Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Муромский институт (филиал)

федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования

«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(МИ ВлГУ)

Отделение среднего профессионального образования

«УТВЕРЖДАЮ»
Заместитель директора по УР
_____Д.Е. Андрианов
«_19_» ___05___ 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Выполнение работ по профессии "Секретарь-администратор"

для специальности 40.02.04 Юриспруденция

Муром, 2026 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 40.02.04 Юриспруденция №798 от 27 октября 2023 года.

Кафедра-разработчик: социально-гуманитарных и правовых дисциплин.

Рабочую программу составил: Гусарова М.Е.

_____ от «29» апреля 2026 г.
(подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры СГПД.

Протокол № 13 от «29» апреля 2026 г.

Заведующий кафедрой СГПД *Кузнецов И.В.* _____
(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 13
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Выполнение работ по профессии "Секретарь-администратор"

1.1. Область применения примерной программы

Примерная программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 40.02.04 Юриспруденция в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Итоговая аттестация по ПМ (экзамен (квалификационный)) проводится как процедура внешнего оценивания с участием представителей работодателя. Комплект контрольно-оценочных средств для проведения квалификационного экзамена по модулю включает в себя варианты заданий для обучающихся. В каждом варианте предусмотрены задания по модулю студентам предлагаются теоретические вопросы и практические задания. На сдачу квалификационного экзамена каждому студенту предоставляется 1 час. Итогом проверки является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен/не освоен». Контроль освоения ПМ в целом направлен на оценку овладения квалификацией.** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- ПК 4.1 Осуществлять полный цикл приема, идентификации и маршрутизации посетителей на основе знания структуры организации и правил делового общения
- ПК 4.2 Владеть навыком эффективной коммуникации и превентивного решения конфликтных ситуаций для создания и поддержания положительного имиджа организации при работе с посетителями
- ПК 4.3 Осуществлять применение норм права в сфере охраны труда

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающихся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- приёма и распределения телефонных звонков; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 4.1, ПК 4.2);
- ведения телефонных переговоров с соблюдением делового этикета; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 4.1, ПК 4.2);
- фиксации и передачи информации по назначению; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 4.1, ПК 4.2);
- организации приёма посетителей; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 4.1, ПК 4.2);
- работы с посетителями в юридических организациях; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 4.1, ПК 4.2);
- выполнения координирующих и обеспечивающих функций в организации; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09);
- организации информационного обмена между структурными подразделениями; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09);
- работы с входящей, исходящей и внутренней документацией; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09);
- составления номенклатуры дел и формирования дел; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09);
- организации безопасного рабочего места секретаря-администратора; (ОК 01, ОК 04, ОК 07, ПК 4.3);
- действий в аварийных и чрезвычайных ситуациях; (ОК 01, ОК 04, ОК 07, ПК 4.3);
- оказания первой помощи пострадавшим. (ОК 01, ОК 04, ОК 07, ПК 4.3).

уметь:

- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 4.1, ПК 4.2);

- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 4.1, ПК 4.2);
- устанавливать и поддерживать деловые контакты; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 4.1, ПК 4.2);
- сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 4.1, ПК 4.2);
- вести телефонные переговоры в соответствии с правилами делового этикета; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 4.1, ПК 4.2);
- анализировать организационную структуру и определять место секретариата в системе управления; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09);
- работать с локальными нормативными актами, регламентирующими структуру организации; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09);
- моделировать информационные потоки в организации; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09);
- распределять функции между руководителем и секретарём-администратором; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09);
- применять безопасные приёмы работы с офисной техникой; (ОК 01, ОК 04, ОК 07, ПК 4.3);
- соблюдать требования охраны труда на рабочем месте; (ОК 01, ОК 04, ОК 07, ПК 4.3);
- выявлять и оценивать профессиональные риски офисной работы; (ОК 01, ОК 04, ОК 07, ПК 4.3);
- пользоваться первичными средствами пожаротушения; (ОК 01, ОК 04, ОК 07, ПК 4.3);
- оказывать первую помощь при несчастных случаях. (ОК 01, ОК 04, ОК 07, ПК 4.3).

знать:

- взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 4.1, ПК 4.2);
- этические принципы общения и правила речевого этикета; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 4.1, ПК 4.2);
- источники, причины и способы разрешения конфликтов; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 4.1, ПК 4.2);
- техники и приёмы эффективного делового общения; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 4.1, ПК 4.2);
- приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 4.1, ПК 4.2);
- понятие, признаки, цели и функции организации как объекта управления; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09);
- типы организационных структур (линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная, матричная) и принципы их построения; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09);
- место и роль секретариата в системе управления организацией; (ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09);
- содержание локальных нормативных актов, регламентирующих безопасную деятельность организации; (ОК 01, ОК 04, ОК 07, ПК 4.3);
- требования охраны труда, производственной санитарии и противопожарной защиты; (ОК 01, ОК 04, ОК 07, ПК 4.3);
- правила безопасности при работе с организационной техникой; (ОК 01, ОК 04, ОК 07, ПК 4.3);
- порядок действий в аварийных ситуациях и при несчастных случаях; (ОК 01, ОК 04, ОК 07, ПК 4.3);
- основы оказания первой помощи. (ОК 01, ОК 04, ОК 07, ПК 4.3).

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего - 288 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 216 часов, включая:

обязательной аудиторной нагрузки обучающегося - 120 часов;
самостоятельной нагрузки обучающегося - 96 часов;
учебной практики - 54 часа;
экзамен по модулю - 18 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности 40.02.04 Юриспруденция, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	**Наименование результата обучения**
ПК 4.1	Осуществлять полный цикл приема, идентификации и маршрутизации посетителей на основе знания структуры организации и правил делового общения
ПК 4.2	Владеть навыком эффективной коммуникации и превентивного решения конфликтных ситуаций для создания и поддержания положительного имиджа организации при работе с посетителями
ПК 4.3	Осуществлять применение норм права в сфере охраны труда
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов *(макс. учебная нагрузка и практики)*	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т. ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т. ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т. ч. курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 4.2	**Раздел 1.** МДК.04.01 Деловое общение	72	40	20		32			
ПК 4.3	**Раздел 2.** МДК.04.03 Основы охраны труда	72	40	20		32			
ПК 4.1, ПК 4.2	**Раздел 3.** МДК.04.04 Основы структуры организации	72	40	20		32			
	Учебная практика	54						54	
	Квалификационный экзамен	18							
	Всего:	**288**	**120**	**60**		**96**		**54**	

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК.04.01 Деловое общение		**72**	
	6 семестр		
Раздел 1	**Характеристика и виды деловых коммуникаций**		
Тема 1.1 Раздел 1	**Содержание учебного материала**		
	Лекционные занятия. Характеристика и структура общения. Характеристика и виды делового общения.	6	1
	Практические занятия. Характеристика и структура общения. Характеристика и виды	6	2

	делового общения.		
Раздел 2	**Практическая коммуникация**		
Тема 2.1 Раздел 2	**Содержание учебного материала**		
	Лекционные занятия. Ведение переговоров. Подготовка и проведение публичного выступления. Управление конфликтом в деловом общении.	8	1
	Практические занятия. Ведение переговоров. Подготовка и проведение публичного выступления. Управление конфликтом в деловом общении.	8	2
Раздел 3	**Деловой имидж**		
Тема 3.1 Раздел 3	**Содержание учебного материала**		
	Лекционные занятия. Имидж делового человека. Деловой этикет.	6	1
	Практические занятия. Имидж делового человека. Деловой этикет.	6	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Этапы и технологии формирования делового имиджа. Протокольные мероприятия. Деловой этикет в зарубежных странах.	32	3
МДК.04.03 Основы охраны труда		**72**	
	6 семестр		
Раздел 1	**Правовые и организационные основы охраны труда**		
Тема 1.1 Раздел 1	**Содержание учебного материала**		
	Лекционные занятия. Введение в дисциплину. Основные понятия охраны труда. Нормативно-правовая база охраны труда в РФ. Организация охраны труда в организации. Специальная оценка условий труда (СОУТ) и оценка профессиональных рисков.	8	1
	Практические занятия. Анализ нормативно-правовой базы охраны труда. Разработка программы первичного инструктажа на рабочем месте секретаря-администратора. Проведение специальной оценки условий труда на рабочем месте секретаря. Оценка профессиональных рисков секретаря-администратора.	8	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Анализ профессиональных рисков на рабочем месте секретаря-администратора в юридической организации. Разработка программы и проведение вводного инструктажа по охране труда для секретаря-администратора юридической организации. Разработка инструкции по охране труда для секретаря-администратора юридической организации на основе требований Приказа Минтруда России № 772н.	18	3
Раздел 2	**Безопасность труда на рабочем месте**		
Тема 2.1 Раздел 2	**Содержание учебного материала**		
	Лекционные занятия. Требования к организации рабочего места секретаря-администратора. Опасные и вредные производственные факторы офисной работы.	12	1

	Пожарная и электробезопасность на рабочем месте. Безопасные приёмы работы с офисной техникой. Первая помощь при несчастных случаях.		
	Практические занятия. Организация рабочего места секретаря-администратора. Профилактика зрительного и нервно-психического утомления. Электробезопасность: безопасная эксплуатация офисного оборудования. Пожарная безопасность: применение первичных средств пожаротушения. Безопасные приёмы работы с офисной техникой. Оказание первой помощи пострадавшим.	12	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Организация действий секретаря-администратора при чрезвычайных ситуациях в юридической организации: алгоритмы поведения и учебная эвакуация. Гигиенические требования к условиям труда и режиму работы секретаря-администратора: анализ СанПиН и разработка рекомендаций по профилактике профессиональных заболеваний.	14	3
МДК.04.04 Основы структуры организации		**72**	
	6 семестр		
Раздел 1	**Организация как система**		
Тема 1.1 Раздел 1	**Содержание учебного материала**		
	Лекционные занятия. Организация как объект изучения. Организационно-правовые формы организаций в РФ. Цели и жизненный цикл организации. Понятие и виды организационной структуры организации. Внутренняя и внешняя среда организации.	10	1
	Практические занятия. Организация как объект изучения. Организационно-правовые формы организаций в РФ. Цели и жизненный цикл организации. Понятие и виды организационной структуры организации. Внутренняя и внешняя среда организации.	10	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Сравнительный анализ организационных структур судов общей юрисдикции и арбитражных судов: общее и особенное в построении и документообороте. Проектирование оптимальной организационной структуры юридической фирмы (адвокатского бюро) с учётом требований к документационному обеспечению.	20	3
Раздел 2	**Управление организацией**		
Тема 2.1 Раздел 2	**Содержание учебного материала**		
	Лекционные занятия. Управление организацией: уровни, функции, методы. Коммуникации в организации: виды, барьеры, информационные потоки. Документационное обеспечение управления как функция структуры. Должностные инструкции, номенклатура дел, архивация документов.	10	1
	Практические занятия. Управление организацией: уровни, функции, методы. Коммуникации в организации: виды, барьеры, информационные потоки. Документационное	10	2

	обеспечение управления как функция структуры. Должностные инструкции, номенклатура дел, архивация документов.		
	Самостоятельная работа обучающихся. Разработка локального нормативного акта (положения о секретариате / инструкции по делопроизводству) для юридической организации на основе профессионального стандарта секретаря-администратора.	12	3
Учебная практика **Виды работ:** "Деловое общение" Решение практических ситуаций по темам курса (деловой разговор, телефонные переговоры, конфликтные ситуации в профессиональной среде). Характеристика профессиональной этики секретаря-администратора и её роли в формировании имиджа юридической организации. Определение вида и выбор оптимальной стратегии делового общения в зависимости от категории собеседника (руководитель, коллега, посетитель, клиент). Составление и разыгрывание сценариев телефонных переговоров с соблюдением правил делового этикета и речевых норм. Разработка алгоритма действий секретаря-администратора при общении с конфликтным посетителем. Определение типичных ошибок в деловом общении и способов их преодоления. Составление памятки по ведению деловой беседы и деловой переписки для секретаря-администратора юридической организации. Анализ конкретных ситуаций межличностного взаимодействия в коллективе и определение способов их разрешения. Отработка приёмов саморегуляции поведения в эмоционально напряжённых ситуациях профессионального общения. Оформление и презентация результатов анализа деловых коммуникаций в юридической организации. "Основы охраны труда" Решение практических ситуаций по темам курса (действия при пожаре, поражении электрическим током, несчастном случае в офисе). Характеристика Трудового кодекса РФ и иных нормативных актов как источников правового регулирования охраны труда. Определение порядка проведения и оформления инструктажей по охране труда на рабочем месте секретаря-администратора. Определение опасных и вредных производственных факторов, характерных для рабочего места секретаря-администратора в юридической организации. Оценка профессиональных рисков на конкретном рабочем месте и составление реестра выявленных опасностей.		54	

Составление проекта инструкции по охране труда для секретаря-администратора юридической организации. Определение порядка действий работника при возникновении аварийной ситуации и несчастного случая на рабочем месте. Освоение приёмов оказания первой помощи при типичных для офисной работы травмах и неотложных состояниях. Изучение порядка применения первичных средств пожаротушения и правил эвакуации из офисного помещения. Оформление документации по охране труда (журнал инструктажа, карта оценки рисков, памятка по безопасности). "Основы структуры организации" Решение практических ситуаций по темам курса (определение места секретариата в структуре, распределение функций, взаимодействие подразделений). Характеристика организационно-правовых форм юридических лиц и их влияния на построение организационной структуры. Определение типа организационной структуры конкретной юридической организации (суд, прокуратура, адвокатское бюро, юридическая фирма). Определение места и роли секретаря-администратора в организационной структуре юридической организации. Составление и анализ схемы организационной структуры юридической организации с выделением структурных подразделений. Определение распределения функций между структурными подразделениями и отдельными специалистами организации. Моделирование информационных потоков в организации (входящая, исходящая и внутренняя документация). Составление матрицы распределения ответственности между руководителем и секретарём-администратором. Анализ локальных нормативных актов, регламентирующих структуру и деятельность секретариата юридической организации. Разработка предложений по оптимизации организационной структуры секретариата в юридической организации.			
Квалификационный экзамен		18	
	Всего:	288	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально–техническому обеспечению

Кабинет гуманитарных дисциплин

Доска меловая 3-х элементная; системный блок IC 2.6; проектор мультимедийный NEC Projector V302XG; экран Lumien Master Picture; доступ к сети Интернет.

Программное обеспечение:
Не предусмотрено.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет–ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Денисов, А. Ф. Деловое общение : учебное пособие / А. Ф. Денисов. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2025. — 178 с.. https://www.iprbookshop.ru/books/147510/details
2. Денисов, А. Ф. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / А. Ф. Денисов. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2025. — 178 с.. https://www.iprbookshop.ru/books/147511/details
3. Коновалова, Н. В. Деловое общение : учебное пособие / Н. В. Коновалова, Т. В. Мордовцева. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2024. — 120 с.. https://www.iprbookshop.ru/books/146866/details
4. Камышанская, Н. Н. Теоретические основы управления организацией : учебное пособие / Н. Н. Камышанская, Е. А. Репина. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2025. — 118 с.. https://www.iprbookshop.ru/books/157829/details
5. Юсупова, С. М. Организация труда : учебник / С. М. Юсупова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 544 с.. https://www.iprbookshop.ru/books/156512/details
6. Бгашев, М. В. Основы менеджмента : учебник для СПО / М. В. Бгашев. — Саратов : Профобразование, 2026. — 500 с.. https://www.iprbookshop.ru/books/158472/details
7. Бузуев, И. И. Охрана труда и промышленная безопасность : учебное пособие для СПО / И. И. Бузуев, Н. Г. Яговкин. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2026. — 100 с.. https://www.iprbookshop.ru/books/162980/details
8. Репина, Е. А. Коммуникации в менеджменте : учебное пособие / Е. А. Репина, Н. Н. Камышанская. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2026. — 132 с. . https://www.iprbookshop.ru/books/162563/details
9. Фоменко, Н. К. Охрана труда. Практикум : учебное пособие / Н. К. Фоменко. — 2-е изд. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2025. — 175 с.. https://www.iprbookshop.ru/books/163191/details
10. Дорофеева, Л. И. Основы менеджмента : учебник для СПО / Л. И. Дорофеева. — 2-е изд. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 494 с.. https://www.iprbookshop.ru/books/142226/details
11. Охрана труда : учебное пособие для СПО / составители Е. А. Жидко, Е. И. Головина. — Саратов : Профобразование, 2025. — 119 с.. https://www.iprbookshop.ru/books/149364/details
12. Коробенков, А. Д. Основы охраны труда : учебное пособие / А. Д. Коробенков, А. Ю. Коробенкова. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2024. — 72 с. . https://www.iprbookshop.ru/books/155668/details

Дополнительные источники:

1. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В Мезенцевой. — 3-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2024. — 46 c.. https://www.iprbookshop.ru/books/139526/details
2. Репина, Е. А. Коммуникации в менеджменте : учебное пособие / Е. А. Репина, Н. Н. Камышанская. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2026. — 132 с. . https://www.iprbookshop.ru/books/162563/details
3. Бгашев, М. В. Менеджмент : учебник / М. В. Бгашев. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 501 c.. https://www.iprbookshop.ru/books/161460/details
4. Бгашев, М. В. Менеджмент : учебник / М. В. Бгашев. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 501 c.. https://www.iprbookshop.ru/books/161460/details
5. Кургаева, Ж. Ю. Деловые коммуникации : учебное пособие / Ж. Ю. Кургаева. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2025. — 80 c.. https://www.iprbookshop.ru/books/158938/details
6. Панова, Т. В. Основы трудового законодательства. Охрана труда : учебное пособие для бакалавров очной и заочной форм обучения, обучающихся по всем направлениям подготовки / Т. В. Панова, Н. Е. Сакович, М. В. Панов. — Брянск : Брянский государственный аграрный университет, 2025. — 44 c.. https://www.iprbookshop.ru/books/156453/details
7. Юсупова, С. М. Организация труда : учебник / С. М. Юсупова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 544 c.. https://www.iprbookshop.ru/books/156512/details
8. Бикмаев, И. А. Оказание первой помощи пострадавшим : учебное пособие / И. А. Бикмаев. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2025. — 87 c.. https://www.iprbookshop.ru/books/158776/details

Интернет-ресурсы:

1. Поисковая система нормативных правовых актов "Консультант-Плюс". Режим доступа: www.consultant.ru
2. Поисковая система нормативных правовых актов Гарант. Режим доступа: www.garant.ru
3. Официальный интернет-портал правовой информации. Режим доступа: http://pravo.gov.ru/
4. Административно-управленческий портал. Режим доступа: http://www.aup.ru/management
5. Образовательный портал "Психология общения". Режим доступа: https://psychologyofcommunication.jimdofree.com/

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

В течение семестра студенты выполняют задания к практическим занятиям по дисциплинам модуля: "Деловое общение", "Основы охраны труда", "Основы структуры организации". После теоретического обучения в рамках модуля предусмотрена учебная практика. После прохождения практики студены сдают квалификационный экзамен по модулю.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Преподаватели дисциплин: Зеленова Е.В. - преподаватель СПО Шмелева Г.Н. - инженер по охране труда

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты обучения (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 4.1 Осуществлять полный цикл приема, идентификации и маршрутизации посетителей на основе знания структуры организации и правил делового общения	знать: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения;; знать: этические принципы общения и правила речевого этикета;; знать: источники, причины и способы разрешения конфликтов;; знать: техники и приёмы эффективного делового общения;; знать: приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;; уметь: применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;; уметь: использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;; уметь: устанавливать и поддерживать деловые контакты;; уметь: сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;; уметь: вести телефонные переговоры в соответствии с правилами делового этикета;; иметь практический опыт: приёма и распределения телефонных звонков;; иметь практический опыт: ведения телефонных переговоров с соблюдением делового этикета;; иметь практический опыт: фиксации и передачи информации по назначению;; иметь практический опыт: организации приёма посетителей;; иметь практический опыт: работы с посетителями в юридических организациях;;	Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике;
ПК 4.2 Владеть навыком	знать: взаимосвязь общения и	Устный опрос,

эффективной коммуникации и превентивного решения конфликтных ситуаций для создания и поддержания положительного имиджа организации при работе с посетителями	деятельности; цели, функции, виды и уровни общения;; знать: этические принципы общения и правила речевого этикета;; знать: источники, причины и способы разрешения конфликтов;; знать: техники и приёмы эффективного делового общения;; знать: приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;; уметь: применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;; уметь: использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;; уметь: устанавливать и поддерживать деловые контакты;; уметь: сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;; уметь: вести телефонные переговоры в соответствии с правилами делового этикета;; иметь практический опыт: приёма и распределения телефонных звонков;; иметь практический опыт: ведения телефонных переговоров с соблюдением делового этикета;; иметь практический опыт: фиксации и передачи информации по назначению;; иметь практический опыт: организации приёма посетителей;; иметь практический опыт: работы с посетителями в юридических организациях;;	тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике;
ПК 4.3 Осуществлять применение норм права в сфере охраны труда	знать: содержание локальных нормативных актов, регламентирующих безопасную деятельность организации;; знать: требования охраны труда, производственной санитарии и противопожарной защиты;; знать: правила безопасности	Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование,

	при работе с организационной техникой;; знать: порядок действий в аварийных ситуациях и при несчастных случаях;; знать: основы оказания первой помощи.; уметь: применять безопасные приёмы работы с офисной техникой;; уметь: соблюдать требования охраны труда на рабочем месте;; уметь: выявлять и оценивать профессиональные риски офисной работы;; уметь: пользоваться первичными средствами пожаротушения;; уметь: оказывать первую помощь при несчастных случаях.; иметь практический опыт: организации безопасного рабочего места секретаря-администратора;; иметь практический опыт: действий в аварийных и чрезвычайных ситуациях;; иметь практический опыт: оказания первой помощи пострадавшим.;	ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике;

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты обучения (освоенные общие компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	знать: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения;; знать: этические принципы общения и правила речевого этикета;; знать: источники, причины и способы разрешения конфликтов;; знать: техники и приёмы эффективного делового общения;; знать: приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;; знать: понятие, признаки, цели и функции организации как объекта управления;; знать: типы организационных структур (линейная, функциональная,	Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование;

	линейно-функциональная, дивизиональная, матричная) и принципы их построения;; знать: место и роль секретариата в системе управления организацией;; знать: содержание локальных нормативных актов, регламентирующих безопасную деятельность организации;; знать: требования охраны труда, производственной санитарии и противопожарной защиты;; знать: правила безопасности при работе с организационной техникой;; знать: порядок действий в аварийных ситуациях и при несчастных случаях;; знать: основы оказания первой помощи.; уметь: применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;; уметь: использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;; уметь: устанавливать и поддерживать деловые контакты;; уметь: сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;; уметь: вести телефонные переговоры в соответствии с правилами делового этикета;; уметь: анализировать организационную структуру и определять место секретариата в системе управления;; уметь: работать с локальными нормативными актами, регламентирующими структуру организации;; уметь: моделировать информационные потоки в организации;; уметь: распределять функции между руководителем и секретарём-администратором;; уметь: применять безопасные приёмы работы с офисной техникой;; уметь: соблюдать требования охраны труда на рабочем	Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о

	месте;; уметь: выявлять и оценивать профессиональные риски офисной работы;; уметь: пользоваться первичными средствами пожаротушения;; уметь: оказывать первую помощь при несчастных случаях.; иметь практический опыт: приёма и распределения телефонных звонков;; иметь практический опыт: ведения телефонных переговоров с соблюдением делового этикета;; иметь практический опыт: фиксации и передачи информации по назначению;; иметь практический опыт: организации приёма посетителей;; иметь практический опыт: работы с посетителями в юридических организациях;; иметь практический опыт: выполнения координирующих и обеспечивающих функций в организации;; иметь практический опыт: организации информационного обмена между структурными подразделениями;; иметь практический опыт: работы с входящей, исходящей и внутренней документацией;; иметь практический опыт: составления номенклатуры дел и формирования дел;; иметь практический опыт: организации безопасного рабочего места секретаря-администратора;; иметь практический опыт: действий в аварийных и чрезвычайных ситуациях;; иметь практический опыт: оказания первой помощи пострадавшим.;	практике;
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	знать: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения;; знать: этические принципы общения и правила речевого этикета;; знать: источники, причины и способы разрешения конфликтов;; знать: техники и приёмы эффективного делового	Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование;

	общения;; знать: приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;; знать: понятие, признаки, цели и функции организации как объекта управления;; знать: типы организационных структур (линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная, матричная) и принципы их построения;; знать: место и роль секретариата в системе управления организацией;; уметь: применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;; уметь: использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;; уметь: устанавливать и поддерживать деловые контакты;; уметь: сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;; уметь: вести телефонные переговоры в соответствии с правилами делового этикета;; уметь: анализировать организационную структуру и определять место секретариата в системе управления;; уметь: работать с локальными нормативными актами, регламентирующими структуру организации;; уметь: моделировать информационные потоки в организации;; уметь: распределять функции между руководителем и секретарём-администратором;; иметь практический опыт: приёма и распределения телефонных звонков;; иметь практический опыт: ведения телефонных переговоров с соблюдением делового этикета;; иметь практический опыт: фиксации и передачи информации по назначению;; иметь практический опыт:	Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике;

	организации приёма посетителей;; иметь практический опыт: работы с посетителями в юридических организациях;; иметь практический опыт: выполнения координирующих и обеспечивающих функций в организации;; иметь практический опыт: организации информационного обмена между структурными подразделениями;; иметь практический опыт: работы с входящей, исходящей и внутренней документацией;; иметь практический опыт: составления номенклатуры дел и формирования дел;;	
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	знать: содержание локальных нормативных актов, регламентирующих безопасную деятельность организации;; знать: требования охраны труда, производственной санитарии и противопожарной защиты;; знать: правила безопасности при работе с организационной техникой;; знать: порядок действий в аварийных ситуациях и при несчастных случаях;; знать: основы оказания первой помощи.; уметь: применять безопасные приёмы работы с офисной техникой;; уметь: соблюдать требования охраны труда на рабочем месте;; уметь: выявлять и оценивать профессиональные риски офисной работы;; уметь: пользоваться первичными средствами пожаротушения;; уметь: оказывать первую помощь при несчастных случаях.; иметь практический опыт: организации безопасного рабочего места секретаря-администратора;; иметь практический опыт: действий в аварийных и чрезвычайных ситуациях;; иметь практический опыт: оказания первой помощи пострадавшим.;	Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике;

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	знать: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения;; знать: этические принципы общения и правила речевого этикета;; знать: источники, причины и способы разрешения конфликтов;; знать: техники и приёмы эффективного делового общения;; знать: приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;; знать: понятие, признаки, цели и функции организации как объекта управления;; знать: типы организационных структур (линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная, матричная) и принципы их построения;; знать: место и роль секретариата в системе управления организацией;; уметь: применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;; уметь: использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;; уметь: устанавливать и поддерживать деловые контакты;; уметь: сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;; уметь: вести телефонные переговоры в соответствии с правилами делового этикета;; уметь: анализировать организационную структуру и определять место секретариата в системе управления;; уметь: работать с локальными нормативными актами, регламентирующими структуру организации;; уметь: моделировать информационные потоки в организации;; уметь: распределять функции между руководителем и секретарём-администратором;; иметь практический опыт: приёма и	Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике;

	распределения телефонных звонков;; иметь практический опыт: ведения телефонных переговоров с соблюдением делового этикета;; иметь практический опыт: фиксации и передачи информации по назначению;; иметь практический опыт: организации приёма посетителей;; иметь практический опыт: работы с посетителями в юридических организациях;; иметь практический опыт: выполнения координирующих и обеспечивающих функций в организации;; иметь практический опыт: организации информационного обмена между структурными подразделениями;; иметь практический опыт: работы с входящей, исходящей и внутренней документацией;; иметь практический опыт: составления номенклатуры дел и формирования дел;;	
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	знать: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения;; знать: этические принципы общения и правила речевого этикета;; знать: источники, причины и способы разрешения конфликтов;; знать: техники и приёмы эффективного делового общения;; знать: приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;; знать: понятие, признаки, цели и функции организации как объекта управления;; знать: типы организационных структур (линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная, матричная) и принципы их построения;; знать: место и роль секретариата в системе управления организацией;; знать: содержание локальных нормативных актов,	Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос,

	регламентирующих безопасную деятельность организации;; знать: требования охраны труда, производственной санитарии и противопожарной защиты;; знать: правила безопасности при работе с организационной техникой;; знать: порядок действий в аварийных ситуациях и при несчастных случаях;; знать: основы оказания первой помощи.; уметь: применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;; уметь: использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;; уметь: устанавливать и поддерживать деловые контакты;; уметь: сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;; уметь: вести телефонные переговоры в соответствии с правилами делового этикета;; уметь: анализировать организационную структуру и определять место секретариата в системе управления;; уметь: работать с локальными нормативными актами, регламентирующими структуру организации;; уметь: моделировать информационные потоки в организации;; уметь: распределять функции между руководителем и секретарём-администратором;; уметь: применять безопасные приёмы работы с офисной техникой;; уметь: соблюдать требования охраны труда на рабочем месте;; уметь: выявлять и оценивать профессиональные риски офисной работы;; уметь: пользоваться первичными средствами пожаротушения;; уметь: оказывать первую помощь при несчастных случаях.; иметь практический	тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; Устный опрос, тестирование, ситуационные задачи; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике; отчет о практике;

	опыт: приёма и распределения телефонных звонков;; иметь практический опыт: ведения телефонных переговоров с соблюдением делового этикета;; иметь практический опыт: фиксации и передачи информации по назначению;; иметь практический опыт: организации приёма посетителей;; иметь практический опыт: работы с посетителями в юридических организациях;; иметь практический опыт: выполнения координирующих и обеспечивающих функций в организации;; иметь практический опыт: организации информационного обмена между структурными подразделениями;; иметь практический опыт: работы с входящей, исходящей и внутренней документацией;; иметь практический опыт: составления номенклатуры дел и формирования дел;; иметь практический опыт: организации безопасного рабочего места секретаря-администратора;; иметь практический опыт: действий в аварийных и чрезвычайных ситуациях;; иметь практический опыт: оказания первой помощи пострадавшим.;	

Приложение

Фонд оценочных материалов (средств) по дисциплине

Выполнение работ по профессии "Секретарь-администратор"

1. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине

Рейтинг-контроль №1

"Основы структуры организации"

1. Зарождение менеджмента как науки произошло в:

а) XX в.;

б) XVIII в.;

в) на рубеже XIX и XX вв.;

г) в средние XX века.

2. Теория этого ученого стала основным теоретическим источником современного менеджмента.

а) А. Файоля.

б) Ф. Тейлора.

в) Г. Форда.

г) Э. Мэйо.

3. Представители какой научной школы впервые сформулировали принцип управления — единоначалие?

а) Школа научного управления.

Б) Административная школа.

в) Школа человеческих отношений.

г) Школа поведенческих наук.

4. Каково соотношение понятий «менеджмент» и «управление»?

а) Это синонимы.

б) «Менеджмент» шире, чем «управление».

в) «Управление» шире, чем «менеджмент».

г) «Управление» включает в себя «менеджмент».

5. Какая из функций управления обеспечивает согласование и взаимодействие всех остальных?

а) Планирования.

б) Организация.

в) Координирование.

г) Мотивирование.

д) Контроль.

6. Понятие «организация» можно определить как:

А) некоторую деятельность по выработке новых норм, налаживанию устойчивых связей, а также координации усилий отдельных членов социальной группы;

Б) атрибут какого-либо объекта, его свойство иметь упорядоченную структуру;

В) искусственно созданная социальная группа институционального характера, выполняющая определенную общественную функцию;

Г) все вышеперечисленные определения.

7. Формальная структура организации – это:

А) совокупность взаимосвязанных ролей, а также упорядоченных взаимоотношений между членами организации, в первую очередь отношения власти подчинения;

Б) совокупность позиций и взаимосвязей, формируемых на основе личностных характеристик, основанных на отношениях престижа и доверия;

В) совокупность социальных позиций и взаимосвязей между ними, которые определяются взаимными симпатиями и антипатиями;

г) совокупность социальных норм, правил, принятых в организации и обязательные для исполнения всеми ее членами.

8. Организации, имеющие четко поставленные цели, формализованные правила, структуру и связи называются:

А) государственные организации;

Б) формальные организации;

В) неформальные организации;

г) коммерческие организации.

9. Государственное, муниципальное предприятие, не наделенное правом собственности на закрепленное за ним имуществом, которое неделимо и не распределяется по вкладам между работниками предприятия. Имущество находится в государственной или муниципальной собственности и принадлежит предприятию на правах оперативного управления или хозяйственного ведения.

А) Унитарное предприятие.

Б) Хозяйственное общество.

В) Потребительский кооператив.

Г) Учреждение.

10. Выберите наиболее адекватное определение миссии организации.

А) Это философия организации.

Б) Это база для создания целей в организации, основание для объединения ее работников.

В) Определяет место и роль организации, предлагаемые товары и услуги, цели организации (выживание, рост, доходность), используемые технологии, базовые взгляды, ценности работников, имеющийся имидж.

Г) Определяет направление развития организации.

"Деловое общение"

1. Общение – это:

а) процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов;

б) процесс установления и развития контактов между людьми;

в) производство индивидами их общего;

г) все ответы верны;

д) верны ответы А и В;

е) верны ответы Б и В.

2. Опосредствованное общение – это

а) прямое естественное общение, когда субъекты взаимодействия общаются посредством речи, паралингвистических и невербальных средств коммуникации;

б) общение, опосредствованное невербальной коммуникацией;

в) общение с использованием исключительно вербальных средств;

г) общение на очень близкой (до 1,5 метров) дистанции;

д) все ответы верны;

е) все ответы не верны.

3. Общение – это полифункциональный процесс. В зависимости от критерия, выделяют различные функции. По какому критерию выделены следующие функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, установления отношений, оказания влияния?

а) цель общения;

б) уровень общения;

в) количество участников общения;

г) социальная значимость общения;

д) полезность общения;

е) продолжительность общения.

4. К невербальным видам коммуникации относятся:

а) оптико-кинетическая система знаков;

б) паралингвистическая система знаков;

в) экстралингвистическая система знаков;

г) верны ответы Б и В;

д) верны ответы А и Б;

е) все ответы верны.

5. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:

а) совокупность феноменов, выражающих суть взаимодействия людей;

б) аспект коммуникативного процесса;

в) внутреннюю, психологическую структуру деятельности;

г) активность членов группы по поддержанию ее целостности;

д) верны ответы Б и В;

е) все ответы верны.

6. Согласно теории Т. Парсона, элементами структуры единичных действий, из которых складывается взаимодействие, являются:

а) деятель, «другой», нормы, ценности, ситуация;

б) потребность, мотив, цель, операции;

в) трансакционный стимул, реакция, ситуация;

г) вербальная информация, невербальная информация, контекст;

д) все ответы верны;

е) верны ответы В и Г.

7. Центральная мысль интеракционистской концепции состоит в том, что:

а) личность формируется в общении и механизмом ее становления является интериоризация;

б) личность формируется во взаимодействии с другими личностями и механизмом этого процесса является установление соответствия действий личности тем представлениям о ней, которое складывается у окружающих;

в) личность формируется в процессе воспитания и важнейшим условием ее позитивного развития является базовое доверие;

г) важнейшим условием развития личности является безусловное и безоценочное принятие;

д) основным механизмом развития личности являются подражание и идентификация;

е) все ответы не верны.

8. Под социальной перцепцией понимается:

а) социальная детерминация перцептивных процессов;

б) процесс восприятия «социальных объектов» (индивиды, социальные группы, большие социальные общности);

в) восприятие в процессе межличностного взаимодействия;

г) культурно-историческая обусловленность восприятия социальных процессов и объектов;

д) зависимость восприятия от внутригрупповых отношений;

е) все ответы верны.

9. Коммуникативные барьеры непонимания возникают:

а) вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;

б) в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;

в) вследствие разного уровня развития и владения речью;

г) при различиях в идеологии и различиях в представлениях о структуре и смысле власти;

д) верны только ответы Б и В;

е) все ответы верны.

10. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:

а) фонетический;

б) семантический;

в) стилистический;

г) логический;

д) верны только ответы Б и Г;

е) все ответы верны.

"Основы охраны труда"

1. Основным документом, регулирующим отношения в сфере охраны труда в Российской Федерации, является:

а) Гражданский кодекс РФ

б) Трудовой кодекс РФ

в) Кодекс об административных правонарушениях

г) Уголовный кодекс РФ

2. Раздел X Трудового кодекса РФ называется:

а) «Трудовой договор»

б) «Рабочее время»

в) «Охрана труда»

г) «Дисциплина труда»

3. В соответствии с Трудовым кодексом РФ, обязанности по обеспечению безопасных условий и охраны труда возлагаются на:

а) работника

б) профсоюзную организацию

в) работодателя

г) государственную инспекцию труда

4. Какие виды инструктажей по охране труда проводятся на рабочем месте?

а) вводный, первичный, повторный

б) первичный, повторный, внеплановый

в) вводный, целевой, внеплановый

г) повторный, целевой, вводный

5. Вводный инструктаж по охране труда проводится:

а) на рабочем месте непосредственным руководителем

б) специалистом по охране труда или уполномоченным работником

в) руководителем организации лично

г) представителем профсоюзной организации

6. Повторный инструктаж по охране труда проводится не реже:

а) одного раза в 3 месяца

б) одного раза в 6 месяцев

в) одного раза в год

г) одного раза в 2 года

7. Внеплановый инструктаж по охране труда проводится в случае:

а) приёма на работу нового сотрудника

б) перерыва в работе продолжительностью более 60 календарных дней

в) ежегодного планового обучения

г) отпуска работника

8. Вводный инструктаж по охране труда проводится:

а) до начала выполнения трудовых функций

б) после первого рабочего дня

в) в течение первой рабочей недели

г) по усмотрению работодателя

9. Целевой инструктаж по охране труда проводится:

а) при приёме на работу

б) при выполнении разовых работ, не связанных с прямыми обязанностями

в) ежегодно

г) при переводе на другую должность

10. Первичный инструктаж на рабочем месте может не проводиться для работников:

а) если их трудовая деятельность связана только с офисной техникой и условия труда оптимальные или допустимые

б) если они работают менее 3 месяцев

в) если они имеют стаж работы более 10 лет

г) если они работают по совместительству

Рейтинг-контроль №2

"Основы структуры организации"

1. Тип организационной структуры управления, включающий в себя виды ОСУ с жесткими управленческими связями, основанные на иерархии в организации, называется:

а) механический;

б) органический.

2. Какой вид организационной структуры управления характеризуется тем, что функциональное управление осуществляется некоторой совокупностью подразделений специализированных на выполнении конкретных видов работ, необходимых для принятия решений в системе управления.

а) проектная;

б) матричная;

в) функциональная;

г) линейная.

3. Какой вид организационной структуры управления характеризуется тем, что она формируются при разработки организацией проектов, под которыми понимаются любые процессы целенаправленного изменения в системе (напр, модернизация производства, внедрение инноваций, освоение новых технологий, строительство объектов и т.д.).

а) проектная;

б) матричная;

в) функциональная;

г) линейная.

4. Основной штатный состав работников организации (за исключением руководства), выполняющих различные производственно-хозяйственные функции называется:

а) персонал;

б) численный состав организации;

в) штат;

г) кадры.

5. Комплекс специальных теоретических знаний и практических навыков, приобретенных человеком в результате специальной подготовки и опыта работы в данной области и позволяющих осуществлять соответствующий вид деятельности называется:

а) профессией;

б) специальностью;

в) квалификацией;

г) уровнем подготовки.

6. Выполнение трудовых функций, основанных на оказании услуг производственного характера (физический труд), присущи:

а) служащему персоналу;

б) рабочему персоналу.

7. Принятые работники в организацию бессрочно, либо на срок более 1 года по контракту называются:

а) внешние совместители;

б) внутренние совместители;

в) штатные работники;

г) сезонные работники.

8. В чем заключается главное отличие трудового коллектива от команды профессионалов?

а) Наличие общей цели.

б) Наличие признанного лидера.

в) Распределении ролей в зависимости от способностей и возможностей каждого члена группы.

г) Возможности совместного обсуждения возникающих проблем.

9. Лидер — это человек, который:
а) способен вести за собой;
б) обязан быть первым в коллективе, подавать пример;
в) назначен руководителем вышестоящими органами;
г) наделен властью.
10. Главным основанием экспертной власти служит:
а) харизма;
б) авторитет;
в) сила;
г) поощрение.

"Деловое общение"
1. Психологическое заражение – это:
а) особый механизм социального восприятия;
б) особый механизм влияния;
в) специфическая форма социальной памяти;
г) один из феноменов группообразования;
д) механизм повышения групповой сплоченности;
е) процесс повышения эмоциональной напряженности в группе.
2. Специфика межличностного информационного обмена определяется
а) наличием процесса психологической обратной связи;
б) возникновением коммуникативных барьеров;
в) многоуровневостью передачи информации;
г) влиянием пространственно-временного контекста на содержание информации;
д) верны ответы А и Б;
е) все ответы верны.
3. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если:
а) в процессе контакта возникают негативные чувства;
б) в процессе контакта возникают негативные эмоции;
в) взаимодействующие стороны испытывают симпатию друг у друга;
г) если участники общения являются носителями разных субкультур;
д) все ответы верны;
е) верны ответы А и Б.
4. Стратегия взаимодействия – это:
а) совокупность доминирующих особенностей поведения человека в отношениях с другими людьми;
б) типичная форма эмоционального реагирования на нестандартные ситуации общения;
в) совокупность когнитивных процессов, порождаемых ситуацией общения;
г) образ возможного поведения, существующий до ситуации общения;
д) совокупность когнитивных, эмоциональных и поведенческих реакций, воспроизводимых индивидом независимо от ситуации;
е) стереотипная последовательность коммуникативных актов, характерная для человека.
5. Процесс отражения внешних признаков другого человека, соотнесение их с личностными свойствами и осуществление на этой основе понимание его внутреннего мира и поведения - …
а) общение;
б) взаимодействие;
в) контакт;
г) социальная перцепция;
д) рефлексия.
6. К. Левин и его последователи выделили следующие стили лидерства:
а) авторитарный;
б) снисходительный;

в) демократический;

г) попустительский;

д) индивидуалистический.

7. По Э. Берну, если человек исходит из принципа «здесь и сейчас», реагирует на то, что происходит вокруг него, используя свой потенциал зрелой личности, ориентируясь в своей деятельности и поведении на принцип реальности, он проявляет свое Эго-состояние - …

а) Ребенка;

б) Взрослого;

в) Родителя;

г) Учителя;

д) Реалиста.

8. Идентификация:

а) является одним из способов понимания другого человека;

б) выражается в уподоблении себя другому человеку;

в) является одним из механизмов усвоения опыта;

г) как понятие наиболее глубоко разработано в психоанализе;

д) верны ответы Б и В;

е) все ответы верны.

9. Привычные упрощенные представления о других группах людей, о которых человек располагает скудной информацией - …

а) стереотипы;

б) предубеждения;

в) установки;

г) привычки;

д) драйвы.

10. Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации - …

а) эмоциональность;

б) стереотип;

в) предубеждение;

г) установка;

д) неуравновешенность

"Основы охраны труда"

1. Специальная оценка условий труда (СОУТ) проводится с целью:

а) оценки профессиональных качеств работника

б) выявления вредных и опасных производственных факторов и оценки их воздействия на работника

в) определения размера заработной платы

г) аттестации рабочего места по требованиям эргономики

2. По результатам специальной оценки условий труда устанавливаются классы (подклассы) условий труда. Сколько классов существует?

а) 2

б) 3

в) 4

г) 5

3. Если по результатам СОУТ условия труда отнесены к 4 классу (опасные), работодатель обязан:

а) продолжить работу с усиленным контролем

б) приостановить работу до устранения оснований

в) перевести всех работников на дистанционную работу

г) уменьшить рабочую нагрузку

4. Оценка профессиональных рисков проводится:

а) только для производственных профессий

б) только при приёме на работу

в) для выявления опасностей и оценки их воздействия на работника на конкретном рабочем месте

г) один раз в 5 лет

5. Результаты специальной оценки условий труда работодатель обязан ознакомить работника:

а) в течение 3 рабочих дней

б) не позднее 30 календарных дней со дня утверждения отчёта

в) в течение 6 месяцев

г) по письменному запросу работника

6. К опасным и вредным производственным факторам офисной работы секретаря-администратора относятся:

а) повышенный уровень шума, вибрация, загазованность

б) зрительное утомление, нервно-психические перегрузки, гиподинамия

в) работа с опасными химическими веществами

г) работа на высоте

7. При работе с персональным компьютером рекомендуется делать перерывы:

а) каждые 30 минут

б) каждые 1–2 часа

в) каждые 4 часа

г) перерывы не требуются

8. Что является основным средством защиты от поражения электрическим током при работе с офисной техникой?

а) диэлектрические перчатки

б) заземление и исправность электроприборов

в) резиновый коврик

г) изолирующая подставка

9. Что запрещается делать при эксплуатации офисной техники?

а) использовать исправные электроприборы

б) работать с влажными руками

в) выключать приборы после работы

г) использовать сетевые фильтры

10. При обнаружении пожара или признаков горения необходимо:

а) немедленно сообщить в пожарную охрану и принять меры по эвакуации людей

б) продолжить работу до прибытия пожарных

в) попытаться потушить пожар самостоятельно без вызова охраны

г) открыть все окна для проветривания

Рейтинг-контроль №3

"Основы структуры организации"

1. Выберите наиболее полное определение менеджмента, как процесса.

а) Менеджмент — это деятельность группы людей, соединяющих свои усилия для достижения общих целей.

б) Менеджмент — это умение добиваться поставленных целей, используя труд, интеллект, мотивы поведения других людей.

в) Менеджмент — это определенная категория людей, социальный слой тех, кто осуществляет работу по управлению.

г) Менеджмент — это выполнение функций планирования, организации, мотивации, контроля и координации, необходимых для того, чтобы сформулировать и достичь целей организации.

2. Что из нижеперечисленного характеризует организацию как открытую систему?

а) Взаимодействие с внешней средой.

б) Источник энергии (ресурсов) внутри себя.

в) Получение ресурсов из внешней среды.

г) Реагирование на изменение факторов внешней среды.

3. Что из нижеперечисленного относится к косвенной внешней среде организации?

а) Политика государства.

б) Правовая система.

в) Инфраструктура организации.

г) Природно-географические условия.

д) Финансово-кредитная политика государства.

е) Торговые предприятия региона.

4. Что понимается под целями организации?

а) Основные направления деятельности организации.

б) Ключевые результаты, к которым стремиться организация в своей деятельности.

в) Направления деятельности организации.

г) Предназначение организации в обществе.

5. Укажите правильную последовательность при мотивации персонала.

а) Потребности — мотив — стимул.

б) Мотив — потребности — стимул.

в) Стимул — мотив — потребности.

г) Потребности — стимул — мотив.

6. Какие из нижеперечисленных позиций относятся к методам административного воздействия?

а) Приказы.

б) Технические стандарты.

в) Распоряжения руководителя.

г) Директивы.

д) Указания.

е) Планы организации.

ж) Резолюция руководителя.

7. Что из нижеперечисленного является недостатком функциональных организационных структур управления?

а) Возможность получения противоречивых указаний исполнителями.

б) Специализация деятельности руководителей.

в) Сложность разделения взаимосвязанных функций.

г) Сложность контроля выполнения указаний.

д) Короткое время прохождения информации.

8. Что из нижеперечисленного относится к основным критериям подбора персонала?

а) Здоровье.

б) Образование.

в) Стаж работы.

г) Национальность.

д) Трудолюбие.

е) Общительность.

ж) Внешние данные.

з) Стрессоустойчивость.

9. Какие из перечисленных качеств относятся к лидерству?

а) Честность.

б) Способность видеть в человеке личность.

в) Уход от ответственности.

г) Настойчивость в достижении целей.

д) Эрудированность.

е) Эмоциональность.

10. Какие из перечисленных конфликтов относится к основным видам конфликтов в организации?

а) Внутриличностный.

б) Межличностный.
в) Межгрупповой.
г) Между группой и личностью.
д) Межклассовый.

"Деловое общение"

1. Фактор, мешающий правильно воспринимать людей и заключающийся в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности распространяется на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке переносится на оценку его отдельных качеств.

а) эффект проецирования;
б) наличие стереотипа;
в) наличие установки;
г) наличие предрассудков;
д) эффект «ореола».

2. Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому называется:

а) соперничество;
б) конкуренция;
в) компромисс;
г) приспособление;
д) верны ответы А и Б;
е) верны ответы Б и Г.

3. Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны, называется:

а) сотрудничество;
б) кооперация;
в) избегание;
г) компромисс;
д) альтруизм;
е) приспособление.

4. Стремление субъектов взаимодействия к поиску альтернатив, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон, называется:

а) компромисс;
б) сотрудничество;
в) альтруизм;
г) адаптация;
д) совместимость;
е) избегание.

5. Отсутствие стремления как к достижению собственных целей, так и к удовлетворению интересов другого называется:

а) конкуренция;
б) избегание;
в) кооперация;
г) сотрудничество;
д) справедливость;
е) приспособление.

6. Открытое столкновение противоположных позиций, интересов, взглядов, мнений субъектов взаимодействия называется:

а) инцидент;
б) противоречие;
в) конфликтная ситуация;
г) конфликт;
д) конфликтные действия;
е) исходы конфликта.

7. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:

этикетная атрибутика

этикетная проксемика

вербальный этикет

мимика и жесты

8. Деловой этикет – это:

А) совокупность обычаев и традиций;

Б) требования к внешним формам поведения и общения партнеров по совместному делу;

В) форма общественного сознания;

Г) предрассудок.

9. Основными ценностями делового этикета являются:

А) критичность в отношении человека;

Б) вежливость, корректность, скромность, чуткость, внимательность, точность;

В) корпоративность.

10. Согласно правилам этикета, всегда представляют первыми:

А) старших, начальство, более авторитетных людей, равных по положению, возрасту и полу, родителей, женщин, менее близкого знакомого – более близкому;

Б) младших по возрасту, сотрудников, менее авторитетных, близких родственников, мужчин (независимо от их возраста и положения), одного – группе;

В) тех, кто больше нравится представляющему.

"Основы охраны труда"

1. К первичным средствам пожаротушения относятся:

а) пожарный автомобиль

б) огнетушители и пожарные краны

в) автоматическая пожарная сигнализация

г) система противодымной защиты

2. На объектах защиты запрещается:

а) размещать огнетушители на видных местах

б) закрывать и ухудшать видимость планов эвакуации

в) содержать эвакуационные выходы в исправном состоянии

г) проводить проверки пожарной безопасности

3. При пожаре в здании, если путь эвакуации отрезан огнём, необходимо:

а) попытаться прорваться через огонь

б) выйти на балкон и подавать сигналы о помощи

в) спрятаться в подсобном помещении

г) использовать лифт для эвакуации

4. Правила по охране труда при эксплуатации электроустановок утверждены:

а) Постановлением Правительства РФ

б) Приказом Минтруда России от 15.12.2020 № 903н

в) Федеральным законом

г) Приказом Минздрава России

5. При работе под напряжением в электроустановках напряжением до 1000 В необходимо:

а) использовать диэлектрические перчатки и изолированный инструмент

б) работать без средств защиты

в) использовать только металлический инструмент

г) работать только в одиночку

6. Какой группы по электробезопасности достаточно для секретаря-администратора, работающего с офисной техникой?

а) I группы

б) II группы

в) III группы

г) IV группы
7. При поражении электрическим током в первую очередь необходимо:
а) начать непрямой массаж сердца
б) освободить пострадавшего от действия тока
в) дать пострадавшему воду
г) вызвать скорую помощь
8. При отравлении угарным газом пострадавшего необходимо:
а) уложить и дать обезболивающее
б) вынести на свежий воздух и обеспечить доступ кислорода
в) дать обильное питьё
г) наложить согревающий компресс
9. При термическом ожоге без нарушения целостности кожных покровов необходимо:
а) проколоть образовавшиеся пузыри
б) охладить место ожога прохладной водой
в) смазать место ожога маслом
г) наложить тугую повязку
10. При несчастном случае на производстве работодатель обязан:
а) скрыть информацию о происшествии
б) обеспечить расследование и учёт несчастного случая
в) уволить пострадавшего
г) ограничиться устным разбирательством

Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов

Рейтинг-контроль 1	тесты, устный опрос, решение ситуационных задач	до 20 баллов
Рейтинг-контроль 2	тесты, устный опрос, решение ситуационных задач	до 40 баллов
Рейтинг-контроль 3	тесты, устный опрос, решение ситуационных задач	до 100 баллов
Посещение занятий студентом		
Дополнительные баллы (бонусы)		
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы		

2. Промежуточная аттестация по дисциплине

Перечень вопросов к экзамену / зачету / зачету с оценкой.
Перечень практических задач / заданий к экзамену / зачету / зачету с оценкой (при наличии)

1.Как называются роли, которые в коллективе связаны с решением производственных задач?

- Экспрессивные
- Инструментальные
- Социальные
- Нет правильного ответа

2.Как называется комплекс специальных теоретических знаний и практических навыков, приобретенных человеком в результате специальной подготовки и/или опыта работы в данной области и позволяющих осуществлять соответствующий вид деятельности?

3.Как называется раздел менеджмента, направленный на изучение эффективного использования времени с целью повышения производительности труда?

4.Самоорганизация, умение управлять собой, руководить процессом управления в самом широком смысле слова – во времени, пространстве, общении, деловом мире — это:

- самоменеджмент
- таймменеджмент
- управление персоналом
- управление организацией
- делегирование полномочий

5.Выбор альтернативы, осуществленный менеджером; акт, направленный на разрешение проблемной ситуации и достижение определенной цели — это:

- управленческое решение
- управление персоналом
- управление организацией
- делегирование полномочий
- самоменеджмент

6.В организации, независимо от ее масштабов деятельности и количества работников существует иерархия подчинения, основанная на делегировании полномочий от вышестоящего руководителя до низового руководителя, который в свою очередь, распределяет обязанности среди исполнителей структурного подразделения. Кто несет ответственность за конечный результат деятельности организации при такой структуре управления?

- руководитель организации
- директор
- вышестоящий руководитель

7.Соотнесите понятие с его характеристикой.

- Группа лиц, объединённых какой-либо общей деятельностью, работой, учёбой, решением определённой общественной задачи.
- коллектив
- Группа людей, имеющих общие цели, взаимодополняющие навыки и умения, высокий уровень взаимозависимости и разделяющих ответственность за достижение конечных результатов.
- Команда

8.Работа с персоналом включает в себя следующие направления: оценка потребностей предприятия в кадрах и определение критериев их подбора; подбор персонала и прием его на работу;_____; организация эффективной работы персонала; оценка результатов работы персонала. Вставьте недостающее направление.

9.Как называется способность человека оказывать влияние на людей и тем самым направлять их действия для достижения конкретных целей?

10.Соотнесите характеристику стиля управления с его названием.

- Характеризуется высокой централизацией руководства, доминированием единоначалия. Руководитель требует, чтобы ему докладывали обо всех делах, единолично принимает решения или отменяет их, большинство вопросов решает сам.
- Авторитарный
- Представляет собой определенное распределение полномочий между руководителем и коллективом. Руководитель старается решать дела, советуясь с подчиненными, особенно в сложных вопросах. Стремиться, чтобы подчиненные работали самостоятельно, как можно больше вопросов решать коллегиально, систематически информировать сотрудников о положении дел в коллективе, конструктивно реагировать на критику в свой адрес.
- Демократический
- Характеризуется отсутствием активного участия руководителя в управлении коллективом. Такой руководитель недостаточно заинтересован в управленческой работе и подходит к делу скорее формально. Однако с подчиненными обычно вежлив и готов отменить ранее принятое им решение, если это угрожает его популярности.

- Либеральный

11.Выберите методы управления временем с целью личностного развития.

- Регулярно производить анализ деятельности расхода времени, а также помех.
- Сводить задачи воедино – составлять планы действий.
- Осуществлять реалистическое планирование.
- Устанавливать приоритеты.
- Стремиться к перфекционизму (совершенству во всем).
- Избегать делегирования дел другим людям (специалистам).
- Не обращать внимание на недостаток знаний.

12. Как называется процесс профессионального обучения работников предприятия, который проводится с целью повышения уровня теоретических знаний, совершенствования практических навыков и умений сотрудников организации в связи с постоянно повышающимися требованиями к их деятельности.

13. Как называется функция управления по обеспечению работников необходимыми ресурсами для достижения целей, организации безопасного рабочего места?

14.Выберите элементы здорового образа жизни, реализуемые на всех предприятиях для свои работников.

- Соблюдение режима труда и отдыха
- Организация режима питания
- Организация двигательной активности
- Борьба с алкоголизмом, наркоманией
- Организация необходимого времени на сон
- Борьба со стрессами
- Борьба с загрязнениями воздуха
- Профилактика наследственных заболеваний.

15.Вы руководитель отдела, разговариваете по телефону. В этот момент входит ваш подчиненный. Выберите вариант правильного поведения в данной ситуации.

- Не прерывая разговор по телефону, кивнуть вошедшему и указать рукой на стул.
- Извинившись перед абонентом и попросив подождать, прервать разговор и переключить свое внимание на вошедшего.
- Не обращая внимание на вошедшего, продолжать говорить по телефону.
- Не прерывая разговор по телефону, знаком показать вошедшему, чтобы вышел за дверь и подождал, когда его пригласят в кабинет.

16.Вы руководитель, заходите в кабинет к своим подчиненным. Кто должен поздороваться первым?

17.Как называется потенциальная или реальная возможность влияния на поведение других лиц, то есть изменение поведения в ходе взаимодействия с ними?

18.Менеджер может оказывать влияние на подчиненных, если он строго контролирует наказания, которые могут быть к нему применены. При этой форме власти руководитель в качестве рычага воздействия использует страх подчиненных, например, угроза увольнения, лишение материальных благ или интересной работы, принудительная смена трудовых навыков, расформирование неформальных групп, физическое насилие и др. Какое основание власти характеризует данное описание?

- Власть, основанная на принуждении.
- Власть, основанная на вознаграждении.
- Экспертная власть:
- Информационная власть.
- Должностная (формальна) власть.

19.Оформление страховой пенсии по старости носит заявительный характер. Для этого необходимо подать заявление в Пенсионный фонд России. Выберите доступные для гражданина способы подачи заявления на пенсионное обеспечение.

- Через личный кабинет на портале Госуслуг
- Личное обращение в клиентскую службу ПФР
- Личное обращение в Правление Пенсионного фонда России

- Направив заявление по электронной почте
- Направив заявление Почтой России
- Обратившись лично в МФЦ
- Через представителя работодателя с письменного согласия работника

20.Верно ли утверждение, что при оформлении любого пособия достаточно лишь подать заявление в ПФР через портал Госуслуг. Никакие другие документы (за исключением отдельных, оговоренных законом, случаев), подтверждающие право на получение пособия, предоставлять нет необходимости, так как большинство сведений ПФР проверяет автоматически в рамках межведомственного взаимодействия.

21.Каким способом гражданин, признанный инвалидом, может ежемесячно получать пенсию? Выберите несколько вариантов ответа.

- Перечислением на карточку (личный счет) в любом банке
- На Почте России
- Обратившись в любую организацию, занимающейся доставкой пенсии
- Лично или по доверенности обратившись в ПФР
- Лично или по доверенности обратившись в лечебное заведение
- Лично или по доверенности обратившись в социальную защиту населения

22.Какая организация выдает государственный сертификат на получение материнского (семейного) капитала?

23. Соотнесите понятия общение и общительность с их характеристиками.

- Это процесс обмена информацией и взаимодействия между людьми, основанный на восприятии и понимании друг друга
- общение
- Это умение налаживать контакты, способность к взаимообогащающему и конструктивному общению с другими людьми
- общительность

24. Для эффективного взаимодействия с клиентами юристу в области права социального обеспечения необходимо обладать следующими характеристиками приятного собеседника. Выберете несколько вариантов ответа.

- Умение слушать
- Умение задавать наводящие вопросы
- Проявлять эмпатию
- Обладать чувством юмора
- Обладать навыками хорошего рассказчика
- Улыбаться и проявлять доброжелательность

25. Какой вид общения может быть применен при взаимодействии с клиентом в сфере социального обеспечения? Выберите несколько вариантов ответа.

- Диалог
- Опосредованное
- Монолог
- Массовое
- Императивное
- Манипулятивное

26. Как называется собеседник, при взаимодействии с которым специалист организации сферы социальной защиты населения ведет разъяснение по социально-экономическим правам?

27. Как называется ситуация взаимодействия, при которой две стороны общения борются за обладание объектом?

28. Выберите несколько вариантов развития деловой беседы.

- Расспрос одного участника другим с целью получения информации
- Сообщение определенной информации другому партнеру
- Внимательное слушание партнера
- Выступление на определенную тему
- Выступление с докладом перед большой аудиторией

29. Как называется вид беседы, при котором осуществляется диалог между двумя и более людьми или сторонами, направленный на достижение выгодного результата по одному или нескольким вопросам?

30. Как называется деятельность, направленная на разрешение споров и устранение разногласий между сторонами, отстаивающими различные точки зрения?

31.Какие компоненты личности влияют на эффективность делового общения? Выберите несколько вариантов ответов.

- Характер
- Темперамент
- Направленность на себя или на людей
- Ценностные ориентации
- Интересы
- Мотивы поведения

32.Какие особенности взаимодействия с клиентами необходимо учитывать при построении эффективной беседы?

- Особенности социального статуса
- Особенности ситуации общения
- Особенности внешнего вида
- Особенности времени суток
- Особенности места проведения беседы

32.Как называется личность, ориентированная на мир внешних объектов, то есть расположена к общению как форме деятельности?

- экстраверт

33. Как называется личность, ориентированная на свой внутренний мир, замкнутая, необщительная?

34.Выберите несколько характеристик умения договариваться.

- Учитывать психологические особенности другого человека
- Уметь понятно объяснять свои цели и намерения
- Быть внимательным к себе и своему собеседнику
- Уметь настаивать на своей точке зрения
- Уметь подбирать такие аргументы, чтобы «заткнуть оппонента за пояс»
- Уметь выигрывать в споре

35.Как называются психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению?

36. Соотнесите коммуникативный барьер с его характеристикой.

- Использование слов, имеющих разные значение или использование терминов, незнакомых слов
- семантический
- Невнятная речь, дефекты речи, слишком быстрый или медленный темп речи
- фонетический
- Несовпадение действий и умозаключений партнеров по общению
- логический
- Несовпадение образа мыслей говорящего с ситуацией общения
- стилистический

37. Как называются сигналы общения, которые не используют слова, но оказывают существенное влияние на понимание собеседника?

38.Как называется совокупность правил и норм, общепринятых в деловой сфере, которые регламентируют нормы делового общения?

39. Как называется обязательный аксессуар делового человека на переговорах, отражающий информацию о нем, как о работнике?

40. Какие правила коммуникативной культуры необходимо соблюдать в деловой сфере?

- Уважительное отношение к партнеру по общению основывается на уважении к себе
- Опрятный внешний вид — забота о своем имидже

- Выдержка и стрессоустойчивость — залог эффективного взаимодействия

- В борьбе нужно добиваться своих целей за счет целей соперника

- Важная цель оправдывает любые средства

- Чтобы быть понятым, нужно общаться с собеседником на его уровне, пусть даже придется понизить свой уровень культуры

- Начальник всегда прав, поэтому не нужно спорить и оспаривать его управленческие решения

41. Какой нормативный правовой акт устанавливает порядок обучения по охране труда и проверки знания требований охраны труда?

а) Трудовой кодекс РФ

б) Постановление Правительства РФ от 24.12.2021 № 2464

в) Приказ Минтруда России от 29.10.2021 № 772н

г) Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ

42. Секретарь-администратор, работающий с офисной техникой, относится к категории:

а) электротехнический персонал

б) неэлектротехнический персонал

в) электротехнологический персонал

г) оперативно-ремонтный персонал

43. Какой класс условий труда устанавливается, если уровни воздействия вредных производственных факторов не превышают гигиенических нормативов, а функциональное состояние организма восстанавливается к началу следующей смены?

а) 1 класс (оптимальный)

б) 2 класс (допустимый)

в) 3 класс (вредный)

г) 4 класс (опасный)

44. При проведении специальной оценки условий труда на рабочем месте секретаря-администратора работодатель обязан ознакомить работника с результатами:

а) в день утверждения отчёта

б) не позднее 30 календарных дней со дня утверждения отчёта

в) в течение 6 месяцев

г) по письменному заявлению работника

45. Какая продолжительность перерыва рекомендуется при работе секретаря-администратора с персональным компьютером в течение рабочего дня?

а) 10–15 минут каждые 45–60 минут работы

б) 30 минут каждые 4 часа

в) один перерыв 1 час в середине дня

г) перерывы не предусмотрены

46. Что необходимо сделать в первую очередь при обнаружении признаков возгорания в офисном помещении?

а) начать эвакуацию документов

б) сообщить в пожарную охрану и оповестить сотрудников

в) открыть окна для проветривания

г) попытаться потушить очаг возгорания подручными средствами

47. Какой вид инструктажа по охране труда проводится при выполнении разовых работ, не связанных с прямыми должностными обязанностями секретаря-администратора?

а) вводный

б) первичный

в) повторный

г) целевой

48. При поражении электрическим током сотрудника в офисе секретарь-администратор должен в первую очередь:

а) начать непрямой массаж сердца

б) освободить пострадавшего от действия электрического тока безопасным способом

в) вызвать скорую медицинскую помощь

г) дать пострадавшему обезболивающее

49. Какой документ регламентирует порядок разработки и содержание инструкций по охране труда в организации?

а) Приказ Минтруда России от 29.10.2021 № 772н

б) Постановление Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479

в) Приказ Минздравсоцразвития России от 04.05.2012 № 477н

г) Федеральный закон от 28.12.2013 № 426-ФЗ

50. Что из перечисленного является обязанностью работника в области охраны труда в соответствии с Трудовым кодексом РФ?

а) обеспечение безопасных условий труда на рабочем месте

б) проведение специальной оценки условий труда

в) соблюдение требований охраны труда и немедленное извещение руководителя о несчастном случае

г) разработка инструкций по охране труда

Методические материалы, характеризующих процедуры оценивания

С учетом индивидуального семестрового рейтинга студента формируется итоговая рейтинговая оценка. Сумма от 50 до 65 баллов соответствует оценке "удовлетворительно", от 66 до 80 баллов - оценке "хорошо", от 81 до 100 баллов - оценке "отлично".

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине равна 100.

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	***Уровень сформированности компетенций***
Более 80	«Отлично»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	***Высокий уровень***
66-80	«Хорошо»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	***Продвинутый уровень***

50-65	«Удовлетворительно»	Содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки	***Пороговый уровень***
Менее 50	«Неудовлетворительно»	Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	***Компетенции не сформированы***

3. Задания в тестовой форме по дисциплине

Примеры заданий:

1. Как называются роли, которые в коллективе связаны с решением производственных задач?

- Экспрессивные
- Инструментальные
- Социальные
- Нет правильного ответа

2. Как называется комплекс специальных теоретических знаний и практических навыков, приобретенных человеком в результате специальной подготовки и/или опыта работы в данной области и позволяющих осуществлять соответствующий вид деятельности?

3. Какие правила коммуникативной культуры необходимо соблюдать в деловой сфере?

- Уважительное отношение к партнеру по общению основывается на уважении к себе
- Опрятный внешний вид — забота о своем имидже
- Выдержка и стрессоустойчивость — залог эффективного взаимодействия
- В борьбе нужно добиваться своих целей за счет целей соперника
- Важная цель оправдывает любые средства
- Чтобы быть понятым, нужно общаться с собеседником на его уровне, пусть даже придется понизить свой уровень культуры
- Начальник всегда прав, поэтому не нужно спорить и оспаривать его управленческие решения

4. Какой документ регламентирует порядок разработки и содержание инструкций по охране труда в организации?

а) Приказ Минтруда России от 29.10.2021 № 772н

б) Постановление Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479

в) Приказ Минздравсоцразвития России от 04.05.2012 № 477н

г) Федеральный закон от 28.12.2013 № 426-ФЗ

5. Что из перечисленного является обязанностью работника в области охраны труда в соответствии с Трудовым кодексом РФ?

а) обеспечение безопасных условий труда на рабочем месте

б) проведение специальной оценки условий труда

в) соблюдение требований охраны труда и немедленное извещение руководителя о несчастном случае

г) разработка инструкций по охране труда

Полный перечень тестовых заданий с указанием правильных ответов, размещен в банке вопросов на информационно-образовательном портале института по ссылке https://www.mivlgu.ru/iop/course/view.php?id=1202

Оценка рассчитывается как процент правильно выполненных тестовых заданий из их общего числа.