

## Приложение 1

к основной программе профессионального обучения  
по профессии рабочего, должности служащего «Секретарь-администратор»

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ПО ПРОГРАММЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОФЕССИИ  
РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО  
«СЕКРЕТАРЬ – АДМИНИСТРАТОР»**

## **Перечень вопросов для устного/письменного опроса**

На какие две основные группы можно разделить обязанности секретаря-администратора современной компании?

- а) документационное обеспечение управления и бездокументное обслуживание
- б) документационное обеспечение управления и обзорно-аналитическая функция
- в) обзорно-аналитическая и представительская функция

Что из перечисленного не относится к функциональным задачам секретаря - администратора

- а) деловая переписка и составление договоров б) организация выставок и встреч с клиентами
- в) проведение внутрикорпоративных тренингов и семинаров

Что не входит в список профессиональных требований к секретарю - администратору?

- а) совершенное владение современной оргтехникой, мини-АТС, знание ПК
- б) опыт составления пресс-релизов и рекламных текстов
- в) высокая грамотность, высокая скорость печати

Что является основанием для последующей передачи конфиденциального документа на исполнение сотруднику?

- а) резолюция
- б) устное распоряжение
- в) специального распоряжения не требуется

Как называется документ, который подтверждает установленные факты, события или действия и составляется при свидетелях?

- а) справка
- б) служебная записка
- в) акт

Чем письма-отказы отличаются от других разновидностей писем?

- а) всегда состоят как минимум из двух коммуникативно-смысловых частей
- б) не требуется составлять заголовок к тексту письма

в) отдается предпочтение конструкциям, в которых обоснование предшествует заключению

Какое из приведенных выражений лучше не использовать?

- а) "Вас ожидает Иван Иванович"
- б) "Срочно зайдите к Ивану Ивановичу"
- в) "Зайдите, пожалуйста, к Ивану Ивановичу"

Какая из частей будет излишней при составлении приказа? а) вводная

б) констатирующая в) распорядительная

Как секретарь-администратор поступает с корреспонденцией для руководства с пометкой "лично"?

- а) вскрывает и не регистрирует
- б) вскрывает только по договоренности с руководителем и регистрирует
- в) не вскрывает и не регистрирует

Что из перечисленного не является редактором текстовых документов?

- а) WordPad б) Notepad
- в) PowerPoint

Выберите правильное утверждение:

- а) все поступающие в организацию документы регистрируются секретарем-администратором
- б) поступившие в организацию документы регистрируются секретарем - администратором выборочно, в соответствии с утвержденным перечнем документов
- в) из всех поступивших в организацию документов секретарь - администратор регистрирует только те, которые передаются на рассмотрение руководителю

Распоряжения, издаваемые руководством организации, считаются:

- а) правовыми актами
- б) распорядительными документами
- в) другой вариант

Какой из документов регламентирует деятельность конкретного должностного лица?

- а) должностная инструкция
- б) положение об отделе в) приказ

С какой фразы не рекомендуется начинать телефонный разговор с партнером или клиентом?

- а) "Здравствуйте, вас беспокоит компания N (секретарь компании N)"
- б) "Здравствуйте, с вами говорят из компании N" в) "Здравствуйте, секретарь NN из компании N"

Какой срок исполнения установлен для писем от организаций?

- а) семь дней б) 10 дней в) три дня

В каком порядке, согласно правилам документооборота, должна строиться работа с поступающими в компанию документами?

- а) прием - первоначальная обработка - предварительное рассмотрение - рассмотрение руководителем - исполнение управление в дело
- б) прием - первоначальная обработка - предварительное рассмотрение - регистрация - рассмотрение руководителей- исполнение - направление в дело
- в) оформление документа - подписание - регистрация - согласование - утверждение - отправка

Каким способом проставляется дата в грифе утверждения документа?

- а) машинописным способом
- б) секретарь проставляет ее от руки после утверждения документа
- в) ее проставляет руководитель в момент утверждения документа

Как называется документ, фиксирующий ход обсуждения и принятия решения на заседании в компании?

- а) решение
- б) протокол
- в) распоряжение

Нужно ли регистрировать письма-напоминания?

- а) нет
- б) да
- в) по усмотрению секретаря-администратора

Если последний день срока исполнения документа приходится на нерабочий день, когда необходимо исполнить документ?

- а) не позднее дня, следующего за выходным
  - б) не позднее дня, предшествующего выходному
- Если для передачи документа используется факсимильная связь, какой объем документа считается предельно допустимым?
- а) три листа
  - б) пять листов
  - в) 10 листов

В письменном обращении слова "господин" и "госпожа":

- а) пишутся полностью
- б) пишутся полностью при обращении к высокопоставленным лицам
- в) всегда сокращаются

Какую формулировку должен иметь заголовок к тексту протокола?

- а) в предложном падеже
- б) в дательном падеже
- в) в родительном падеже

Сколько адресатов может быть на одном документе?

- а) не более трех
- б) не более четырех
- в) не более одного

Что понимается под термином "кворум"?

- а) минимально необходимое и достаточное количество членов коллегиального органа для начала работы собрания
- б) 1/3 членов коллегиального органа
- в) 1 2 членов коллегиального органа

Какой термин, как правило, используется в работе с документами, содержащими коммерческую тайну, конфиденциальные сведения?

- а) учет
- б) регистрация
- в) другой

Ваш руководитель возвращается из недельной командировки. Что стоит сделать к его приходу, чтобы помочь быстрее включиться в работу?

- а) подготовить краткий отчет о том, что произошло за неделю его отсутствия
- б) постараться назначить на первый рабочий день максимум встреч
- в) выделить время на совместный просмотр внешней корреспонденции

На этапе первоначальной обработки входящей корреспонденции секретарь-администратор:

- а) не уничтожает конверты, а подшивает их вместе с документами
- б) всегда уничтожает конверты, в дело подшивает только документы
- в) не уничтожает конверты, если на самом документе недостаточно информации об авторе или характере документа

Какой бланк используется при оформлении протокола? а) бланк организации

- б) бланк не используется
- в) бланк строгой отчетности

Что используется при издании совместных приказов?

- а) бланки приказов
- б) стандартные листы бумаги формата А4
- в) общие бланки

Под рабочим местом служащего понимается:

- а) пространство, в пределах которого работник, не перемещаясь, выполняет возложенную на него работу
- б) зона трудовой деятельности работника, оснащенная необходимыми средствами труда; описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда
- в) часть помещения, в котором совершается трудовая деятельность

Под организацией рабочего места понимается:

- а) система мероприятий по планированию рабочего места
- б) система мероприятий по оснащению рабочего места средствами и предметами труда и их функциональному размещению

в) система мероприятий по выбору и функциональному размещению мебели на рабочем месте

Практика показала, что рабочее место секретаря лучше располагать:

- а) в обособленном помещении
- б) в помещении, смежном с кабинетом начальника
- в) в обособленном помещении, смежном с кабинетом начальника

Зона, где располагаются шкафы для хранения документов, является:

- а) основной зоной
- б) зоной обслуживания посетителей в) вспомогательной зоной

В комплект мебели для организации основной рабочей зоны секретаря обычно входят:

- а) стол канцелярский, вспомогательный стол или тумба для технических средств, стул или кресло подъемно-поворотные на колесиках, стол для посетителей, стул (стулья) для посетителей
- б) стол канцелярский, вспомогательный стол или тумба для технических средств, стул или кресло подъемно-поворотные на колесиках
- в) стол канцелярский, вспомогательный стол или тумба для технических средств, стул или кресло подъемно-поворотные на колесиках, мягкие стулья (кресла), журнальный столик

Во вспомогательной зоне кабинета секретаря обычно располагают: выберите несколько вариантов ответов

- а) шкафы и полки для хранения документов и дел
- б) металлический сейф для хранения бланков, штампов, документов в) диван или кресла
- г) оргтехнику д) рабочий стол е) картотеку

Стул для секретаря должен быть:

- а) подъемно-поворотным на колесиках б) подъемно-поворотным
- в) подъемно-поворотным на колесиках, вращающимся, с регулируемой спинкой

Рабочее место руководителя состоит из зон:

- а) основная зона, вспомогательная зона, зона обслуживания посетителей б) рабочая зона, зона совещания, зона отдыха
- в) рабочая зона, вспомогательная зона, зона отдыха

Определите последовательность действий при оборудовании рабочего места необходимыми средствами и предметами труда:

- а. выбрать мебель, инвентарь, технические средства, оргтехнику и канцелярские принадлежности
- б. уточнить и выявить основные функции секретаря, информационные связи, распорядок рабочего дня, перечень материалов, которые он должен иметь

а) первый шаг - а б) второй шаг – б в) первый шаг – б г) второй шаг – а

Вид связи, используемый для передачи на расстояние информации в виде текстов, чертежей, рисунков, называется:

- а) телефонная связь б) электронная связь
- в) факсимильная связь

Телефонная гарнитура - это:

- а) устройство, предназначенное для нанесения на бумагу пластикового покрытия с целью защиты от внешних воздействий
- б) устройство для передачи электронных документов, хранящихся в памяти компьютера
- в) устройство, состоящее из механически объединенных наушников и микрофонов, используемое для связи

В соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» температура в служебных помещениях летом должна составлять:

- а) 22-25°C б) 25-27°C в) 18-21°C

В соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» относительная влажность воздуха в служебных помещениях должна составлять:

- а) 70-80%
- б) 40-60%
- в) 20-30%

В соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» уровень шума в служебных помещениях должен составлять:

- а) не более 65 дБ б) не более 40 дБ в) 40-65 дБ

В соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» расстояние между экраном видеомонитора и глазами пользователя должно составлять:

- а) 400 мм
- б) 600–700 мм
- в) 800 мм

Разработка режима труда и отдыха для сотрудников организации производится на основе:

- а) Трудового кодекса РФ
- б) правил трудового распорядка
- в) динамики работоспособности сотрудника

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

- а) 1 часа
- б) 2 часов
- в) 3 часов

“Малый разговор” в деловой коммуникации ведется в рамках:

- а) Профессиональных интересов партнеров
- б) Личностных, неделовых интересов партнеров в) Деловых интересов партнеров

Адресат манипуляции в деловом общении – это:

- а) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

Атрибуцией называется:

- а) Стремление человека быть в обществе других людей
- б) Приписывание определенным группам людей специфических черт

в) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей

В ценностно – ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- а) Ценностные установки партнера – адресата б) Духовные идеалы партнера – адресата
- в) Потребности и склонности партнера – адресата

Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) Определенного темпа речи
- б) Информационных технологий в) Устной речи

Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- а) Тактильными образами
- б) Зрительными образами в) Аудиальными образами

Информационно – силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- а) Когнитивно – рациональных сил адресата психологического воздействия б) Статусно – ресурсных сил манипулятора
- в) Личностно – психологических сил манипулятора

К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор б) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- в) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной анти манипулятивной защиты можно отнести:

а) Использование партнером – адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции

б) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором в)

Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

а) Убеждения

б) Запутывания, “Ложного вовлечения”, скрытого принуждения в) Расположения

К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

а) Выстраивание партнером – адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором

б) Дистанцирование партнера – адресата от партнера-манипулятора в) оба варианта правильные

К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

а) Информационные б) Риторические

в) Альтернативные

К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

а) Не конгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора б) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы

в) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов

К средствам невербальной коммуникации относятся:

а) Такетика

б) Проксемика, кинесика

в) оба варианта правильные

Кинесическими средствами невербального общения выступают:

а) Поза, мимика б) Рукопожатие в) Покашливание

Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- а) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации б) Утаивание информации
- в) Дозирование информации

Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- а) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции
- б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- в) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора

Мишени манипулятивного воздействия – это ...

- а) Структурные уровни психики манипулятора
- б) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
- в) Объекты, включенные в деловую ситуацию

Невербальными средствами общения являются:

- а) Рукопожатие, походка, взгляд б) Телефон
- в) Электронная почта

Персональная дистанция в процессе общения:

- а) Свыше 350см б) 50 – 120см
- в) 120 – 350см

Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в

- а) Просьбы, приказа, призыва б) Познавательного сообщения в) Электронной почты

Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- а) Обсуждением каких-либо инновационных проектов б) Дискуссионным обсуждением проблем
- в) Выслушиванием жалоб клиентов

Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- а) Похлопывание по спине б) Мимика
- в) Дистанция между общающимися, угол общения партнеров

Просодическими средствами невербального общения выступают:

- а) Дистанция между общающимися б) Интонация, громкость голоса
- в) Жесты

К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- а) Интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
- б) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби, высказывания – ссылки с приятными ассоциациями для партнера
- в) оба варианта правильные

Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- а) Психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия
- б) Открытое принуждение партнера к каким – либо поведенческим действиям
- в) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера

Общение – это:

- а) Процесс передачи информации, процесс установления контактов между людьми
- б) Процесс формирования и развития личности в) оба варианта правильные

Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- а) Уважительность б) Эгоизм
- в) Доброжелательность

### Критерии оценивания устных/письменных ответов

|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>Оценка «5»<br/>(отлично)</b></p>             | <p>Слушатель строит ответ логично в соответствии с планом, обнаруживает максимально глубокое знание профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры. Обнаруживает аналитический подход в освещении различных концепций. Делает содержательные выводы. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации.</p>              |
| <p style="text-align: center;"><b>Оценка «4»<br/>(хорошо)</b></p>              | <p>Слушатель строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, однако наблюдается некоторая непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации.</p> |
| <p style="text-align: center;"><b>Оценка «3»<br/>(удовлетворительно)</b></p>   | <p>Ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Слушатель обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументируются. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры отсутствуют.</p>                                                                                                                                                                                                                               |
| <p style="text-align: center;"><b>Оценка «2»<br/>(неудовлетворительно)</b></p> | <p>Слушатель недостаточного раскрывает профессиональные понятия, категории, концепции, теории, а также проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны.</p>                                                                                                                                                                                                                                                           |

### Критерии оценивания устного (письменного) ответа

| Критерии            | Показатели                                                                                                                                                                                                                                         | Баллы |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Полнота</b>      | Ответ полный, включает <b>все</b> содержательные элементы (по типовым темам для оценки в качестве эталона используются памятки-характеристики)                                                                                                     | 2     |
|                     | Ответ включает основные содержательные элементы                                                                                                                                                                                                    | 1     |
|                     | Ответ отражает отдельные аспекты темы<br>ИЛИ Ответ не отражает содержания темы                                                                                                                                                                     | 0     |
| <b>Правильность</b> | Ответ правильный, не содержит фактических ошибок<br>ИЛИ Ответ в целом правильный, но содержит одну-две несущественные ошибки или неточности                                                                                                        | 2     |
|                     | Ответ в основном правильный, но содержит одну-две фактические ошибки, которые обучающийся исправил самостоятельно после уточняющего вопроса                                                                                                        | 1     |
|                     | Ответ неправильный, содержит много фактических ошибок                                                                                                                                                                                              | 0     |
| <b>Логика</b>       | Ответ последовательный, включает вступление, основную часть и выводы. В основной части представлены причинно-следственные связи, аргументация, характеристика признаков.                                                                           | 2     |
|                     | Ответ включает вступление, основную часть и выводы. Последовательность изложения основной части в основном выдержана.<br>ИЛИ Последовательность изложения в основном выдержана, обучающийся самостоятельно сформулировал выводы после напоминания. | 1     |
|                     | В ответе нарушена последовательность изложения основных вопросов                                                                                                                                                                                   | 0     |
| <b>Речь</b>         | Устная речь грамотная, соответствует нормам литературного русского языка. Отсутствуют слова-паразиты, жаргонные выражения.                                                                                                                         | 2     |
|                     | Ответ в основном выдержан в соответствии с нормами литературного русского языка. Допущены одна-две ошибки в ударениях и согласовании слов                                                                                                          | 1     |
|                     | Ответ косноязычный, допущено много просторечных выражений, ошибок в ударениях и согласовании слов                                                                                                                                                  | 0     |
| Максимальный балл   |                                                                                                                                                                                                                                                    | 8     |

Полученные обучающимся баллы за ответ по всем критериям и показателям суммируются. Суммарный балл переводится в отметку по пятибалльной шкале с учётом рекомендуемой шкалы перевода:

| % выполнения | Количество баллов | Отметка по 5-балльной шкале |
|--------------|-------------------|-----------------------------|
| 80-100       | 7-8               | «5»                         |
| 60-79        | 5-6               | «4»                         |
| 40-59        | 3-4               | «3»                         |
| 0-39         | 0-2               | «2»                         |