

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента качества и инноваций

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной и  
воспитательной работе  
\_\_\_\_\_ М.В. Темлянец  
подпись  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНА

по профессиональному модулю  
ПМ.01 «Организация документационного обеспечения управления и  
функционирования организации»

46.02.01 «Документационное обеспечение управления и  
архивоведение»

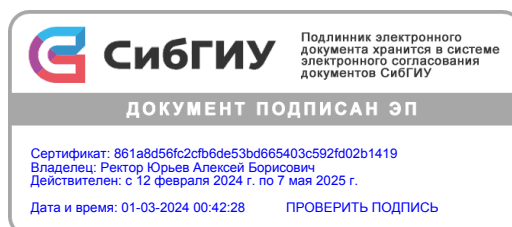
Квалификация выпускника  
Специалист по документационному обеспечению управления, архивист

Форма обучения  
Очная форма

Срок обучения: 1 год 10 месяцев

Год начала подготовки 2022

Новокузнецк  
2022



## **1 Цели и задачи экзамена по профессиональному модулю**

Целями экзамена по профессиональному модулю являются:

- подтверждение уровня сформированности компетенций, освоенных в процессе изучения междисциплинарных курсов профессионального модуля ПМ.01 «Организация документационного обеспечения управления и функционирования организации».

Задачами экзамена по профессиональному модулю являются:

- оценка уровня усвоения обучающимися материала, предусмотренного учебными программами междисциплинарных курсов профессионального модуля;
- оценка уровня знаний и умений, позволяющие решать профессиональные задачи в рамках соответствующего вида деятельности;
- оценка обоснованности, чёткости полноты изложения ответов;
- оценка уровня информационной и коммуникативной культуры.

## **2 Требования к обучающемуся**

К экзамену по профессиональному модулю допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме освоивший все элементы профессионального модуля ПМ.01 «Организация документационного обеспечения управления и функционирования организации».

## **3 Планируемые результаты обучения при освоении профессионального модуля**

Процесс освоения профессионального модуля направлен на формирование следующих компетенций:

### **Общие компетенции**

- ОК 1: Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2: Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3: Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
- ОК 4: Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5: Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

– ОК 6: Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

– ОК 7: Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

– ОК 8: Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

– ОК 9: Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

### **Профессиональные компетенции**

– ПК 1.1: Координировать работу организации (приемной руководителя), вести прием посетителей.

– ПК 1.10: Составлять описи дел, осуществлять подготовку дел к передаче в архив организации, государственные и муниципальные архивы.

– ПК 1.2: Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.

– ПК 1.3: Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.

– ПК 1.4: Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.

– ПК 1.5: Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения.

– ПК 1.6: Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.

– ПК 1.7: Самостоятельно работать с документами, содержащими конфиденциальную информацию, в том числе с документами по личному составу.

– ПК 1.8: Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.

– ПК 1.9: Осуществлять подготовку дел к передаче на архивное хранение.

– ПК 2.1: Осуществлять экспертизу ценности документов в соответствии с действующими законодательными актами и нормативами.

– ПК 2.2: Вести работу в системах электронного документооборота.

– ПК 2.3: Разрабатывать и вести классификаторы, таблицы и др. справочники по документам организации.

– ПК 2.4: Обеспечивать прием и рациональное размещение документов в архиве (в т.ч. документов по личному составу).

– ПК 2.5: Обеспечивать учет и сохранность документов в архиве.

– ПК 2.6: Организовывать использование архивных документов в научных, справочных и практических целях.

– ПК 2.7: Осуществлять организационно-методическое руководство и контроль за работой архива организации и за организацией документов в делопроизводстве.

Обучающийся должен быть готов к выполнению основных видов профессиональной деятельности:

– организация документационного обеспечения управления и функционирования организации.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен уметь, знать, иметь практический опыт:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.10 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 1.6 ПК 1.7 ПК 1.8 ПК 1.9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6 ПК 2.7	применять нормативные правовые акты в управленческой деятельности; подготавливать проекты управленческих решений; обрабатывать поступающие и отправляемые документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела; готовить и проводить совещания, деловые встречи, приемы и презентации	нормативные правовые акты в области организации управленческой деятельности; основные правила хранения и защиты служебной информации; профессиональные задачи в области документационного обеспечения управления	организации документационного обеспечения управления и функционирования организации

#### **4 Форма проведения экзамена по профессиональному модулю, оценочные средства, шкалы и критерии оценивания**

Экзамен по профессиональному модулю проводится в форме комплексного задания, позволяющей оценить степень сформированности компетенций и готовность обучающегося к выполнению основного вида профессиональной деятельности.

Экзамен проводится письменно в течение 3-х часов по экзаменационным билетам. **Задания для проведения экзамена по профессиональному модулю приведены в приложении.**

Определение готовности обучающегося к выполнению соответствующего профессиональному модулю вида профессиональной деятельности и сформированности у обучающегося компетенций осуществляется на основе следующих оценочных шкал:

Часть экзаменационного билета	Тип задания	Максимальное количество баллов
Часть 1	25 тестовых заданий с выбором верного ответа из предложенных вариантов	25 баллов (1 балл за 1 правильный ответ)
Часть 2	3 ситуационные задачи с развернутым ответом	15 баллов (5 баллов за 1 правильный ответ)
<b>ИТОГО</b>		<b>40 баллов</b>

При начислении количества баллов за выполнение каждого тестового задания с выбором верного ответа из предложенных вариантов части 1 экзаменационного билета используются следующие критерии оценки: за каждый правильный ответ – 1 балл.

При начислении количества баллов за решение каждой ситуационной задачи с развернутым ответом части 2 экзаменационного билета используются следующие критерии оценки:

Количество баллов	Критерии оценки
5	• Вопрос раскрыт полностью и без ошибок, текст написан правильным литературным языком без грамматических ошибок в терминологии, умело использованы ссылки на источники.
4	• Вопрос раскрыт более чем наполовину, но без ошибок. • Имеются незначительные и/или единичные ошибки. • Используются ссылки менее чем на половину рекомендованных по данному вопросу источников права. • Допущены 1–2 фактические ошибки.
3	• Вопрос раскрыт частично. • Текст написан небрежно, неаккуратно, использованы не общепринятые сокращения, затрудняющие ее прочтение. • Допущено 3–4 фактические ошибки.
2	• Обнаруживается общее представление о сущности вопроса.
1	• Суть вопроса не раскрыта или дана информация не в контексте задания.
0	• Задание не выполнено (ответ отсутствует или вопрос не раскрыт).

Пересчёт количества набранных за выполнение заданий баллов в оценку формируется в соответствии с таблицей:

Количество баллов	Оценка
34 – 40	отлично
27 – 33	хорошо

20 – 26	удовлетворительно
19 и менее	неудовлетворительно

При проверке ответов на задания каждый член экзаменационной комиссии наряду с проверкой результатов работы проводит экспертное наблюдение за выполнением первой и второй части для оценки степени сформированности компетенций в соответствии с оценочным листом:

Перечень компетенций, оцениваемых по итогам сдачи экзамена по профессиональному модулю	Уровень освоения компетенций			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
ОК 1 (Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.)				
ОК 2 (Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.)				
ОК 3 (Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.)				
ОК 4 (Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.)				
ОК 5 (Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.)				
ОК 6 (Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.)				
ОК 7 (Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.)				
ОК 8 (Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.)				
ОК 9 (Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.)				
ПК 1.1 (Координировать работу организации (приемной руководителя), вести прием посетителей.)				
ПК 1.10 (Составлять описи дел, осуществлять подготовку дел к передаче в архив организации, государственные и муниципальные архивы.)				
ПК 1.2 (Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.)				
ПК 1.3 (Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.)				
ПК 1.4 (Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.)				
ПК 1.5 (Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения.)				
ПК 1.6 (Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.)				
ПК 1.7 (Самостоятельно работать с документами, содержащими конфиденциальную информацию, в том числе с документами по личному составу.)				
ПК 1.8 (Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.)				
ПК 1.9 (Осуществлять подготовку дел к передаче на архивное хранение.)				
ПК 2.1 (Осуществлять экспертизу ценности документов в соответствии с действующими законодательными актами и нормативами.)				

ПК 2.2 (Вести работу в системах электронного документооборота.)				
ПК 2.3 (Разрабатывать и вести классификаторы, таблицы и др. справочники по документам организации.)				
ПК 2.4 (Обеспечивать прием и рациональное размещение документов в архиве (в т.ч. документов по личному составу).)				
ПК 2.5 (Обеспечивать учет и сохранность документов в архиве.)				
ПК 2.6 (Организовывать использование архивных документов в научных, справочных и практических целях.)				
ПК 2.7 (Осуществлять организационно-методическое руководство и контроль за работой архива организации и за организацией документов в делопроизводстве.)				

Решение о результатах экзамена по профессиональному модулю выносится на закрытом заседании экзаменационной комиссии открытым голосованием простым большинством голосов присутствующих. При равенстве голосов принимается то решение, за которое проголосовал председатель экзаменационной комиссии. По результатам экзамена по профессиональному модулю выносится решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен с оценкой отлично/хорошо/удовлетворительно/не удовлетворительно».

Во время экзамена по профессиональному модулю обучающемуся можно пользоваться справочными материалами и нормативными документами, имеющимися в аудиториях, в которых проходит экзамен.

## **5 Содержание экзамена по профессиональному модулю**

Раздел 1 Документационное обеспечение управления;

Тема 1.1 Современная нормативно-правовая и организационно-методическая база документационного обеспечения управления (Нормативно-правовая база документационного обеспечения управления. Организационно-методическая база документационного обеспечения управления.);

Тема 1.2 Документирование управленческой деятельности (Управленческий документ, его функции и способы документирования. Формуляр современного управленческого документа. Оформление организационно-распорядительных документов.);

Тема 1.3 Организация работы с документами (Организация и регламентация работы службы документационного обеспечения управления. Организация документооборота. Регистрация документов и организация справочно-информационного обслуживания. Контроль исполнения документов. Организация конфиденциального делопроизводства. Формирование дел. Организация текущего хранения документов, обеспечение их сохранности и передача на хранение в архив организации);

Раздел 2 Правовое регулирование управленческой деятельности;

Тема 2.1 Управление, государственное управление, исполнительная власть (Понятие и сущность управления, государственного управления исполнительной власти. Сущность

административно-правовых отношений. Виды административно-правовых отношений);

Тема 2.2 Физические лица как субъекты государственного управления (Понятие и сущность административно-правового статуса гражданина. Права, обязанности и ответственность граждан в сфере административного права. Административно-правовой статус иностранных граждан и лиц без гражданства);

Тема 2.3 Административно-правовой статус органов исполнительной власти и местное самоуправление (Понятие и виды органов исполнительной власти. Полномочия Президента Российской Федерации в сфере исполнительной власти. Правительство Российской Федерации – высший исполнительный орган государственной власти Российской Федерации. Федеральные органы исполнительной власти: их система и структура);

Тема 2.4 Государственная служба (Понятие государственной службы Российской Федерации и ее система. Правовой статус государственных служащих. Общие условия государственной службы Российской Федерации и система управления. Понятие государственной гражданской службы Российской Федерации. Поступление на гражданскую службу. Правовой статус гражданского служащего);

Тема 2.5 Формы и методы государственного управления (Понятие административно-правовых форм осуществления исполнительной власти и их виды. Правовые акты управления: понятие и виды. Понятие и виды административно-правовых методов. Понятие и виды мер административного принуждения.);

Тема 2.6 Административное правонарушение и административная ответственность (Понятие, признаки и виды административных правонарушений. Понятие и принципы административной ответственности. Понятие и виды административного наказания.);

Раздел 3 Организация секретарского обслуживания;

Тема 3.1 Секретарь в системе управления (Роль секретаря в организации. Регламентация должностных обязанностей различных категорий секретарей. Особенности трудоустройства секретаря. Необходимые офисные навыки секретаря. Организация рабочего времени секретаря. Рабочее место секретаря);

Тема 3.2 Служебный и деловой этикет. Поддержание благоприятного отношения в коллективе (Этика и психология деловых отношений для секретаря. Роль секретаря в формировании и изменении корпоративной культуры. Взаимоотношения в коллективе. Правила совместной работы секретаря и руководителя. Действия секретаря в конфликтных ситуациях. Эффективное деловое общение по горизонтали и вертикали. Правила эффективного общения. Визитная карточка. Бизнес-подарки, сувениры);



Тема 3.3 Технологии работы секретаря (Работа в приёмной руководителя. Деловые встречи, собрания, совещания. Участие секретаря в ведении деловых переговоров. Организация и проведение деловых приёмов. Организация и проведение презентаций, выставок, конференций. Подготовка командировок и деловых поездок руководителя. Подготовка мероприятий с участием СМИ. Организация работы со средствами массовой информации. Делопроизводственные функции секретаря. Информационное обеспечение деятельности руководителя).

## **6 Учебно-методическое и информационное обеспечение экзамена по профессиональному модулю**

### **а) основная литература:**

1 Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для спо. – Москва : Юрайт, 2022. – 126 с. – ISBN 978-5-534-08211-1. – URL: <https://urait.ru/bcode/492787> (дата обращения: 25.02.2022);

2 Доронина, Л. А. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для спо / Л.А. Доронина, В.С. Иритикова. – Москва : Юрайт, 2022. – 233 с. – ISBN 978-5-534-05783-6. – URL: <https://urait.ru/bcode/492618> (дата обращения: 25.02.2022);

3 Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для спо. – 3-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2022. – 462 с. – ISBN 978-5-534-04604-5. – URL: <https://urait.ru/bcode/490168> (дата обращения: 25.02.2022);

4 Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для спо / Н.Н. Шувалова, А.Ю. Иванова. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 428 с. – ISBN 978-5-534-11014-2. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548> (дата обращения: 25.02.2022).

### **б) дополнительная литература:**

1 Раскин, Д. И. Методика и практика архивоведения : учебник для спо / Д.И. Раскин, А.Р. Соколов. – Москва : Юрайт, 2022. – 339 с. – ISBN 978-5-534-02419-7. – URL: <https://urait.ru/bcode/492546> (дата обращения: 25.02.2022);

2 Колышкина, Т. Б. Деловая культура : учебное пособие для спо / Т.Б. Колышкина, И.В. Шустина. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2022. – 145 с. – ISBN 978-5-534-15388-0. – URL: <https://urait.ru/bcode/499011> (дата обращения: 25.02.2022);

3 Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для спо / Т.А. Казакевич, А.И. Ткалич. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2022. – 177 с. – ISBN 978-5-534-06291-5. – URL: <https://urait.ru/bcode/491677> (дата обращения: 25.02.2022);

4 Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для спо / Д.Г. Абуладзе, И.Б.

Выпрямкина, В.М. Маслова. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2022. – 370 с. – ISBN 978-5-534-15076-6. – URL: <https://urait.ru/bcode/491330> (дата обращения: 25.02.2022).

**в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

1 Консультант студента. Электронная библиотека технического ВУЗа : электронно-библиотечная система / ООО «Политехресурс». – Москва, [200 – ]. – URL: <http://www.studentlibrary.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

2 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Инженерно-технические науки»] / ООО «Издательство Лань». – Санкт-Петербург, [200 – ]. – URL: <http://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

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

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

5 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>;

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

**г) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:**

- Adobe Acrobat Reader;
- Kaspersky Endpoint Security;
- Microsoft Office 2007;
- Microsoft Office 2010;
- Microsoft Windows 7.

**д) базы данных и информационно-справочные системы:**

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

2 Система ГАРАНТ : электронный периодический справочник / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 – ]. – Режим доступа: компьютерная сеть 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.

## **7 Материально-техническое обеспечение экзамена по профессиональному модулю**

Материально-техническое обеспечение экзамена по профессиональному модулю включает специально оборудованные лаборатории, мастерские, аудитории для групповых и индивидуальных консультаций, промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной 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. Учебные аудитории оснащены рабочим местом преподавателя / мастера производственного обучения с персональным компьютером и рабочими местами обучающихся. Лаборатория «Документоведения, систем электронного документооборота» оснащена учебной мебелью, персональными компьютерами, мультимедийным проектором, оргтехникой. Лаборатория «Учебная канцелярия (служба документационного обеспечения управления)» оснащена учебной мебелью, доской, компьютерной техникой, экраном и мультимедийным проектором, оргтехникой, в которой организовано рабочее место секретаря.

Программа экзамена по профессиональному модулю составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение».

Составитель(и):

доцент Пономарева Кира Валерьевна (кафедра менеджмента качества и инноваций).

Программа экзамена рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Согласована:

Делопроизводитель  
ООО «СПК-Сибирь»



Е.И. Назарова

## Приложение

### Задания для проведения экзамена по профессиональному модулю

#### Примерные тестовые задания (часть 1 экзаменационного билета)

Выберите один правильный ответ:

**Вопрос №1** Годом рождения секретарской должности в России можно считать:

- а) 1720;
- б) 1917;
- в) 1567;
- г) 1988.

**Вопрос №2** Служебная командировка – это:

- а) поездка работника в другую местность;
- б) поездка куда-либо с целью выполнения задания;
- в) поездка работника по распоряжению работодателя на определённый срок для выполнения служебного поручения вне места постоянной работы.

**Вопрос №3** Определение документа по ГОСТ Р 7.0.8-2013 следующее:

а) документ – это информация, закреплённая на материальном носителе в стабильной знаковой форме созданным человеком способом для ее передачи в пространстве и времени;

б) зафиксированная на носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

в) материальный объект с информацией, закреплённой созданным человеком способом для ее передачи во времени и пространстве;

г) записанная информация, которая может быть использована как единица в документационном процессе.

**Вопрос №4** К организационно-правовым документам относятся:

- а) уставы;
- б) приказы;
- в) справки;
- г) акты.

**Вопрос №5** Решение руководителя по исполнению документа оформляется:

- а) визой;
- б) грифом утверждения;
- в) резолюцией;
- г) отметкой о поступлении.

## Примеры ситуационных (кейс) задач (часть 2 экзаменационного билета)

### Примеры задач по разделу 1

#### **Задача 1.**

В августе 2018 г. было создано ЗАО «Альянс». Служба документационного обеспечения управления в нем была названа общим отделом. Какими документами должна быть регламентирована деятельность созданного отдела? Как они составляются и оформляются?

#### **Задача 2.**

Документ поступил в организацию 20 марта, что было зафиксировано в отметке о поступлении. Через два дня (22 марта) в конце рабочего дня служба делопроизводства передала документ с резолюцией руководителя специалисту структурного подразделения Кирееву В.П. для исполнения. В резолюции был указан срок исполнения – 5 дней. К 28 марта Киреев В.П. подготовил ответный документ, однако служба ДОУ посчитала, что исполнение документа просрочено. Специалист с этим не согласился, т. к. был уверен, что исполнил документ вовремя.

Чьи действия в данном случае можно оценить как правильные?

#### **Задача 3.**

В процессе исполнения документа Сергеев П.А. (ответственный исполнитель) несколько раз передавал его работникам других подразделений. Когда потребовалось выяснить, где находится документ и кто в это время с ним работает, секретарь Комова С.Т. не смогла ответить на этот вопрос, т. к. не была поставлена в известность о порядке исполнения документа. Какие нарушения в ходе ведения контроля за исполнением документа были допущены службой ДОУ?

#### **Задача 4.**

ООО «Оптимум» возглавляется генеральным директором, который имеет двух заместителей: по экономическим и производственным вопросам. В структуру аппарата управления общества входят три функциональных подразделения: служба ДОУ, бухгалтерия и отдел кадров. Остальная часть коллектива – это инженерно-технические работники и рабочие разных специальностей, занимающиеся непосредственно производственной деятельностью. Служба ДОУ представлена секретариатом, имеющим в своем составе четырех сотрудников: руководителя секретариата, двух секретарей и ответственного за архив общества.

Определите, кто из должностных лиц может войти в состав экспертной комиссии ООО «Оптимум»? Кто может быть назначен председателем и секретарем комиссии?

#### **Задача 5.**

В канцелярию коммерческого банка 27 января поступило 5 писем от граждан. Во всех письмах граждане просили руководство банка предоставить им беспроцентную ссуду от года до пяти лет. Председатель правления банка написал положительную резолюцию только на двух письмах, а три оставшихся велел заведующей канцелярией порвать и выбросить. Заведующая канцелярией возразила Председателю правления банка и ослушалась его, за что была лишена очередной премии. Сформулируйте возражения заведующей канцелярией. Было ли справедливым наказание заведующей канцелярией?

### **Примеры задач по разделу 2**

#### **Задача 1.**

Разработайте памятку секретарю по приему и осуществлению телефонных звонков.

#### **Задача 2.**

Составьте тексты деловых писем:

- 1) официальное приглашение;
- 2) принятие официального приглашения;
- 3) отказ от официального приглашения.

#### **Задача 3.**

Составьте план подготовки к деловому совещанию (переговорам).

#### **Задача 4.**

Составьте план подготовки к презентации.

#### **Задача 5.**

Разработать памятку секретарю по приему посетителей.

### **Примеры задач по разделу 3**

#### **Задача 1.**

Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает задание Вашему подчиненному, у которого уже имеется Ваше задание. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными. Будете ли Вы в подобной ситуации придерживаться субординации, выразите свое несогласие, или просто отмените задание начальника? Как Вы решили поступить и почему?

#### **Задача 2.**

Между двумя сотрудниками офиса возникла взаимная нетерпимость, антипатия, которая мешает им работать. Каждый из них регулярно пытается прорваться к начальнику со своими претензиями в адрес оппонента. Какую позицию следует принять начальнику?

#### **Задача 3.**

Вы от имени руководителя поручили выполнение ответственного задания одному из работников офиса. Но, как оказалось, он, не смотря на обещание, не выполнил задание в срок. Вы вправе сообщить о проступке начальнику, либо переговорить с виновником самостоятельно, дав ему

возможность реабилитировать себя, или же выполнить работу за него, чтобы не затруднять руководителя. Какой путь вы выберете и почему?

**Задача 4.**

Подчинённый Вам работник секретариата игнорирует Ваши указания, и делает все по-своему. Вы можете воздействовать на него административными методами, либо попытаться переговорить с ним и переубедить, или же решите искать причину в себе. С чего Вы начнёте и почему?

**Задача 5.**

У Вас создались натянутые отношения с коллегой, причины которых Вам не ясны. Что Вы предпримете в первую очередь, чтобы устранить напряжённость в отношениях?

....

Вопросы по разделу 2. \_\_\_\_\_

1 \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

....

*Ситуационные задачи  
(часть 2 экзаменационного билета)*

1 \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

...