие гриф «срочно»;

в) имеющие гриф «лично»;

г) все перечисленное.

10 Почему в организациях и на предприятиях разрабатываются организационные документы:

а) это формальное, традиционное требование, не имеющее практического значения;

б) это необходимо при возникновении конфликтных ситуаций;

в) это создает нормативную базу для организации трудовых правоотношений;

г) это делается ради повышения престижа организации.

УМЕНИЕ 4: Создавать положительный имидж организации

1 Сущность функции «произведение запланированного впечатления» заключается в том, что впечатление, которое создает компания, должно максимально соответствовать:

а) уровню послепродажного обслуживания;

б) качеству продукции;

в) ценам на продукцию;

г) цели создания имиджа.

2 Сущность приема создания имиджа «визуализация» заключается в том, что визуальный образ компании должен соответствовать представлениям:

а) сотрудников фирмы;

б) целевой аудитории;

в) руководства фирмы;

г) конкурентов.

3 Сущность функции «правильное позиционирование» заключается в том, что восприятие фирмы целевыми аудиториями:

а) должно быть максимально приближено к восприятию, желаемому руководством;

б) должно быть минимально приближено к восприятию, желаемому руководством;

в) должно совпадать с восприятием, желаемым общественностью;

г) не должно совпадать с восприятием, желаемым руководством.

4 Дистанционирование используется, чтобы:

а) визуальный образ компании соответствовал представлениям целевой аудитории;

б) уберечь имидж от негативных ассоциаций;

в) имидж был понятным целевой аудитории;

г) внедрять модели положительного восприятия.

5 Разработка имиджа компании должна базироваться на:

а) продаже товаров только по доступным ценам;

б) готовности фирмы решить какую-либо проблему потенциальных клиентов;

в) продаже товаров только высокого качества;

г) оптимальном соотношении цены и качества товаров.

6 Сущность функции «грамотная мотивация» заключается в том, что имидж компании должен побуждать целевую аудиторию:

а) стать клиентом конкурентов;

б) советовать продукцию фирмы всем знакомым;

в) стать клиентом компании;

г) покупать продукцию фирмы по максимальным ценам.

7 Процесс создания имиджа компании начинается с:

а) формулирования целей и задач;

б) разработки маркетинговой политики;

в) выявления целевой аудитории;

г) исследования покупательских потребностей.

8 Прием создания имиджа «мифологизация» основан на:

а) введении общественности в заблуждение, используя рекламные средства;

б) привлечении клиентов стимулирующими акциями;

в) создании мифологических представлений в сознании целевых аудиторий;

г) обращении к представлениям, уже существующим в сознании целевых аудиторий.

9 Сущность имиджа компании проявляется в представлении о компании, которое:

а) желаемо руководителем;

б) указано в законодательных актах;

в) прописано в корпоративных документах;

г) создается у общественных институтов.

10 Сущность приема создания имиджа «внедрение модели восприятия» заключается в том, что одновременно с информацией внедряются модели ее:

а) восприятия конкурентами;

б) негативного восприятия;

г) положительного восприятия.

УМЕНИЕ 5: Применять меры по разрешению конфликтных ситуаций

1 Что такое инцидент?

а) противоречия в мировоззрении личности;

б) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

в) установленных норм общения и стремлении их к активному воздействию друг на друга;

г) жизненная ситуация.

2 Что можно отнести к функциям конфликта?

а) активная и пассивная функции;

б) конструктивная и деструктивная функции;

в) социальная и политическая функции;

г) экономическая функция.

3 Какая тактика поведения в конфликтной ситуации поможет сгладить конфликт?

а) компромисс;

б) агрессия;

в) уход от конфликта;

г) безразличие.

4 Как правильнее всего, с точки зрения конфликтологии, отвечать кричащему собеседнику?

а) кричать в ответ;

б) разговаривать спокойным тоном;

в) игнорировать;

г) не отвечать в ответ.

5 Ценностный конфликт-это…:

а) конфликт на почве различия ценностей;

б) конфликт из-за распределения ресурсов;

в) информационный конфликт;

г) конфликт из-за распределения денег.

6 Деструктивный конфликт-это…:

а) конфликт с негативными последствиями;

б) конфликт с позитивными последствиями;

в) конфликт, не несущий изменений;

г) нет верного ответа.

7 Конструктивный конфликт-это…:

а) конфликт с негативными последствиями;

б) конфликт с позитивными последствиями;

в) конфликт, не несущий изменений;

г) нет верного ответа.

8 Какое действие руководителя наиболее эффективно в случае возникновения конфликта между рабочими?

а) не вмешательство;

б) игнорирование;

в) раздувание;

г) разрешение.

9 Эквивалентный внутриличностный конфликт – это:

а) конфликт в рабочем коллективе;

б) конфликт, связанный с выбором двух или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объектов;

в) столкновение двух противоположных мнений;

г) нет верного ответа.

10 Второе правило самоконтроля эмоций заключается:

а) в обмене содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения;

б) в изучении в первую очередь тех факторов внешнего воздействия, которые влияют на эффективность работы работника;

в) в различии в целях; г) нет верного ответа.

УМЕНИЕ 6: Применять информационно-коммуникационные технологии

1 Возможность интеграции с системой архивного хранения документов- это:

а) создание набора шаблонов для всех типовых управленческих ситуаций существенно ускоряет работу;

б) использование заранее заложенных в программу маршрутных схем позволяет кардинально ускорить процесс согласования даже самых сложных документов;

в) документы, завершенные делопроизводством, легко передаются в архив;

г) облегчение труда работников.

2 Суть настройки пользовательского интерфейса:

а) если достаточно часты ситуации, когда секретарю, сопровождающему руководителя в служебной командировке, может потребоваться получить оперативный доступ к документам;

б) в зависимости от выполняемых обязанностей сотрудники организации могут нуждаться в разной функциональности и настройке программы;

в) облегчение труда работников;

г) нет верного ответа.

3 Электронная почта требует одновременного присутствия обоих абонентов на разных концах линии:

а) верно;

б) не верно;

в) иногда;

г) всегда.

4 Письмо одновременно может быть послано нескольким абонентам:

а) верно;

б) не верно;

в) иногда;

г) никогда.

5 Нужно ли для доставки письма знать электронный адрес получателя:

а) да;

б) нет;

в) достаточно знать ФИО;

г) нет верного ответа.

6 Адрес электронной почты записывается по определенным правилам. Укажите лишнее:

а) petrov_yandex.ru;

б) petrov@yandex.ru;

в) sidorov@mail.ru;

г) http://www.edu.ru.

7 Всемирная паутина WWW:

а) специализированные средства, позволяющие в реальном времени организовать общение пользователей по каналам компьютерной связи;

б) система пересылки корреспонденции между пользователями в сети;

в) информационная система, основными компонентами которой являются гипертекстовые документы;

г) система обмена информацией между множеством пользователей.

8 Электронная почта e-mail:

а) специализированные средства, позволяющие в реальном времени организовать общение пользователей по каналам компьютерной связи;

б) система пересылки корреспонденции между пользователями в сети;

в) информационная система, основными компонентами которой являются гипертекстовые документы;

г) система обмена информацией между множеством пользователей.

9 Телеконференция UseNet:

а) специализированные средства, позволяющие в реальном времени организовать общение пользователей по каналам компьютерной связи;

б) система пересылки корреспонденции между пользователями в сети;

в) информационная система, основными компонентами которой являются гипертекстовые документы;

г) система обмена информацией между множеством пользователей.

10 Системы общения «on line» chat, ICQ:

а) специализированные средства, позволяющие в реальном времени организовать общение пользователей по каналам компьютерной связи;

б) система пересылки корреспонденции между пользователями в сети;

в) информационная система, основными компонентами которой являются гипертекстовые документы;

г) система обмена информацией между множеством пользователей.

УМЕНИЕ 7: Обеспечивать конфиденциальность информации

1 Какой вид утечек конфиденциальной информации является наименее распространённым?

а) мошенничество;

б) вредоносное ПО;

в) халатность сотрудников;

г) невнимательность сотрудников.

2 Какая ответственность предусмотрена за разглашение конфиденциальной информации?

а) УК РФ и ГК РФ;

б) Кодекс РФ об административных правонарушениях;

в) Кодекс законов РФ о труде;

г) все перечисленное.

3 Что необходимо делать, если произошла утечка конфиденциальной информации?

а) бежать;

б) сообщить в службу безопасности;

в) сообщить руководителю;

г) сообщить в службу безопасности и руководителю.

4 Как секретарь хранит конфиденциальную информацию в письменном виде?

а) под столом;

б) в сейфе;

в) в месте, где обусловлено хранить важные документы;

г) на видном и доступном месте, чтобы не забыть где лежит.

5 Как называется документ, который необходимо заполнить перед предоставлением доступа к конфиденциальной информации?

а) трудовой договор;

б) коллективный договор;

в) письменное обязательство о сохранении информации;

г) договор купли-продажи.

6 Какие существуют виды документов, содержащих ценную информацию?

а) открытые;

б) закрытые;

в) закрытые и неограниченного доступа;

г) открытые и ограниченного допуска.

7 Задачи защиты документов в делопроизводстве:

а) предупреждение несанкционированного доступа любого лица к документу, его частям, вариантам, черновикам, копиям;

б) обеспечение физической сохранности документов;

в) обеспечение сохранности информации, содержащейся в них;

г) все перечисленные.

8 Организационная защита - это:

а) регламентация производственной деятельности и взаимоотношений исполнителей на нормативно-правовой основе, исключающей или существенно затрудняющей неправомерное овладение конфиденциальной информацией и проявление внутренних и внешних угроз;

б) информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством Российской Федерации и представляет собой коммерческую, служебную или личную тайны, охраняющиеся её владельцем;

в) обязательное для выполнения лицом, получившим доступ к определённой информации, требование не передавать такую информацию третьим лицам без согласия её обладателя;

г) нет верного ответа.

9 Конфиденциальная информация – это:

а) регламентация производственной деятельности и взаимоотношений исполнителей на нормативно-правовой основе, исключающей или существенно затрудняющей неправомерное овладение конфиденциальной информацией и проявление внутренних и внешних угроз;

б) информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством Российской Федерации и представляет собой коммерческую, служебную или личную тайны, охраняющиеся её владельцем;

в) обязательное для выполнения лицом, получившим доступ к определённой информации, требование не передавать такую информацию третьим лицам без согласия её обладателя;

г) нет верного ответа.

10 Конфиденциальность информации - это:

а) регламентация производственной деятельности и взаимоотношений исполнителей на нормативно-правовой основе, исключающей или существенно затрудняющей неправомерное овладение конфиденциальной информацией и проявление внутренних и внешних угроз;

б) информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством Российской Федерации и представляет собой коммерческую, служебную или личную тайны, охраняющиеся её владельцем;

в) обязательное для выполнения лицом, получившим доступ к определённой информации, требование не передавать такую информацию третьим лицам без согласия её обладателя;

г) нет верного ответа.

2 Выполнение практических работ

Задания для практических работ, теоретический и методический материал для самостоятельного изучения и вопросы для собеседования представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

Задание 1

Какова последовательность действий при бронировании переговорных комнат?

Задание 2

Объясните, каким образом внешний вид и действия секретаря-администратора влияют на формирование имиджа организации.

Задание 3

Какие приемы управления конфликтами может использовать секретарь-администратор при работе с посетителями в приемной? Ответ обоснуйте.

Задание 4

Приведите примеры ситуаций, в которых посетителям принято предлагать чай или кофе.

Задание 5

Опишите последовательность действий при угощении посетителей.

Задание 6

Какие правила этикета необходимо соблюдать при угощении гостей в офисе?

Задание 7

Объясните, в каких случаях наступают правовые последствия разглашения конфиденциальной информации.

Задание 8

Посетитель пришел на переговоры к руководителю компании на 20 минут раньше назначенного времени. Ваши действия в данной ситуации? Обоснуйте их.

Задание 9

Что означает понятие «позиционирование организации»? Какое отношение оно имеет к работе секретаря-администратора?

Задание 10

Объясните содержание деятельности секретаря при организации приема посетителей руководителем.

Раздел 2 Подготовка и защита отчета по практике;

Тема 2.3 Выполнение координирующих и обеспечивающих функций

1 Тестирование по результатам практики

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов практики, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Перечень вопросов для тестирования:

УМЕНИЕ 1: Составлять и вести учетные документы

1 Учетный документ – это…

а) документ, содержащий в зафиксированном виде информацию о материальных средствах (оформленную в установленном порядке) и

имеющий в соответствии с действующим законодательством правовое значение;

б) документ, включающий исходные сведения, полученные в процессе исследований, разработок, наблюдений и других видов человеческой деятельности;

в) документы, которые представляют собой сводку нескольких первичных документов. В них отражаются хозяйственные операции, ранее оформленные соответствующими первичными документами;

г) нет верного ответа.

2 Учётные документы в зависимости от их назначения подразделяются на:

а) первичные и вторичные;

б) книги и карточки учёта;

в) документы вспомогательного характера;

г) все варианты верны.

3 Основными частями учётного документа являются:

а) заголовочная часть;

б) содержательная часть;

в) оформляющая часть;

г) все перечисленное.

4 Что относиться к реквизитам заголовочной части:

а) номер и дата документа;

б) срок действия документа;

в) наименование органа управления (службы) выдавшего документ;

г) все перечисленное.

5 Что относиться к вспомогательным учетным документам:

а) карточки и книги движения фондов, описей, документов, книги учета документов, переданных в другие архивы;

б) книги учета фондов и документов, выделенных к уничтожению, книги повидового учета документов, паспорта фондов и др.;

в) внутренние описи дел, фотоальбомов;

г) все варианты верны.

6 Что относится к первичным учётным документам?

а) накладные и наряды;

б) акты;

в) требования;

г) все перечисленное.

7 Записи в первичных документах производятся способом, обеспечивающим сохранность записей:

а) чернилами;

б) пастой шариковой ручки;

в) через принтер;

г) все перечисленное.

8 Что относится к учётные документы вспомогательного характера?

а) сопроводительные и упаковочные листы;

б) доверенности;

в) подтверждения о приеме материальных средств;

г) все перечисленное.

9 Что включают в себя командировки?

а) время пребывания работника в месте командирования;

б) время пребывания работника в месте командирования, время задержки в пути;

в) время нахождения работника в пути, время задержки в пути;

г) время нахождения работника в пути, время пребывания работника в месте командирования, время задержки в пути.

10 Какие формы предназначены для регистрации командированных сотрудников?

а) журнал прибытия;

б) журнал выбытия;

в) журнал прибытия и журнал выбытия;

г) нет верного ответа.

УМЕНИЕ 2: Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации

1 Важнейшими характеристиками обратной связи являются:

а) направленность на помощь работнику;

б) понятность и своевременность;

в) полезность и достоверность;

г) все перечисленное.

2 Если руководители подразделений обеспечивают регулярную обратную связь с подчиненными и прислушиваются к их мнению, то это может привести к тому, что:

а) подчиненные «погрязнут» в обсуждении заданий и затянут их выполнение;

б) подчиненные будут работать производительно, но не будут удовлетворены работой;

в) подчиненные будут удовлетворены работой, но будут работать «спустя рукава»;

г) подчиненные будут удовлетворены работой и повысят производительность труда и качество выполнения заданий.

3 Подчиненный утаил информацию, боясь рассердить руководителя. Это пример того, что зависимые сотрудники:

а) работают более производительно;

б) озабочены в основном тем, чтобы угодить своему руководителю, и не думают об улучшении работы подразделения;

в) рвутся в руководители сами, чтобы стать независимыми и обезопасить себя;

г) в конечном итоге «подсидят» руководителя и займут его место.

4 Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

а) жестов;

б) определенного темпа речи;

в) установления определенной дистанции между общающимися;

г) устной речи.

5 Сколько процентов работы занимает коммуникация у руководителя:

а) 100;

б) 80;

в) 50;

г) 30.

6 Элемент коммуникационного процесса отправитель - это:

а) лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее;

б) собственно информация, закодированная с помощью символов;

в) средство передачи информации;

г) лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

7 Элемент коммуникационного процесса сообщение - это:

а) лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее;

б) собственно информация, закодированная с помощью символов;

в) средство передачи информации;

г) лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

8 Элемент коммуникационного процесса канал - это:

а) лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее;

б) собственно информация, закодированная с помощью символов;

в) средство передачи информации;

г) лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

9 Элемент коммуникационного процесса получатель - это:

а) лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее;

б) собственно информация, закодированная с помощью символов;

в) средство передачи информации;

г) лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

10 Семантические барьеры - это:

а) коммуникативные помехи, порождаемые человеческими эмоциями, системами ценностей, неумением слушать собеседника, различия в образовании, социально-экономическом статусе, потребностях, интересах, накопленном опыте, половые и расовые

различия, психологическая несовместимость людей, участвующих в коммуникации;

б) коммуникативные помехи, возникающие в материальной среде коммуникаций. Окружающая обстановка, шумы, невербальные средства коммуникаций способны препятствовать или наоборот содействовать восприятию, пониманию и усвоению передаваемой информации;

в) слова-символы, используемые для кодирования информации, могут иметь разные значения для людей, в зависимости от их профессии, социального статуса, национально-культурных различий, должности и т.д;

г) помехи восприятия одного человека другим.

УМЕНИЕ 3: Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации

1 Назовите три вида информационных процессов:

а) сбор, передача, обработка данных;

б) сбор, хранение, утилизация данных;

в) хранение, передача, обработка данных; г) нет верного ответа.

2 Что такое носитель информации?

а) это физическая среда, непосредственно хранящая информацию;

б) это фактическая среда, не сохраняющая информацию

г) нет верного ответа.

3 Как выглядит схема обработки информации?

а) исходная информация – исполнитель обработки – итоговая информация;

б) исполнитель обработки – итоговая информация – исходная информация;

в) итоговая информация – исходная информация – исполнитель обработки;

г) нет верного ответа.

4 К внешним носителям относят:

а) компьютер;

б) флэшку;

в) бумагу;

г) планшет.

5 К внутренним носителям относят:

а) компьютер;

б) книгу;

в) бумагу;

г) органайзер.

6 Основным свойством хранилища информации является...:

а) хранение информации;

б) обработка информации;

в) сбор информации;

г) корректировка информации.

7 Сбор информации предполагает:

а) получение максимально выверенной исходной информации;

б) быстрое получение информации;

в) получение информации;

г) нет верного ответа.

8 Входные данные — это данные:

а) получаемые из первичной информации, создающие исходное описание предметной области и подлежащие хранению;

б) формируемые из других данных в процессе преобразований и обработки, и, как правило, не подлежат длительному хранению;

в) обработанные по соответствующему алгоритму; они служат основанием для принятия управленческих решений и подлежат хранению в течение определенного срока;

г) нет верного ответа.

9 Промежуточные данные – это данные:

а) получаемые из первичной информации, создающие исходное описание предметной области и подлежащие хранению;

б) формируемые из других данных в процессе преобразований и обработки, и, как правило, не подлежат длительному хранению;

в) обработанные по соответствующему алгоритму; они служат основанием для принятия управленческих решений и подлежат хранению в течение определенного срока;

г) нет верного ответа.

10 Выходные данные – это данные:

а) получаемые из первичной информации, создающие исходное описание предметной области и подлежащие хранению;

б) формируемые из других данных в процессе преобразований и обработки, и, как правило, не подлежат длительному хранению;

в) обработанные по соответствующему алгоритму; они служат основанием для принятия управленческих решений и подлежат хранению в течение определенного срока;

г) нет верного ответа.

УМЕНИЕ 4: Оценивать результаты в рамках поставленных задач

1 Оценка результатов деятельности может производиться при помощи системы:

а) KPI;

б) ЧДД;

в) NVP;

г) нет верного ответа

2 KPI - это:

а) ключевые показатели эффективности;

б) ключевые показатели интенсивности;

в) ключевые показатели результативности; г) ключевые показатели успеха.

3 KPI делятся на:

а) запаздывающие, системные;

б) запаздывающие, оперативные; в) опаздывающие, системные;

г) оперативные, системные.

4 Запаздывающие показатели KPI:

а) отражают результаты деятельности по истечении периода. К ним относятся финансовые показатели, которые показывают потенциал, но не передают текущую эффективность подразделений и компании в целом;

б) дают возможность управлять ситуацией в пределах отчётного периода с целью достижения заданных результатов по его истечении. Они говорят о текущей ситуации в компании, параллельно показывая, какие денежные потоки могут быть в будущем, а также демонстрируют качество процессов и продукции и степень удовлетворенности клиентов;

в) показатели деятельности предприятия;

г) показатели экономической эффективности проектов.

5 Оперативные показатели KPI:

а) отражают результаты деятельности по истечении периода. К ним относятся финансовые показатели, которые показывают потенциал, но не передают текущую эффективность подразделений и компании в целом;

б) дают возможность управлять ситуацией в пределах отчётного периода с целью достижения заданных результатов по его истечении. Они говорят о текущей ситуации в компании, параллельно показывая, какие денежные потоки могут быть в будущем, а также демонстрируют качество процессов и продукции и степень удовлетворенности клиентов;

в) показатели деятельности предприятия;

г) показатели экономической эффективности проектов.

6 KPI результата показывает:

а) показывает количество и качество результата;

б) показывает затраченные ресурсы;

в) относятся к показателям выполнения бизнес-процессов;

г) производственные показатели.

7 KPI функционирования:

а) показывает количество и качество результата;

б) показывает затраченные ресурсы;

в) относятся к показателям выполнения бизнес-процессов;

г) производственные показатели.

8 KPI производительности:

а) показывает количество и качество результата;

б) показывает затраченные ресурсы;

в) относятся к показателям выполнения бизнес-процессов;

г) производственные показатели.

9 KPI затрат:

а) показывает количество и качество результата;

б) показывает затраченные ресурсы;

в) относятся к показателям выполнения бизнес-процессов;

г) производственные показатели.

10 KPI эффективности:

а) показывает количество и качество результата;

б) показывает затраченные ресурсы;

в) относятся к показателям выполнения бизнес-процессов;

г) это также производные показатели, которые характеризуют соотношение полученного результата к затратам ресурсов.

УМЕНИЕ 5: Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками

1 Какой из контролей предусматривает оценку правильности, полноту выполнения поручения и осуществляется, как правило, самим руководителем организации / структурного подразделения?

а) контроль над сроками исполнения поручений;

б) контроль по существу выполнения поручений;

в) контроль за объемом выполненных работ;

г) контроль исполнительской дисциплины.

2 Контроль над сроками исполнения поручений осуществляют сотрудники службы документационного обеспечения управления:

а) да;

б) нет;

в) да, совместно с руководителем организации;

г) да, совместно с отделом кадров.

3 Как называется способ, который может использоваться с применением программных продуктов?

а) ручной способ;

б) автоматизированный способ;

в) механизированный способ;

г) нет верного ответа.

4 При ручном способе контроля используется:

а) карточный ящик и специальные альбомные листы;

б) картотечный ящик и специальные листы плотной бумаги или картона;

в) картотечный ящик и тетрадные листы;

г) картонный ящик и специальные листы плотной бумаги или картона.

5 Верно ли утверждение:

а) да;

б) нет;

в) иногда;

г) по ситуации.

6 Контроль за сроками исполнения документов осуществляет:

а) работник отдела кадров;

б) работник службы ДОУ;

в) руководитель организации;

г) все перечисленные.

7 Регистрационно-контрольные карточки используются:

а) для контроля движения внутренних документов;

б) для записи информации;

в) для регистрации входящих, исходящих, внутренних документов;

г) нет верного ответа.

8 Системы автоматизации нацелены на то:

а) чтобы максимально автоматизировать все этапы работы с документами;

б) чтобы автоматизировать отдельные функции делопроизводства;

в) чтобы сократить объем и обмен документами и их копиями на бумажном носителе;

г) все перечисленное.

9 В течение какого времени регистрационно-контрольные формы и сами документы, на основании которых созданы поручения (или их копии), должны передаваться исполнителям?

а) в течении суток;

б) в течении двух дней;

в) в течении трех дней;

г) в течении недели.

10 Мотивационное управление предполагает:

а) поручения;

б) решения;

в) отчеты;

г) все перечисленное.

2 Выполнение практических работ

Задания для практических работ, теоретический и методический материал для самостоятельного изучения и вопросы для собеседования представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

Примерные задания к выполнению практических работ

Задание 1

Охарактеризуйте основные способы внутриорганизационных коммуникаций.

Задание 2

Опишите, что представляет собой журнал разъездов работников организации. С какой целью он ведется?

Задание 3

Сформулируйте основные цели применения учетных документов в координирующей и обеспечивающей деятельности секретаря-администратора.

Задание 4

В чем заключаются преимущества и недостатки письменных коммуникаций при выполнении координирующих и обеспечивающих функций секретарем-администратором.

Задание 5

Определите, в чем заключаются преимущества и недостатки устных коммуникаций при выполнении координирующих и обеспечивающих функций секретарем-администратором.

Задание 6

Каковы возможности применения электронных коммуникаций при выполнении координирующих и обеспечивающих функций секретарем-администратором?

Раздел 2 Подготовка и защита отчета по практике;

Тема 2.4 Оформление и защита отчета по практике по должности служащего.

Подготовка отчета по практике

В рамках практики предусмотрена самостоятельная работа обучающихся, результатом выполнения которой является оформленный в соответствии с требованиями отчет по практике.

Отчет по результатам практики является основным документом при сдаче обучающимся зачета с оценкой (дифференцированного зачета). При составлении отчета по практике обучающийся руководствуется рабочей программой практики, её целями и задачами и полностью отражает в нём выполнение своего задания.

3 Выполнение индивидуального задания на практику

Выполнение обучающимся индивидуального задания является обязательным элементом практики и осуществляется в строгом соответствии с полученным заданием.

Примерный перечень тем индивидуальных заданий:

1. Защита конфиденциальной служебной информации
2. Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации
3. Правила делового общения
4. Речевой этикет
5. Этика делового общения
6. Требования охраны труда

7. Правила сервировки чайного (кофейного) стола

8. Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним

9. Правила организации приемов в офисе

10. Правила организации приема посетителей

Вопросы к защите отчета по практике для промежуточной аттестации

1 Что такое видеоконференцсвязь?

2 Плюсы карточной системы регистрации.

3 Какие существуют виды регистрационных форм?

4 Какие типы видеоконференций вы знаете?

5 Плюсы и минусы бумажных форм.

6 Задачи внедрения видеоконференцсвязи.

7 В каких целях создают регистрационно-учетные формы?

8 Категории видеоконференцсвязи.

9 Дайте определение термину регистрационно-учетная форма.

10 Зачем нужна видеоконференцсвязь?

11 На какие виды делятся регистрационные и учетные формы по обязательности ведения?

12 Виды решений для видеоконференций.

13 Какие регистрационно-учетные формы являются обязательными для ведения?

14 Достоинства и недостатки программного решения.

15 На какие два аспекта рекомендуется обратить внимание при принятии решения о выборе регистрационных форм?

16 В чем преимущества видеосвязи по сравнению с голосовой?

17 Какие существуют особые требования при ведении и учёте трудовых книжек?

18 Отличия аппаратного решения от программного?

19 Необходимо ли вести учет таких документов, как заявления работников? Почему?

20 Назовите основные критерии при выборе оргтехники?

21 В каких случаях применяются бумажные формы?

22 Кто устанавливает перечень документов, подлежащих регистрации, и виды используемых регистрационных форм?

23 Плюсы документов в электронной форме.

24 Чем установлены требования к регистрационным формам, используемым для регистрации входящих, исходящих, внутренних документов, а также правила их заполнения?

25 Какие документы следует вести в бумажной форме?

26 Напишите три формы регистрации документов.

27 Какая главная цель регистрации данных?

28 Регистрационно-учетная форма.

29 Какой самый надёжный метод хранения учётных и регистрационных форм?

30 Какая форма регистрации документов является исторически наиболее ранней регистрационной формой?

31 Каков срок хранения приказов о предоставлении отпусков, взысканий, командировок?

32 Какая связь является самым распространенным видом оперативной административно-управленческой связи?

33 Каков срок хранения приказов о приеме, переводе, увольнении сотрудников?

34 Закончите предложение: бухгалтерские документы регистрируются в бухгалтерии, приказы по основной деятельности – в канцелярии, а по кадрам.

35 Что представляет собой имидж организации?

36 При общении люди передают друг другу информацию с помощью трех каналов

37 В чем проявляется сущность имиджа организации?

38 Переходящие регистрационно-учетные формы.

39 Какие конкурентные преимущества предоставляет предприятию грамотно разработанный имидж?

40 На какие два аспекта рекомендуется обратить внимание при принятии решения о выборе регистрационных форм?

41 В чем преимущества видеосвязи по сравнению с голосовой?

42 Необходимо ли вести учет таких документов, как заявления работников? Почему?

43 Назовите основные критерии при выборе оргтехники

44 В каких случаях применяются бумажные формы?

45 Кто устанавливает перечень документов, подлежащих регистрации, и виды используемых регистрационных форм?

46 Плюсы документов в электронной форме.

47 Чем установлены требования к регистрационным формам, используемым для регистрации входящих, исходящих, внутренних документов, а также правила их заполнения?

48 Какие документы следует вести в бумажной форме?

49 Напишите три формы регистрации документов.

50 Какая главная цель регистрации данных?

51 Какие конкурентные преимущества предоставляет предприятию грамотно разработанный имидж?

52 Какой самый надёжный метод хранения учётных и регистрационных форм?

53 Какая форма регистрации документов является исторически наиболее ранней регистрационной формой?

54 Каков срок хранения приказов о предоставлении отпусков, взысканий, командировок?

55 Какая связь является самым распространенным видом оперативной административно-управленческой связи?

56 Каков срок хранения приказов о приеме, переводе, увольнении сотрудников?

57 Закончите предложение: бухгалтерские документы регистрируются в бухгалтерии, приказы по основной деятельности – в канцелярии, а по кадрам - …

58 Что представляет собой имидж организации?

59 Какие функции выполняет имидж компании? В чем проявляется сущность имиджа организации?

60 Что такое правильное позиционирование компании?

61 Плюсы и минусы бумажных форм