

# **КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ОЦЕНКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ**

## **СЕКРЕТАРЬ-АДМИНИСТРАТОР**

### **СОСТАВ КОМПЛЕКТА**

#### ***1. Паспорт комплекта оценочных средств***

- 1.1. Область применения
- 1.2. Инструменты оценки для теоретического этапа экзамена
- 1.3. Инструменты для практического этапа экзамена
- 1.4. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий

#### ***2. Оценочные средства для профессионального экзамена***

- 2.1 Оценочные средства для теоретического этапа профессионального экзамена
- 2.2. Оценочные средства для практического этапа профессионального экзамена

## I. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1. Область применения

Комплект оценочных средств предназначен для оценки квалификации: «Секретарь-администратор»

Профессиональный стандарт: «*Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией*». Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «06» мая 2015 г. № 276н. Регистрационный номер 447. Код профстандарта 07.002

### Уровень квалификации - 3

Экзамен считается успешно пройденным, если выполнено 65 % от общего числа заданий теоретической и практической частей.

### 1.2. Инструменты оценки для теоретического этапа экзамена

Предмет оценки	Критерии оценки	№ № задания
«Прием и перенаправление телефонных звонков, поступивших в организацию»		
«Организация работы с посетителями организации»		
«Выполнение координирующих и обеспечивающих функций»		
1. Составлять и вести учетные документы	Выбор правильного варианта ответа и установление верной последовательности действий Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Вариант Вариант
2. Применять средства коммуникации в профессиональной деятельности		Вариант №1,2,3 Вариант
3. Осуществлять контроль за работой деятельности курьера и водителя организации		Вариант №4 Вариант
4. Знать структуру организации и распределение полномочий между ее сотрудниками		Вариант №5 Вариант

**Общая информация по структуре комплекта оценочных средств:**

Задания с выбором ответа

Задания с открытым ответом

Задания на установление соответствия

Задания на установление последовательности

**Время выполнения теоретического этапа экзамена: 1 час 30 минут**

**1.3.Инструменты для практического этапа экзамена**

Предмет оценки	Критерии оценки	Тип и количество заданий
1	2	3
Прием и распределение телефонных звонков организации	Соответствие действий соискателя типовому алгоритму действий и соблюдение временного режима.  Оперативность приема и перенаправления телефонных звонков абонентов  Полнота и точность регистрации поступивших телефонных звонков  Полнота и обоснованность выделенных граф журнала регистрации телефонных звонков организации	Практические задания №1
Организация работы с посетителями организации	Соответствие действий соискателя типовому алгоритму действий и соблюдение временного режима.	Практическое задание
	Соответствие разработанной учетной формы установленным требованиям регистрационной формы учета посетителей	Практическое задание
Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	Соответствие графика работы водителя поставленным перед ним задачам	Практическое задание

Соответствие графика работы курьера поставленным перед ним задачам и отметка об их выполнении	Практическое задание
Полнота и точность документирования разъездов (отражены все перемещения и фиксация факта выполнения задания) Соответствие разработанной формы журнала разъездов сотрудников установленным требованиям регистрационной формы	Практическое задание № 9

***Время выполнения практического этапа экзамена: 1 час 30 минут***

***Критерии оценки:***

Экзамен считается успешно пройденным, если выполнено 65% от общего числа заданий теоретической части. Это значение является пороговым баллом для принятия о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу экзамена.

**1.4. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий**

Помещение с рабочим местом секретаря-администратора и стулья для посетителей. Компьютер (с полным пакетом программ Microsoft и Open Office), принтер, телефон-коммутатор, МФУ, автоответчик, бумага, 4-5 журналов, ручки, карандаши, линейка;  
чайная и кофейная посуда (многоразовая и одноразовая), салфетки, кулер с водой.

**2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ЭКЗАМЕНА**

**2.1 Оценочные средства для теоретического этапа профессионального экзамена**

***1. Выберите правильный вариант ответа:***

***Абонент просит Вас передать информацию сотруднику, который вышел. Что нужно предпринять в этой ситуации?***

1. Запишите информацию абонента и передайте сотруднику по его возвращению
2. Сославшись на занятость, предложите абоненту перезвонить позже
3. Попросите того, кто наверняка увидит сотрудника, передать содержание разговора
4. Переадресуйте абонента в отдел, в котором работает сотрудник

**2. Выберите правильный вариант ответа: В организацию пришли представители проверяющих органов. Руководителя нет на месте. Ваши действия:**

**Варианты ответов:**

1. Сообщаете проверяющим о том, что вы не уполномочены осуществлять какие-либо действия без согласия руководителя и, не привлекая внимание, созваниваетесь с руководителем для получения указаний
2. Ставите в известность руководителя путем немедленного звонка ему в присутствии проверяющих
3. Пытаетесь действовать самостоятельно, выполняя распоряжения проверяющих

**3. Выберите правильные варианты ответа: Секретарь-администратор общается с посетителем организации. По внутренней связи секретаря-администратора срочно вызвал руководитель подразделения. Что НЕ должен сделать секретарь-администратор, оставляя свое рабочее место?**

**Варианты ответов:**

1. Оставлять включенный ПК с монитором, повернутым к посетителю
2. Оставлять на рабочем столе документы
3. Требовать от посетителя покинуть помещение
4. Предупредить руководителя о приходе посетителя

**4. Выберите правильный вариант ответа: Где необходимо вести записи при документировании разъездов сотрудников организации?**

**Варианты ответов:**

1. В дневнике
2. На бланках организации
3. В журнале
4. В записной книжке

**5. Сотрудники организации сообщают Вам о своих предстоящих встречах с клиентами, осуществляемых по заданию руководителя. Какой должна быть последовательность Ваших действий? Запишите ответ в виде последовательности цифр, обозначающих соответствующие действия:**

1. Фиксируете поступившую информацию в журнале разъездов сотрудников
2. Делаете отметку о времени их возвращения
3. Напоминаете им о необходимости записаться в журнале разъездов, если они вовремя не отметились
4. Делаете отметку об времени их выезде на встречу
5. Составляете отчет о разъезде сотрудников за день

### Ключ к тесту

№№ задания	Правильные варианты ответа, модельные ответы и(или) критерии оценки	Вес задания или баллы, начисляемые за верный ответ
1.	1	1 балл
2.	2	1 балл
3.	1,2	1 балл
4.	3	1 балл
5.	1,3,4,2,5.	1 балл

## 2.2. Оценочные средства для практического этапа профессионального экзамена

### ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ТРУДОВЫХ ДЕЙСТВИЙ В РЕАЛЬНЫХ ИЛИ МОДЕЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ

**Трудовая функция:** «Прием и перенаправление телефонных звонков, поступивших в организацию»

**Трудовое действие:** Перенаправление телефонных звонков в организации

**Типовое задание:** К Вам поступил телефонный звонок от клиента, который не может связаться со своим менеджером, который нарушил сроки исполнения поручения руководства. Он требует связать его с руководителем организации. Урегулируйте конфликтную ситуацию.

#### **Условия выполнения задания**

1. Место (время) выполнения задания ЦОК экзамен
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.
3. Вы можете воспользоваться: рабочим местом секретаря-администратора; компьютером (с полным пакетом программ Microsoft и Open Office), принтером, телефоном-коммутатором, МФУ, автоответчиком, бумагой, журналом, ручкой,

карандашом, линейкой
<b><i>Критерии оценки практического задания</i></b>
Соответствие действий соискателя типовому алгоритму действий и соблюдение временного режима.

### Ключ к практическому заданию

№№ задани я	Правильные варианты ответа, модельные ответы и(или) критерии оценки	Вес задания или баллы, начисляемые за верный ответ
1.	<p>Претендент должен в соответствии с правилами делового этикета:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Представиться и выяснить ФИО абонента, место его работы, должность;</li> <li>2. Выяснить цель звонка и причину недовольства абонента</li> <li>3. Предложить свою помощь в решении вопроса</li> <li>4. Получить от абонента информацию о: <ul style="list-style-type: none"> <li>- дате первичного обращения</li> <li>- ФИО исполнителя</li> <li>- теме обращения</li> <li>- стадии решаемого вопроса</li> </ul> </li> <li>5. В вежливой и доброжелательной форме закончить разговор</li> </ol> <p>Если абонент настаивает на том, чтобы его соединили с руководителем, претендент должен вежливо объяснить, почему это в данный момент невозможно и предложить соединить абонента с руководителем подразделения.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Зафиксировать обращение, как вторичное с пометкой «жалоба» в журнале регистрации входящих телефонных звонков</li> <li>7. Связаться с руководителем структурного подразделения. доложить о конфликте и необходимости выполнения обязательств</li> </ol>	1 балл