

**ГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет
народного хозяйства»**

*Утвержден решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол № 9 от 21 марта 2026 г.*

Кафедра «Менеджмент»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.05 «ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА»**

Профессия 46.01.03 Делопроизводитель

**УРОВЕНЬ ОБРАЗОВАНИЯ – СРЕДНЕЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ**



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00A9E2DAF91A2F57E988B751E574CFCC
Владелец: Бучаев Ахмед Гамидович
Действителен: с 23.09.2025 до 17.12.2026

Махачкала – 2026

Составитель – Дибирова Мадина Магомедрасуловна, кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмент ДГУНХ.

Внутренний рецензент – Минатуллаев Арслан Айнутдинович, кандидат экономических наук, доцент, заведующий кафедрой «Менеджмент» ДГУНХ.

Внешний рецензент – Сулейманова Наида Абдурахмановна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Мировая и региональная экономика», Дагестанский государственный университет.

Фонд оценочных средств дисциплины ОП.05 «Основы менеджмента» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 46.01.03 Делопроизводитель, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 ноября 2023 г., № 857, в соответствии с приказом Минпросвещения России 24.08.2022 г., № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования», в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 мая 2012 г. № 413 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования».

Фонд оценочных средств дисциплины ОП.05 «Основы менеджмента» размещен на официальном сайте www.dgunh.ru.

Дибирова М.М. Фонд оценочных средств дисциплины ОП.05 «Основы менеджмента» для профессии СПО 46.01.03 Делопроизводитель. Махачкала: ДГУНХ, 2026. - 57 с.

Рекомендован к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 10 марта 2026 г.

Рекомендован к утверждению руководителем образовательной программы СПО – программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих по профессии 46.01.03 Делопроизводитель, Абдуллаевой Э.М.

Одобен на заседании кафедры менеджмент ДГУНХ, 24 февраля 2026 г. протокол № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

Назначение фонда оценочных средств.....	4
I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	5
II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.....	8
2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	8
2.2. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины на различных этапах их достижения по видам оценочных средств.....	10
2.3. Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины дифференцированном зачете (<i>зачете с оценкой</i>).....	14
III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	15
3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся.....	15
3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся.....	54
IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	55
Лист актуализации фонда оценочных средств дисциплины ОП.05 «Основы менеджмента»	57

Назначение фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) разрабатывается для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения дисциплины), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине) обучающихся по дисциплине ОП.05 «Основы менеджмента» в целях определения соответствия их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы среднего профессионального образования программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих (далее – ППКРС) по профессии 46.01.03 Делопроизводитель.

Для формирования, контроля и оценки результатов освоения й дисциплины ОП.05 «Основы менеджмента» разработана система оценочных мероприятий, учитывающая требования федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования (ФГОС СОО) и федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО).

ФОС по дисциплине ОП.05 «Основы менеджмента» включают в себя: перечень планируемых результатов освоения дисциплины; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения дисциплины, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ППКРС методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины, характеризующих этапы формирования компетенций.

ФОС сформирован на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные обучающиеся должны иметь равные возможности для достижения успеха.

Основными параметрами и свойствами фонда оценочных средств являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретной дисциплины);
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих дисциплины);
- объем (количественный состав оценочных средств, входящих в ФОС);
- качество фонда оценочных средств в целом, обеспечивающего получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель дисциплины

Цель дисциплины формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков управления организацией, развитие управленческого мышления для принятия эффективных решений, организации работы коллектива и достижения конкурентных преимуществ.

1.2 Требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- оценивать ситуацию и принимать эффективные решения, используя систему методов управления;
- использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения и личного трудового процесса;
- учитывать особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;
- проводить работу по мотивации трудовой деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- сущность и характерные черты современного менеджмента;
- принципы построения организационной структуры управления;
- система методов управления;
- процесс принятия и реализации управленческих решений;
- основы формирования мотивационной политики организации;
- методы планирования и организации работы подразделения по профессии.

1.3 Компетенции выпускников, формируемые в результате освоения дисциплины ОП.05 «Основы менеджмента» как часть планируемых результатов освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК	Общие компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать

	осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ПК	Профессиональные компетенции
ПК 1.2	Передавать документы на исполнение в подразделения с учетом резолюции руководителей организации.
ПК 1.3	Осуществлять контроль исполнения документов в организации, в том числе с использованием автоматизированных систем.
ПК 1.6	Осуществлять составление и оформление служебных документов на основе требований современных нормативных правовых актов.

1.4 Компонентный состав компетенций

Код и формулировка компетенции	Компонентный состав компетенции	
	Уметь	Знать
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	У1 - оценивать ситуацию и принимать эффективные решения, используя систему методов управления; У2 - использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения и личного трудового процесса; У3 - учитывать особенности менеджмента в области профессиональной деятельности; У4 - проводить работу по мотивации трудовой деятельности.	31 - сущность и характерные черты современного менеджмента; 32 - принципы построения организационной структуры управления; 33 - система методов управления; 34 - процесс принятия и реализации управленческих решений; 35 - основы формирования мотивационной политики организации; 36 - методы планирования и организации работы подразделения по профессии.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.		
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой		

грамотности в различных жизненных ситуациях		
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.		
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.		
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.		
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в		

чрезвычайных ситуациях.		
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		
ПК 1.2. Передавать документы на исполнение в подразделения с учетом резолюции руководителей организации.		
ПК 1.3. Осуществлять контроль исполнения документов в организации, в том числе с использованием автоматизированных систем.		
ПК 1.6. Осуществлять составление и оформление служебных документов на основе требований современных нормативных правовых актов.		

II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Код контролируемой компетенции	Планируемые результаты обучения, характеризующие этапы формирования компетенции	Наименование оценочного средства	
				Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация

Раздел 1. Методологические основы менеджмента					
1.	Тема 1.1. Система менеджмента организации	OK 01 OK 02	OK 01; OK 02; Уметь: У1-У4. Знать: 31-36.	Вопросы для обсуждения. Тестирование.	Дифференцированный зачет
2.	Тема 1.2. Организация как объект управления	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 OK 05 OK 06 OK 07 OK 09 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.6	OK 01; OK 02; OK 03; OK 04; OK 05; OK 06; OK 07; OK 09; ПК 1.2; ПК 1.3; ПК 1.6 Уметь: У1-У4. Знать: 31-36.	Вопросы для обсуждения. Тестирование. Выполнение практической работы.	Дифференцированный зачет
3.	Тема 1.3. Методы менеджмента	OK 01 OK 02 OK 03 OK 06 OK 07 OK 09	OK 01; OK 02; OK 03; OK 06; OK 07; OK 09; Уметь: У1-У4. Знать: 31-36.	Вопросы для обсуждения. Тестирование.	Дифференцированный зачет
Раздел 2. Функции менеджмента					
4.	Тема 2.1. Выработка и принятие управленческих решений	OK 01 OK 02 OK 03 OK 07 OK 09	OK 01 OK 02 OK 03 OK 07 OK 09 Уметь: У1-У4. Знать: 31-36.	Вопросы для обсуждения. Тестирование. Выполнение практической работы.	Дифференцированный зачет
5.	Тема 2.2. Планирование как функция менеджмента	OK 01 OK 02 OK 03 OK 07 OK 09	OK 01 OK 02 OK 03 OK 07 OK 09 Уметь: У1-У4. Знать: 31-36.	Вопросы для обсуждения. Тестирование. Выполнение практической работы.	Дифференцированный зачет
6.	Тема 2.3. Мотивация деятельности	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 Уметь: У1-У4. Знать: 31-36.	Вопросы для обсуждения. Тестирование. Выполнение практической работы.	Дифференцированный зачет

7.	Тема 2.4. Контроль как функция менеджмента	ОК 01 ОК 02 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.6	ОК 01 ОК 02 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.6 Уметь: У1-У4. Знать: 31-36.	Вопросы для обсуждения. Тестирование. Выполнение практической работы.	Дифференцированный зачет
8.	Тема 2.5. Проблема лидерства в менеджменте	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 06 ОК 07 ОК 09	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 06 ОК 07 ОК 09 Уметь: У1-У4. Знать: 31-36.	Вопросы для обсуждения. Тестирование. Выполнение практической работы.	Дифференцированный зачет

2.2. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины на различных этапах их достижения по видам оценочных средств

Балльно-рейтинговая система является базовой системой оценивания сформированности компетенций обучающихся.

Итоговая оценка сформированности компетенций обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и определяется как сумма баллов, полученных обучающимися в результате прохождения всех форм контроля.

Оценка сформированности компетенции(й) дисциплины складывается из двух составляющих:

✓ первая составляющая – оценка преподавателем сформированности компетенций в течение семестра в ходе текущего контроля успеваемости (максимум 100 баллов). Структура первой составляющей определяется технологической картой дисциплины, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;

✓ вторая составляющая – оценка сформированности компетенций обучающихся при дифференцированном зачете (*зачете с оценкой*), (максимум – 20 баллов).

<i>пяти балльное шкала</i>	<i>«отлично»</i>	<i>«хорошо»</i>	<i>«удовлетворительно»</i>	<i>«неудовлетворительно»</i>
	<i>«зачтено»</i>			<i>«не зачтено»</i>
<i>100-балльная шкала</i>	85 и ≥	70 – 84	51 – 69	0 – 50

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование оценочного средства</i>	<i>Характеристика оценочного средства</i>	<i>Представление оценочного средства в ФОСе</i>
УСТНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			

1.	Устный опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы для обсуждения по темам дисциплины
ПИСЬМЕННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
2.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
3.	Практическая работа	Письменное оценочное средство, проверяющее освоение компетенций через решение кейсов, тесты, кроссворды и расчетные задачи. Работы охватывают функции менеджмента, коммуникации, принятие решений и организационные структуры.	Фонд практических заданий

А) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТОВ НА УСТНЫЕ ВОПРОСЫ

<i>№ п/п</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>
1.	1) обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.	10	Отлично (высокий уровень достижения результатов сформированности компетенции)

2.	Полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.	8	Хорошо (достаточный уровень достижения результатов сформированности компетенции)
3.	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.	5	Удовлетворительно (приемлемый уровень достижения результатов сформированности компетенции)
4.	Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень достижения результатов сформированности компетенции)

Б) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	90-100 % правильных ответов	9-10	Отлично (высокий уровень достижения результатов сформированности компетенции)
2.	80-89% правильных ответов	7-8	Хорошо (достаточный уровень достижения результатов сформированности компетенции)
3.	70-79% правильных ответов	5-6	
4.	60-69% правильных	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень достижения результатов сформированности

	ответов		компетенции)
5.	50-59% правильных ответов	1-2	
6.	менее 50% правильных ответов	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень достижения результатов сформированности компетенции)

В) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

<i>№ п/п</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>
1.	Работа выполнена в полном объеме, демонстрирует глубокое понимание деловой культуры, оригинальный подход, безупречное оформление.	9-10	Отлично (высокий уровень достижения результатов сформированности компетенции)
2.	Тема раскрыта, но есть незначительные недостатки в аргументации или оформлении.	8-7	Хорошо (достаточный уровень достижения результатов сформированности компетенции)
3.	Тема раскрыта частично, присутствуют нарушения делового стиля, поверхностный анализ.	6-5	Удовлетворительно (приемлемый уровень достижения результатов сформированности компетенции)
4.	Работа не соответствует заданию, грубые нарушения этики.	менее 5	Неудовлетворительно (недостаточный уровень достижения результатов сформированности компетенции)

2.3. Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины при дифференцированном зачете (зачете с оценкой)

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Сумма баллов дисциплины	Оценка
1.	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию компетенций.	51 и выше	Отлично (зачтено) (высокий уровень достижения результатов обучения)
2.	Обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний дисциплины.		Хорошо (зачтено) (достаточный уровень достижения результатов обучения)
3.	Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.		Удовлетворительно (зачтено) (приемлемый уровень достижения результатов обучения)
4.	Обучающийся не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы, не может	менее 51	Неудовлетворительно (не зачтено) (недостаточный уровень достижения)

	продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.		результатов обучения)
--	--	--	-----------------------

III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся

Раздел 1. Методологические основы менеджмента

Тестовые задания по теме: «Система менеджмента организации»

I. Базовый уровень (Теоретические основы)

Цель: проверить знание определений и основных функций управления.

1. Что является главной целью менеджмента организации?

- А) увеличение численности персонала
- Б) Обеспечение эффективной деятельности для достижения целей
- В) Закупка нового оборудования
- Г) Написание инструкций

2. К основным функциям менеджмента относят:

- А) Финансирование, маркетинг, логистику
- Б) Планирование, организацию, мотивацию, контроль
- В) Производство, продажу, учет
- Г) Разработку, внедрение, проверку

3. Процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения целей организации — это:

- А) Организация
- Б) Планирование
- В) Мотивация
- Г) Контроль

4. Выберите верное определение менеджера:

- А) Любой сотрудник организации
- Б) Специалист, работающий только с документами
- В) Профессионал-управляющий, добивающийся целей через труд других людей
- Г) Владелец бизнеса

II. Средний уровень (функционирование системы)

Цель: проверить понимание взаимосвязи функций и структуры организации.

5. Какая функция менеджмента обеспечивает выполнение работ, распределение задач и полномочий?

- А) планирование
- Б) Мотивация
- В) Организация
- Г) Контроль

6. «Сравнение фактических результатов с запланированными» — это описание функции:

- А) Контроль
- Б) Планирование
- В) Координация
- Г) Организация

7. Какую роль играет делопроизводитель в системе менеджмента?

- А) Формирует стратегические цели
- Б) Обеспечивает информационную поддержку управленческих решений
- В) Осуществляет мотивацию персонала
- Г) Не является частью системы менеджмента

8. Укажите соответствие между функцией и действием:

- 1. Планирование — А. Мотивирование персонала
- 2. Организация — Б. Определение целей и путей их достижения
- 3. Мотивация — В. Создание структуры предприятия

III. Повышенный уровень (Анализ и применение)

Цель: проверить навыки анализа ситуаций и понимание современных подходов к менеджменту.

9. В чем заключается специфика ситуационного подхода к менеджменту?

- А) В использовании единого набора правил для всех организаций
- Б) В адаптации действий руководителя под специфику конкретной ситуации
- В) В ориентации только на экономические показатели
- Г) В строгом соблюдении бюрократических процедур

10. В компании высокий уровень текучести кадров. Какую функцию менеджмента необходимо усилить в первую очередь?

- А) Контроль
- Б) Организация
- В) Мотивация
- Г) Планирование

11. Проанализируйте ситуацию: Документы часто теряются, приказы не доводятся до сотрудников. Нарушение какой функции менеджмента это иллюстрирует?

- А) Стратегического планирования
- Б) координации (взаимосвязи между подразделениями)
- В) Финансового контроля
- Г) Внешнего маркетинга

12. Зачем менеджеру необходимо делегирование полномочий?

- А) Чтобы переложить ответственность за свои ошибки
- Б) Для освобождения времени для решения стратегических задач
- В) Чтобы уволить сотрудников
- Г) Для усложнения документооборота

13. Ситуационная задача для делопроизводителя:

Директор организации издал приказ о переходе на новый регламент согласования документов. Однако через месяц выяснилось, что сотрудники продолжают работать по старой схеме, из-за чего срываются сроки.

- Какое звено системы менеджмента дало сбой?

- Какие действия должен предпринять делопроизводитель в рамках своих полномочий, чтобы помочь руководителю исправить ситуацию?

14. Аналитическое задание:

Объясните, почему стандарты серии ISO 9001 (Системы менеджмента качества) требуют строгого документирования всех процессов в организации. Как это связано с работой делопроизводителя?

Тестовые задания по теме: «Организация как объект управления»

Базовый уровень (1–5 — выбор одного ответа)

Цель: проверка знания основных определений.

1. Что такое организация в менеджменте?

- А) Группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общих целей.
- Б) Совокупность документов, регулирующих деятельность предприятия.
- В) Помещение, где работают сотрудники.

2. Какой признак НЕ является обязательным для организации?

- А) Наличие целей.
- Б) Наличие людей.
- В) Наличие уютного офиса.
- Г) Разделение труда.

3. К внутренней среде организации относятся:

- А) Законы государства.
- Б) Цели, структура, задачи, технология, люди.
- В) Поставщики и конкуренты.

4. Кто относится к непосредственному окружению (внешняя среда прямого воздействия) организации?

- А) Поставщики, потребители, конкуренты.
- Б) Экономическая ситуация в стране.
- В) Международные события.

5. Основная цель любой организации — это...

- А) Максимизация прибыли.
- Б) Удовлетворение потребностей потребителей.
- В) Получение результата (достижение поставленных целей).

Средний уровень (6–8 — выбор одного или нескольких ответов, соответствие)

Цель: проверка умения классифицировать элементы организации.

6. Установите соответствие между фактором и средой организации:

- 1) Технология производства.
- 2) Уровень инфляции.
- 3) Корпоративная культура.
- 4) Трудовое законодательство.

А) Внутренняя среда, Б) Внешняя среда

7. Выберите факторы внешней среды косвенного воздействия:

- А) Поставщики материалов.
- Б) Изменения в налоговом законодательстве.
- В) Научно-технический прогресс (НТП).
- Г) Уровень квалификации персонала.

8. Что из перечисленного является «людьми» как элементом внутренней среды?

- А) Способности и отношения работников.
- Б) Оргтехника в кабинетах.
- В) Потребности клиентов.

Повышенный уровень (9-10 — ситуационные задания, развернутый ответ)

Цель: проверка аналитического мышления и понимания взаимосвязей.

9. Ситуация: Фирма «Канц-Плюс» занимается продажей канцелярских товаров. В связи с пандемией и переходом многих офисов на «удаленку» спрос на бумагу упал, а на товары для домашнего офиса вырос.

Вопрос: К какому виду среды (прямого/косвенного воздействия) относится изменение потребительского спроса и как организации следует изменить структуру, чтобы остаться эффективной?

10. Вопрос: В чем заключается роль делопроизводителя в обеспечении взаимодействия между внутренней и внешней средой организации? Приведите пример.

Тестовые задания по теме: «Методы менеджмента»

I. Базовый уровень (Знание и понимание)

Направлен на проверку знания определений и классификации методов.

1. К административным методам менеджмента относятся:

- А) Система премий и штрафов
- Б) Приказы, распоряжения, инструкции
- В) Убеждение и воспитание
- Г) Социально-психологический климат

2. Какой метод управления основан на материальной заинтересованности работников?

- А) Организационный
- Б) Психологический
- В) Экономический
- Г) Дисциплинарный

3. Документальное оформление управленческого решения — это черта:

- А) Административных методов
- Б) Социально-психологических методов
- В) Методов убеждения
- Г) Неформальных методов

4. К социально-психологическим методам относится:

- А) Увольнение
- Б) Установление оклада
- В) Проведение совещания
- Г) Похвала, моральное поощрение

II. Средний уровень (Применение и анализ)

Направлен на умение применять методы в конкретных ситуациях.

5. Ситуация: Начальник отдела издал приказ о переходе на новый регламент работы с документами. Какой метод он использовал?

- А) Прямое административное воздействие
- Б) Экономическое стимулирование
- В) Социальное планирование

Г) Моральное поощрение

6. Ситуация: Делопроизводитель получил премию за разработку новой системы номенклатуры дел. Какой метод использовал менеджер?

А) Экономический

Б) Административный

В) Психологический

Г) Прямой приказ

7. Укажите соответствие между методом и его проявлением:

1) Экономический — А) Распоряжение

2) Административный — Б) Соревнование

3) Социальный — В) Бонус

Какой метод наиболее эффективен для формирования корпоративной культуры?

А) Административный

Б) Социально-психологический

В) Экономический

Г) Принудительный

III. Повышенный уровень (Синтез и оценка)

Направлен на анализ комплексного использования методов.

9. Оптимальный подход к управлению персоналом (делопроизводителями) подразумевает:

а) Использование только административных методов

б) Использование только экономических методов

в) Сочетание административных, экономических и социально-психологических методов

г) Исключение административных методов

10. Почему административные методы считаются «жесткими»?

А) Они требуют больших финансовых затрат

Б) Они основаны на принуждении, власти и дисциплине

В) Они всегда вызывают недовольство

Г) Они не оформляются документально

11. В чем заключается недостаток исключительно экономических методов?

А) Они не способствуют росту производительности

Б) Они могут игнорировать социальные потребности сотрудников

В) Они слишком медленно действуют

Г) Они противоречат законодательству

12. Как методы менеджмента связаны с деятельностью делопроизводителя?

А) Делопроизводитель только исполняет методы

Б) Делопроизводитель обеспечивает документальное оформление административных методов управления

В) Делопроизводитель разрабатывает экономические методы

13. Проанализируйте ситуацию и решите задачу:

Ситуация: В отдел делопроизводства поступила жалоба от сотрудников на то, что они не успевают вовремя согласовывать документы из-за хаоса в очередности. Начальник отдела поручил вам разработать четкий график и регламентировать маршруты движения документов.

Вопрос: Какой метод (или методы) менеджмента должен применить начальник и вы как исполнитель для решения этой проблемы? Кратко обоснуйте свой ответ (1-2 предложения).

14. Вставьте пропущенное понятие:

Распорядительное воздействие, которое выражается в устной или письменной форме, обязательно для исполнения подчиненными и направлено на решение текущих (оперативных) задач в работе канцелярии, называется _____. (Подсказка: начинается на букву Р).

Раздел 2. Функции менеджмента

Тестовые задания по теме: «Выработка и принятие управленческих решений»

I Уровень: Базовый (Теоретические основы)

Цель: проверка знания понятий, этапов и видов решений.

1. Что такое управленческое решение?

- А) приказ директора об увольнении;
- Б) выбор альтернативы для достижения цели организации;
- В) процесс оформления документации;
- Г) собрание коллектива.

2. К какому виду решений относится принятие решения о приеме на работу нового сотрудника согласно должностной инструкции?

- А) уникальное;
- Б) стратегическое;
- В) типовое/рутинное;
- Г) интуитивное.

3. Первым этапом процесса принятия управленческого решения является:

- А) Разработка альтернатив;
- Б) Диагностика (выявление) проблемы;
- В) Оценка альтернатив;
- Г) Реализация решения.

4. Использование «мозгового штурма» относится к:

- А) Методам контроля;
- Б) Методам выработки альтернатив;
- В) Методам оценки персонала;
- Г) Способам хранения информации.

II Уровень: Средний (Применение знаний)

Цель: способность применять методы принятия решений в стандартных ситуациях.

5. Установите соответствие между этапом решения и действием:

- 1) Анализ проблемы
- 2) Оценка альтернатив
- 3) Реализация
- А) Выбор оптимального варианта по критериям «цена-качество»
- Б) Распределение обязанностей по выполнению решения
- В) Изучение причин срыва сроков сдачи документации

6. В ситуации нехватки времени (дефицит времени) руководитель должен:

- А) Отказаться от принятия решения;

- Б) Использовать интуитивный подход;
- В) Принять решение на основе собственного опыта и доступной информации;
- Г) Провести полномасштабное исследование.

7. Результатом этапа «Организация исполнения решения» является:

- А) Принятый проект приказа;
- Б) Утвержденный план мероприятий;
- В) Назначение ответственных и сроков;
- Г) Анализ полученных результатов.

III Уровень: Повышенный (Анализ и ситуационные задачи)

Цель: способность принимать решения в условиях неопределенности и анализировать последствия.

8. Ситуация: произошёл сбой в системе электронного документооборота. Часть приказов за день не зафиксирована. Ваши действия?

- А) Ожидать восстановления системы, ничего не предпринимать.
- Б) Инициировать служебную проверку, перейти на временный бумажный учет, принять решение о восстановлении данных.
- В) Попросить сотрудников восстановить данные по памяти.

9. При использовании SWOT-анализа при принятии решения, что относится к категории "Угрозы" (Threats)?

- А) Высокая квалификация персонала;
- Б) Новые требования законодательства, повышающие риски;
- В) Устаревшая техника;
- Г) Наличие свободных финансовых средств.

10. Почему при принятии управленческого решения важно учитывать интересы «стейкхолдеров» (заинтересованных лиц)?

- А) чтобы избежать сопротивления внедрению решения;
- Б) это не важно;
- В) чтобы увеличить расходы на решение.

11. Кейс для делопроизводителя

Вам поручено подготовить проект решения директора о переходе на безбумажный архив. У вас есть три варианта (альтернативы):

Вариант А: купить готовую дорогую программу (быстро, надежно, дорого).

Вариант Б: нанять программиста для разработки своей системы (дешево, долго, есть риски сбоев).

Вариант В: оставить все как есть (бесплатно, архив переполнен)

Вопросы к кейсу:

1. Какой метод принятия решений здесь нужно использовать?
2. Какие критерии оценки вы предложите руководителю для выбора?
3. Сформулируйте название итогового распорядительного документа?

Тестовые задания по теме: «Планирование как функция менеджмента»

Базовый уровень (Знание и понимание)

1. Что является основным результатом функции планирования в менеджменте?

- А) Мотивация сотрудников
- Б) Контроль исполнения
- В) Разработка плана действий
- Г) Управление персоналом

2. Планирование — это процесс определения...

- А) Того, что было сделано вчера
- Б) Целей организации и путей их достижения
- В) Виновных в срыве сроков
- Г) Порядка дисциплинарных взысканий

3. К какому виду планирования относится разработка планов на срок более 5 лет?

- А) Оперативное
- Б) Тактическое
- В) Стратегическое
- Г) Текущее

4. Выберите верное утверждение:

- А) Планирование не требует ресурсов
- Б) Планирование — это выбор цели и действий для её достижения
- В) План не может быть изменен
- Г) Планирование не относится к функциям управления

Средний уровень (Применение и анализ)

5. Установите соответствие между видом планирования и его содержанием:

- 1. Стратегическое — ...
- 2. Тактическое — ...
- 3. Оперативное — ...

- А) Детализация планов (месяц, неделя)
- Б) Определение миссии и целей (долгосрочно)
- В) Промежуточные цели (1-3 года)

6. Для делопроизводителя ежедневное составление списка задач на день является примером...

- А) Стратегического планирования
- Б) Оперативного планирования
- В) Бизнес-планирования
- Г) Организации труда

7. В рамках SWOT-анализа (элемент планирования) буква "О" (Opportunities) означает:

- А) Слабые стороны
- Б) Угрозы
- В) Возможности
- Г) Сильные стороны

8. Какое из перечисленных действий НЕ относится к функции планирования?

- А) Определение целей
- Б) Прогнозирование

- В) Подбор персонала
- Г) Распределение ресурсов

Повышенный уровень (Синтез и оценка)

9. Разработайте «дерево целей» для задачи: «Организовать архив документации за 1 месяц». Выберите самый эффективный первый шаг:

- А) Сразу начать перебирать документы
- Б) Составить пошаговый план-график с указанием ответственных и сроков
- В) Попросить помощи у коллег
- Г) Написать служебную записку о нехватке места

10. В условиях высокой неопределенности внешней среды (например, резкое изменение законодательства) наиболее целесообразно использовать:

- А) Жесткое долгосрочное планирование
- Б) Сценарное планирование (разработка альтернативных планов)
- В) Отказаться от планирования
- Г) Использовать план прошлого года

11. Проанализируйте ситуацию: «План по архивации документов не был выполнен в срок, так как не был подготовлен стеллаж». Нарушение какой функции менеджмента, связанной с планированием, произошло?

- А) Контроль
- Б) Мотивация
- В) Организация (обеспечение ресурсов)
- Г) Целеполагание

12. Что делает план «SMART»-целью?

- А) Масштабность
- Б) Конкретность, измеримость, достижимость, значимость, определенность по времени
- В) Долгосрочность
- Г) Соответствие приказу руководителя

13. Ситуационная задача:

Руководитель поручил делопроизводителю составить план подготовки к крупному совещанию, которое состоится через 5 дней. Какой инструмент планирования лучше всего использовать для наглядного отображения параллельных задач и сроков?

- А) SWOT-анализ
- Б) Сетевой график или диаграмму Ганта
- В) Матрицу БКГ
- Г) Пирамиду Маслоу

14. Анализ документа:

В плане работы отдела указана цель: «Улучшить работу с клиентами в текущем году». Оцените эту цель с точки зрения менеджмента.

- А) Цель поставлена идеально
- Б) Цель некорректна, так как она неизмерима и размыта
- В) Цель слишком сложная для выполнения
- Г) Такую цель ставить вообще нельзя

15. Кейс:

Организация внедряет электронный документооборот (ЭДО). Делопроизводитель участвует в планировании этого процесса. К какому типу планирования относится

разработка детального графика обучения сотрудников работе в новой программе на следующей неделе?

- А) Стратегическое
- Б) Тактическое
- В) Оперативное
- Г) Нормативное

Тестовые задания по теме: «Мотивация деятельности»

I. Базовый уровень (Воспроизведение знаний)

Цель: проверить знание основных понятий и определений.

1. Мотивация — это процесс:

- А) принуждения работников к выполнению обязанностей.
- Б) побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей или целей организации.
- В) распределения должностных обязанностей.
- Г) контроля за результатами труда.

2. Какой из перечисленных факторов относится к материальной мотивации?

- А) Похвала руководителя.
- Б) Премия по итогам месяца.
- В) Удобное рабочее место.
- Г) Уважение коллег.

3. Согласно иерархии потребностей А. Маслоу, базовыми (первичными) являются:

- А) Социальные потребности.
- Б) Потребности в самовыражении.
- В) Физиологические потребности.
- Г) Потребности в безопасности.

4. Стимул — это:

- А) Внутреннее стремление человека к работе.
- Б) Внешнее воздействие на работника с целью побуждения к труду.
- В) Результат деятельности.
- Г) Вид наказания.

II. Средний уровень (Применение знаний)

Цель: проверить умение применять знания в типовых ситуациях.

5. Руководитель использует гибкий график работы, чтобы повысить лояльность сотрудников. Какой метод мотивации он применяет?

- А) Материальный.
- Б) Социально-психологический.
- В) Организационный.
- Г) Принудительный.

6. В соответствии с теорией ожидания Врума, мотивация зависит от:

- А) Величины вознаграждения.
- Б) Только от личных потребностей.
- В) Ожидания того, что усилия дадут результат, а результат будет вознагражден.
- Г) Сравнения себя с другими работниками.

7. Для делопроизводителя наиболее важным нематериальным стимулом будет:

- А) Обучение за счет компании.
- Б) Свободный стиль одежды.
- В) Публичная благодарность за грамотно оформленные документы.
- Г) Скидки на продукцию компании.

8. Если сотрудник считает, что его коллега получает больше при одинаковых затратах труда, то, согласно теории равенства С. Адамса, он:

- А) Будет работать усерднее.
- Б) Снизит интенсивность своего труда.
- В) Потребуется увольнения коллеги.
- Г) Не отреагирует на ситуацию.

III. Повышенный уровень (Анализ и синтез)

Цель: проверить способность анализировать сложные ситуации и принимать решения.

9. Ситуация: В отделе делопроизводства высокая текучесть кадров. Сотрудники жалуются на монотонность работы, хотя заработная плата выше средней по рынку.

Решение: Используя теорию двух факторов Ф. Герцберга, для мотивации персонала необходимо:

- А) Увеличить заработную плату еще выше.
- Б) Ввести штрафы за ошибки.
- В) Обеспечить «мотивационные факторы» (возможность профессионального роста, признание, содержание работы).
- Г) Обеспечить только «гигиенические факторы» (улучшить освещение).

10. Проанализируйте, почему материальная мотивация может не работать:

- А) Если вознаграждение слишком высокое.
- Б) Если она не связана с личными потребностями работника и не ощущается как справедливая.
- В) Если компания — лидер рынка.
- Г) Материальная мотивация работает всегда.

11. Вы — начальник отдела делопроизводства. Как вы примените методы мотивации к сотруднику, который профессионален, но стремится к творческой свободе?

- А) Назначить строгий контроль каждого документа.
- Б) Поручить разработку нового стандарта оформления документов.
- В) Предложить фиксированную премию без возможности карьерного роста.

12. Ситуация: на предприятии внедряется новая система электронного документооборота (СЭД). Делопроизводитель со стажем 15 лет саботирует работу в программе, продолжая вести бумажные журналы. Какое действие руководителя будет наиболее эффективным с точки зрения мотивации?

- А) Сделать строгий выговор за неисполнение обязанностей
- Б) Снизить премию за текущий месяц
- В) Закрепить за ним молодого наставника и публично похвалить за первый успешный отчет в СЭД
- Г) Игнорировать ситуацию и ждать, пока сотрудник привыкнет

13. Ситуация: Делопроизводитель Мария отлично справляется с рутинной регистрацией писем, но жалуется на скуку. Как руководитель может применить метод обогащения труда для ее мотивации?

- А) Поручить ей дополнительно мыть чайную посуду в приемной
- Б) Поручить разработку нового регламента согласования договоров
- В) Увеличить норму регистрации писем в день на 20%
- Г) Оставить все как есть, так как рутина — основа делопроизводства

14. Ситуация: Руководитель архива обещал выписать премию за быструю систематизацию дел, но в итоге выдал только грамоту. Согласно теории ожиданий В. Врума, к чему это приведет в будущем?

- А) Работник станет работать еще лучше ради новой грамоты
- Б) Снизится валентность результата и мотивация упадет
- В) Работник сразу уволится
- Г) Изменится структура потребностей работника

Тестовые задания по теме: «Контроль как функция менеджмента»

I. Базовый уровень

Цель: проверка знания основных определений и понятий.

1. Что такое контроль как функция менеджмента?

- А) Процесс разработки планов на будущее.
- Б) Процесс обеспечения достижения организацией своих целей путем мониторинга и коррекции деятельности.
- В) Процесс найма персонала.
- Г) Процесс распределения ресурсов.

2. Укажите правильную последовательность этапов контроля:

- А) Установление стандартов - Измерение результатов - Сравнение результатов со стандартами - Принятие мер.
- Б) Измерение результатов - Установление стандартов - Принятие мер.
- В) Принятие мер - Измерение результатов - Установление стандартов.

3. Контроль, осуществляемый до фактического начала работ, называется:

- А) Текущий.
- Б) Заключительный.
- В) Предварительный.

4. К какому виду контроля относится проверка отчетов за прошедший месяц?

- А) Предварительный.
- Б) Текущий.
- В) Заключительный.

5. Кто осуществляет контроль в организации?

- А) Только высшее руководство.
- Б) Только менеджеры среднего звена.
- В) Все менеджеры, независимо от уровня управления.

II. Средний уровень

Цель: проверка умения классифицировать виды контроля и понимать их специфику.

6. Установите соответствие между видом контроля и его характеристикой:

1) Предварительный; 2) Текущий; 3) Заключительный.

- А) Проводится непосредственно в ходе работы, основан на измерении промежуточных результатов.

Б) Проводится после завершения работы для анализа ошибок и оценки эффективности.

В) Направлен на проверку ресурсов, подготовку документации и инструктаж персонала.

7. В рамках делопроизводства контроль исполнения документов — это, прежде всего, пример:

А) Предварительного контроля.

Б) Текущего контроля.

В) Заключительного контроля.

8. Если менеджер обнаружил, что реальные результаты ниже стандартов, но разница находится в допустимых пределах, он должен:

А) Немедленно уволить сотрудника.

Б) Изменить стандарты.

В) Ничего не предпринимать (ситуация управляема).

9. Что является стандартом в контроле деятельности делопроизводителя?

А) Количество входящих документов.

Б) Срок исполнения приказа, установленный в инструкции.

В) Наличие канцелярии на столе.

10. «Обратная связь» в системе контроля — это:

А) Отчеты сотрудников о проделанной работе.

Б) Информация о результатах, используемая для корректировки действий.

В) Приказ о дисциплинарном взыскании.

III. Повышенный уровень

Цель: проверка умения анализировать ситуации, принимать управленческие решения и мыслить системно.

11. Ситуационная задача:

Вы — делопроизводитель. Вам поручено контролировать выполнение сложного поручения директора сотрудниками разных отделов. Вы понимаете, что сотрудники часто задерживают документы. Какой тип контроля (предварительный, текущий или заключительный) будет наиболее эффективен для предотвращения срыва сроков? Обоснуйте выбор.

12. «Слишком жесткий контроль демотивирует персонал, а слишком слабый — ведет к хаосу». Согласны ли вы с этим утверждением? Как найти баланс? (Развернутый ответ)

13. Сравните понятия «контроль» и «контроллинг» (в широком смысле менеджмента). В чем принципиальная разница?

14. Как влияет автоматизация делопроизводства (например, внедрение СЭД — систем электронного документооборота) на функцию контроля?

А) Делает контроль невозможным.

Б) Делает контроль автоматическим, текущим и более точным.

В) Увеличивает роль только предварительного контроля.

15. Ситуационная задача:

Делопроизводитель организации осуществляет контроль исполнения документов. Директор поручил подготовить отчет к 15 числу. Каковы должны быть действия делопроизводителя по осуществлению текущего контроля, чтобы поручение не было сорвано? Приведите краткий алгоритм (2–3 шага).

16. Ситуационная задача:

Руководитель отдела постоянно лично проверяет каждое письмо, подготовленное делопроизводителем, исправляя даже мелкие опечатки. Это занимает много времени и тормозит отправку почты.

Вопрос: Какой принцип эффективного контроля здесь нарушен? Как делопроизводитель может аргументированно предложить изменить систему контроля?

Тестовые задания по теме: «Проблема лидерства в менеджменте»

I. Базовый уровень

Ориентирован на знание определений и основных понятий.

1. Кто такой неформальный лидер в организации?

- А) Сотрудник, назначенный приказом начальника.
- Б) Сотрудник, пользующийся авторитетом и влиянием, но не имеющий формальной должности.
- В) Самый опытный сотрудник отдела.

2. Основное отличие лидерства от менеджмента (руководства):

- А) Лидерство основано на принуждении, менеджмент — на авторитете.
- Б) Лидерство — это влияние, основанное на личных качествах, менеджмент — на должностных полномочиях.
- В) Нет никаких отличий.

3. Какой стиль руководства характеризуется единоличным принятием решений?

- А) Демократический.
- Б) Либеральный.
- В) Авторитарный.

II. Средний уровень

Ориентирован на понимание механизмов лидерства и стилей управления.

4. Какая роль лидера в команде отвечает за генерацию новых нестандартных идей?

- А) Координатор.
- Б) Инициатор (генератор идей).
- В) Аналитик.

5. В чем заключается «интегративная» функция лидера?

- А) Умение решать организационные проблемы.
- Б) Сплочение единомышленников вокруг целей.
- В) Делегирование полномочий.

6. Ситуация: Сотрудники квалифицированные, но потеряли мотивацию. Какой стиль лидерства эффективнее?

- А) Убеждение (поддержка).
- Б) Директивный (приказ).
- В) Делегирование.

III. Повышенный уровень

Ориентирован на анализ ситуаций, знание теорий лидерства и деловых компетенций.

7. Согласно теории Херси и Бланшара, если зрелость подчиненных высокая (способны и хотят работать), лидер должен использовать стиль:

А) Участвовать (поддерживать).

Б) Делегировать.

В) Убеждать.

8. Применение «силового» влияния без неформального авторитета в долгосрочной перспективе приведет к:

А) Росту производительности.

Б) Падению мотивации и конфликтам.

В) Созданию команды.

9. Какое сочетание качеств наиболее эффективно для руководителя современного офиса?

А) Только авторитарный контроль и жесткость.

Б) Умение сочетать административные навыки (менеджмент) с вдохновляющим влиянием (лидерство).

В) Предоставление полной свободы сотрудника

10. Ситуация: В архив пришли новые сотрудники после колледжа. Они не умеют оформлять номенклатуру дел, но очень хотят работать. Какой стиль лидерства по модели Херси-Бланшара должен применить начальник отдела?

А) Делегирование (низкий контроль, низкая поддержка)

Б) Директивный / Указывающий (высокий контроль, низкая поддержка)

В) Участвующий (низкий контроль, высокая поддержка)

11. Ситуация: Начальник канцелярии ставит задачу: «Срочно зарегистрируйте 100 входящих писем до конца дня. Как вы это сделаете — решайте сами, я вам доверяю». Какой стиль используется и к каким последствиям для неопытного делопроизводителя он может привести?

А) Авторитарный стиль; приведет к идеальному порядку

Б) Либеральный стиль; может привести к срыву сроков и ошибкам в индексации

В) Демократический стиль; повысит авторитет начальника

12. Проанализируйте утверждение: «Эффективный менеджер по ДОУ обязан быть одновременно и сильным формальным руководителем, и неформальным лидером».

Выберите наиболее точную оценку:

А) Утверждение неверно, лидерство только мешает строгому учету документов

Б) Утверждение верно, совмещение ролей дает максимальный авторитет и управляемость

В) Утверждение неверно, это две абсолютно несовместимые роли в организации

Итоговое тестирование

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

Задания базового уровня

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

1. Что такое менеджмент?

а) Способ управления, направленный на получение прибыли

б) Исключительно административная работа

в) Вид деятельности, не требующий материальных ресурсов

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

2. К функциям делопроизводителя как менеджера первичного звена относится:

- а) Долгосрочное стратегическое планирование
- б) Организация документооборота и контроль исполнения заданий
- в) Утверждение бюджета компании

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

3. Какой из этапов **НЕ** входит в управленческий цикл (по Файоллю)?

- а) Планирование
- б) Организация
- в) Ликвидация
- г) Контроль

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

4. В системе управления организацией - объект управления — это?

- а) Управляющая подсистема
- б) Управляемая подсистема
- в) Связующая подсистема
- г) Субъект

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

5. Можно ли представить процесс управления в виде схемы, общей для всех организаций, предприятий, фирмы?

- а) Можно
- б) Нельзя
- в) Не всегда
- г) Нет правильного ответа

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

6. Что является результатом деятельности объекта управления?

- а) Информация
- б) Функция управления
- в) Готовая продукция организации
- г) Управленческое решение

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

7. Что является предметом труда работников управления?

- а) Сырье, материалы
- б) Готовая продукция
- в) Информация
- г) Ресурсы

Задания среднего уровня

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

1. Вам поручено подготовить совещание. Каков порядок действий?

- а) Назначить время — Провести — Написать протокол
- б) Составить повестку — Разослать приглашения — Подготовить материалы — Провести
- в) Попросить руководителя самого подготовить материалы

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

2. Сотрудник постоянно опаздывает с подготовкой документов. Метод решения:

- а) Уволить без предупреждения
- б) Проанализировать причины, установить четкие дедлайны, провести беседу
- в) Делать работу за него

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

3. Выберите наиболее эффективный способ обмена срочной информацией:

- а) Почтовое отправление
- б) Электронная почта или мессенджер
- в) Ожидание личной встречи

Задания повышенного уровня

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

1. Ситуация: Компания внедряет новую систему электронного документооборота (СЭД), персонал сопротивляется. Ваши действия как ответственного за внедрение?

- а) Принудить всех использовать СЭД под угрозой штрафов
- б) Организовать обучение, показать преимущества (экономия времени), собрать обратную связь
- в) Отказаться от внедрения

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

2. Вам необходимо организовать работу архива в условиях ограниченного пространства. Способ решения:

- а) Выбросить старые документы
- б) Провести аудит, перевести документы в цифровой формат, оптимизировать стеллажи
- в) Сложить документы в коробки в коридоре

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

3. Принятие управленческого решения — это:

- а) Выбор действия из нескольких альтернатив для достижения цели
- б) Действие по приказу руководителя
- в) Следование привычным правилам

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

4. Ситуация: Отдел кадров перегружен (высокая текучесть), документы оформляются с задержками, что ведет к штрафам. Как менеджеру, какие действия предпринять?

- а) Оштрафовать сотрудников отдела кадров
- б) Проанализировать причины текучести, автоматизировать документооборот, перераспределить задачи
- в) Игнорировать ситуацию

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

5. Произошел конфликт между отделами при передаче документации. Выберите, как конструктивно решить задачу:

- а) Принять сторону отдела с более высоким статусом.
- б) Инициировать совещание, определить слабые места в регламенте передачи, утвердить новый порядок взаимодействия.
- в) Потребовать от обоих отделов самостоятельного решения

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Задания базового уровня

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

1. Что является основной целью менеджмента в организации?

- а) Максимальное увеличение численности персонала
- б) Эффективное использование ресурсов (финансов, времени, людей)
- в) Ликвидация конкурентов
- г) Разработка рекламы

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

2. Кто является объектом менеджмента?

- а) Руководитель отдела
- б) Процессы и люди, на которых направлено воздействие
- в) Генеральный директор
- г) Внешние консультанты

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

3. Что представляет собой «Положение об отделе»?

- а) Регламентирующий документ
- б) Приказ
- в) Технологический норматив
- г) Организационный норматив

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

4. Инструментом каких методов менеджмента является стиль руководства?

- а) Экономических
- б) Административных
- в) Социально-психологических
- г) Правовых

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

5. В каком виде может реализовано в процессе управления управляющее воздействие?

- а) Приказ, распоряжение, указание
- б) План, задание
- в) Отчет
- г) Данные контроля

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

6. Какие команды, с точки зрения Белбина, являются более продуктивными?

- а) Гомогенные
- б) Гетерогенные
- в) Длительно существующие
- г) Команды перемен

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

8. Какая стратегия поведения в конфликте по Томасу наиболее эффективна?

- а) сотрудничество
- б) избегание
- в) соперничество
- г) уступка

Задания среднего уровня

1. Прочтите текст и установите соответствие, применяя ролевой подход Р. Белбина

1 Создание роли (role-making)	А) Человек формирует свое поведение, руководствуясь преимущественно ожиданиями команды
2 Принятие роли (role-taking)	Б) Человек конструирует ролевое поведение, ориентируясь на свои способности и предрасположенности
3 Ролевое самоопределение (role self-determination)	В) Человек и команда взаимоувязывают свои ролевые репертуары

2. Соотнесите фазы командообразования по модели Брюса Такмана с их содержанием:

Фаза командообразования	Содержание
1. Формирование команды	А) Команда начинает работать более эффективно, расставлены приоритеты, распределены роли.
2. Штурмовой этап	Б) Происходит расформирование команды после достижения целей.
3. Нормирование	В) Конфликты и противоречия между членами команды, попытка установления лидерства.
4. Выполнение (Исполнение)	Г) Подбор участников команды, обсуждение общих целей и задач.
5. Завершение	Д) Полная сосредоточенность на выполнении задач, высокая производительность.

3. Соотнесите элементы команды в организации

1. Командная ориентация	А) Сочетание коммуникативных навыков и способности творить вместе.
2. Совместное творчество	Б) Умение сочувствовать, сохранять позитивный настрой, преодолевать отрицательные эмоции, вдохновлять других, поддерживать свою мотивацию и мотивацию других.
3. Эмоциональный интеллект	В) Готовность к сотрудничеству, способность взаимодействовать, проявление эмоционального интеллекта и гибкости.
4. Адаптивность	Г) Способность эффективно реагировать на любые изменения в рабочей среде. Управлять изменениями.

4. Соотнесите стадии развития команд в организации

1. Формирование	А) Возникают личные конфликты и разногласия.
2. Разлад	Б) Основные конфликты оказываются разрешенными и команда достигает гармонии и единства.
3. Нормализация	В) Основное внимание уделяется достижению командной

	цели.
4. Исполнение	Г) Знакомство участников команды друг с другом и их рабочая ориентация.

5. Согласно модели PAEI (код Адизеса) соотнесите роли в команде:

1. Производитель	А) Сосредотачивается на том, как выполняются задачи, учитывает правила и политику, которые помогают команде или организации функционировать.
2. Администратор	Б) Использует неструктурированный подход к решению проблем и принятию решений, сосредоточен на глобальной перспективе.
3. Предприниматель	В) Отвечает за достижение целей и выполнение задач, следит за тем, чтобы конечный продукт приносил ожидаемые результаты.
4. Интегратор	Г) Объединяет людей и поддерживает гармонию в группе, обладает высоким уровнем эмоционального интеллекта и эмпатии.

6. Прочтите текст и установите соответствие действий и стадий принятия решений в команде:

стадии	действия
1) контроль	А) сбор информации
2) аналитическая	Б) выявление мнения работников о вариантах решения
3) согласовани	В) распределение обязанностей между исполнителями
4) управление реализацией.	Г) определение промежуточных результатов решения

7. Прочтите текст и установите соответствие процедур и стадий реализации решения в команде:

стадии	процедуры
1. Разработка плана реализации решения;	А) накопление, систематизация опыта реализации решений;
2. Управление реализацией решения;	Б) определение состава исполнителей;
3. Контроль выполнения решения;	В) мониторинг основных характеристик решения;
4. Оценка результатов реализации.	Г) административное воздействие на исполнителей.

8. Прочтите текст и установите соответствие элементов процесса принятия решения и его аспектов:

аспекты	элементы
1) юридический	А) анализ, преобразование сведений (данных) о ситуации
2) информационный	Б) логические мыслительные операции
3) психологический	В) выбор методов разработки решения

4) организационный	Г) нормативно-правовое обеспечение решения
--------------------	--

Задания повышенного уровня

1. Прочтите текст и запишите развернутый обоснованный ответ

_____ как черта психологии группы, выражающая степень единомыслия и единодействия ее членов, является обобщенным показателем их духовной общности и единства.

2. Прочтите текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Способность так передать значение идеи, чтобы они были поняты и приняты последователями – это управление _____.

3. Прочтите текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Способность построить свою деятельность с таким постоянством и последовательностью, чтобы получить полное доверие подчиненных – это управление _____.

4. Прочтите текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Знания, умения и навыки, способности, опыт последователей в целом – это зрелость _____.

5. Прочтите текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Множество атрибутов индивида, включая различные аспекты его личности, темперамент, потребности, мотивы и ценности – это _____ качества.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Задания базового уровня

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

1. Что является первым этапом в планировании профессионального развития?

- а) Поиск вакансий
- б) Самоанализ
- в) Прохождение собеседования
- г) Написание резюме

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

2. Как называется правовая форма предпринимательской деятельности без образования юридического лица, наиболее простая для начала оказания услуг делопроизводства?

- а) ПАО
- б) ООО
- в) ИП
- г) Некоммерческая организация

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

3. Как называется документ, регламентирующий трудовые отношения между делопроизводителем и работодателем?

- а) Договор гражданско-правового характера
- б) Трудовой договор
- в) Должностная инструкция

г) Устав организации

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

4. Что такое «тайм-менеджмент»?

а) Управление финансами

б) Управление персоналом

в) Управление собственным временем

г) Управление документами

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

5. Какой из перечисленных источников дохода является предпринимательским?

а) Заработная плата

б) Пенсия

в) Прибыль от продажи собственноручно изготовленных товаров

г) Стипендия

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

6. Для чего делопроизводителю необходимо развивать «soft skills» (мягкие навыки)?

а) Для повышения скорости печати

б) Для эффективного взаимодействия в коллективе

в) Для умения ремонтировать оргтехнику

г) Для изучения языков программирования

Задания среднего уровня

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

1. Какой правовой акт регулирует деятельность ИП в РФ?

а) Трудовой кодекс РФ

б) Гражданский кодекс РФ

в) Семейный кодекс РФ

г) Уголовный кодекс РФ

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

2. При планировании личного бюджета для создания «подушки безопасности» (финансовая грамотность), какая сумма считается оптимальной?

а) Сумма расходов за 1 неделю

б) Сумма доходов за 1 месяц

в) Сумма расходов за 3–6 месяцев

г) Сумма дохода за 1 год

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

3. Вам поручили сложный проект с жестким дедлайном. Какое действие соответствует принципам эффективного менеджмента?

а) Отложить задачу на последний день

б) Разбить проект на подзадачи и расставить приоритеты (матрица Эйзенхауэра)

в) Отказаться от выполнения

г) Делать все задачи одновременно

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

4. Вы обнаружили ошибку в важном договоре перед отправкой контрагенту.

Правомерны ли ваши действия, если вы самостоятельно внесли правки и отправили документ?

а) Да, делопроизводитель должен все исправлять

б) Нет, необходимо согласовать правки с юристом/руководителем

- в) Да, если ошибка не критичная
- г) Нет, нужно было отправить с ошибкой

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

5. Для карьерного роста в качестве секретаря-референта, какое развитие (Self-development) будет приоритетным?

- а) Изучение основ высшей математики
- б) Развитие делового общения и изучение иностранных языков
- в) Изучение сварочного дела
- г) Развитие навыков садоводства

Задания повышенного уровня

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

1. Менеджер, реализуя личное профессиональное развитие, использует подход SMART. Какая из целей сформулирована правильно?

- а) «Стать лучшим менеджером в отрасли в этом году»
- б) «Изучить основы управления проектами, пройдя курсы к маю 2026 года, чтобы претендовать на повышение»
- в) «Повысить свою квалификацию и увеличить доход»
- г) «Прочитать 10 книг по менеджменту за месяц»

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

2. Предприниматель планирует открыть кафе. В качестве организационно-правовой формы выбрано ООО. Какова правовая и финансовая ответственность учредителей при банкротстве компании?

- а) Учредители не несут никакой ответственности
- б) Учредители отвечают всем своим личным имуществом (квартиры, машины)
- в) Учредители несут ответственность в пределах стоимости принадлежащих им долей, если иное не предусмотрено законом
- г) Ответственность несет только генеральный директор

Д) В ходе финансового менеджмента выявлено, что коэффициент текущей ликвидности (отношение оборотных активов к краткосрочным обязательствам) компании составляет

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

3. В ходе финансового менеджмента выявлено, что коэффициент текущей ликвидности (отношение оборотных активов к краткосрочным обязательствам) компании составляет 0,5. Как менеджеру следует интерпретировать этот показатель?

- а) Компания высоколиквидна и может покрыть все долги
- б) У компании высокие риски банкротства, не хватает оборотных средств для покрытия краткосрочных обязательств
- в) Компания работает эффективно, активы используются оптимально
- г) Необходимо срочно увеличить долгосрочные кредиты

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

4. При анализе правовых рисков предпринимательской деятельности менеджер установил, что контрагент предлагает сделку с признаками уклонения от уплаты налогов (использование «фирм-однодневок»). Каковы последствия для вашего бизнеса?

- а) Никаких, ответственность несет только контрагент

- б) Сделка признается ничтожной, возможны штрафы, доначисление налогов и репутационные потери
- в) Достаточно получить письменное заверение в честности от контрагента
- г) Получение вычета по НДС в полном объеме

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

5. Выберите наиболее эффективную стратегию использования заемных средств (кредита) для развития бизнеса:

- а) Кредит берется на покрытие убытков и выплату заработной платы
- б) Кредит берется на покупку нового оборудования, которое повысит производительность и чистую прибыль, превышающую проценты по кредиту
- в) Кредит берется для погашения другого, более старого кредита
- г) Использование максимальной суммы кредита, независимо от цели

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Задания базового уровня

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

1. При возникновении разногласий с коллегой по поводу оформления документа, делопроизводителю следует:

- а) Сразу пожаловаться руководителю.
- б) Игнорировать коллегу и сделать по-своему.
- в) Обсудить разногласия конструктивно, ссылаясь на стандарты (ГОСТ).
- г) Настоять на своем мнении, используя авторитет.

Прочитайте текст и установите соответствие

2. Соотнесите тип взаимодействия с примером деятельности делопроизводителя:

- А) Работа в команде — 1) Подготовка совместного отчета.
- Б) Взаимодействие с руководством — 2) Согласование служебной записки.
- В) Взаимодействие с клиентами — 3) Прием входящей корреспонденции.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы

3. К принципам эффективного взаимодействия в команде относятся:

- а) Умение слушать коллег.
- б) Перекалывание ответственности.
- в) Четкое выполнение своих функций.
- г) Конструктивная критика.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

4. Ситуация: Ваша коллега не успевает подготовить протокол совещания к сроку из-за большого объема другой работы, а документ нужен руководителю через час. Ваши действия?

- а) Сообщить руководителю, что коллега не справляется.
- б) Предложить помощь, чтобы закончить документ вместе (командная работа).
- в) Сказать, что это не входит в ваши обязанности.

Прочтите текст задания и вставьте пропущенное слово

5. Процесс обмена информацией, идеями и эмоциями между участниками рабочей группы для достижения общей цели называется _____.

Задания среднего уровня

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

1. Вы делопроизводитель, и коллега из другого отдела просит срочно найти документ, нарушая установленный регламент выдачи. Как поступить, эффективно взаимодействуя в команде?

- а) Сразу отдать документ, чтобы сохранить хорошие отношения.
- б) Грубо отказать, сославшись на инструкцию.
- в) Объяснить регламент, предложить оформить заявку и помочь ускорить процесс в рамках правил.
- г) Игнорировать запрос.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы

2. Какие действия способствуют эффективной работе команды делопроизводителей при подготовке общего отчета? (Выберите 3 ответа)

- а) Четкое распределение обязанностей и сроков
- б) Индивидуальная работа без обмена информацией
- в) Регулярное проведение коротких планерок для синхронизации.
- г) Взаимопомощь и открытость к обсуждению проблем
- д) Замалчивание ошибок коллег.

Прочитайте текст и установите соответствие

3. Установите соответствие между ролью в команде и ее характеристикой.

Роль: 1. Лидер; 2. Генератор идей; 3. Исполнитель.

Характеристика: А) Предлагает нестандартные решения; Б) Организует процесс и мотивирует; В) Качественно выполняет работу в срок.

Прочтите текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Верно / Неверно

4. При возникновении конфликта по поводу оформления документа в команде, делопроизводителю следует ориентироваться на мнение большинства, даже если оно противоречит инструкции.

Задания повышенного уровня

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

1. Вы — делопроизводитель. Руководитель отдела продаж требует срочно передать ему конфиденциальный проект договора, минуя установленную процедуру регистрации. Какие действия будут эффективными и профессиональными? (Выберите 3 правильных ответа).

- а) Вежливо отказать, сославшись на инструкцию по делопроизводству.
- б) Срочно зарегистрировать документ в журнале/системе и передать его под подпись.
- в) Сообщить непосредственному руководителю о попытке нарушения порядка работы с документами.
- г) Сделать копию и отдать, не фиксируя оригинал.
- д) Вступить в открытый конфликт и обвинить сотрудника в некомпетентности

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

2. Установите правильную последовательность действий делопроизводителя при внедрении новой системы электронного документооборота (СЭД) в коллективе, чтобы минимизировать сопротивление сотрудников:

- а) Проведение обучения для сотрудников по работе в новой системе.

б) Анализ текущих процессов и согласование регламента работы в СЭД со всеми отделами.

в) Сбор обратной связи и оперативная коррекция регламента.

г) Издание приказа о переходе на новый документооборот.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

3. Задание "Деловой этикет и команда"

При рассылке проекта приказа, требующего подписи 10 руководителей подразделений, вы обнаружили ошибку в пункте, касающемся только 2 из них. Как правильно поступить, чтобы сохранить эффективность команды?

а) Отозвать документ у всех, извиниться, разослать исправленный.

б) Разослать исправленный документ только двум руководителям, остальные пусть подписывают старый.

в) Взаимодействовать с инициатором документа, быстро исправить, сделать корректную рассылку с пояснением ("версия 2.0") и принести извинения за неудобства, обеспечив оперативное подписание.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

4. Анализ коммуникации

При подготовке к общему собранию акционеров возникла необходимость срочного внесения правок в протокол. Позиции начальника отдела кадров и начальника юридического отдела кардинально разошлись. Выберите наиболее эффективный способ взаимодействия делопроизводителя с ними:

а) Взаимодействовать с ними раздельно, передавая информацию "по цепочке", чтобы избежать открытого конфликта.

б) Инициировать короткую встречу (командное взаимодействие) с обоими, обозначив дедлайн и требуя общего решения.

в) Подчиниться мнению более высокопоставленного руководителя.

г) Написать служебную записку на имя директора о невозможности выполнить работу.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Задания базового уровня

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

1. Что является главной целью деловой коммуникации?

а) Личное общение

б) Обмен информацией и достижение договоренностей

в) Обсуждение новостей

г) Отдых

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

2. При устном общении с клиентом делопроизводитель должен использовать:

а) Профессиональный жаргон

б) Разговорный стиль

в) Литературный язык с элементами делового этикета

г) Категоричный тон

Прочтите текст и установите соответствие

3. Установите соответствие между элементом делового письма и его содержанием:

1. Заголовок к тексту — А) Указание на цель

2. Адресат — Б) Кому направлено письмо

3 Подпись — В) Кто составил документ

Прочтите текст задания и вставьте пропущенное слово

4. "Письменная коммуникация, обеспечивающая деятельность организации, называется _____ перепиской"

Прочтите текст задания и вставьте пропущенное слово

5. "Соблюдение норм литературного языка и принципов вежливости — это основа делового _____"

Прочтите текст, выберите правильные ответы

6. Какие речевые обороты характерны для официально-делового стиля? (Выберите 3 варианта)

а) "В соответствии с приказом..."

б) "Короче говоря..."

в) "Доводим до Вашего сведения..."

г) "Я думаю, что..."

д) "В целях повышения эффективности..."

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

7. Верно ли утверждение: "В деловой переписке допустимо использование сокращений, не предусмотренных стандартами (ГОСТ)"?

А) Верно

Б) Неверно

Задания среднего уровня

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

1. При составлении официального письма-запроса, учитывая культурный контекст и деловой этикет, предпочтительнее использовать следующую формулировку:

а) Слышь, пришлите документы быстро

б) Просим Вас направить необходимые документы в срок до...

в) Нам нужны бумажки, ждем

г) Вы обязаны отправить, иначе...

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

2. В ходе совещания менеджер среднего звена использует эмоционально окрашенную лексику, перебивает подчиненных и игнорирует предложения представителей другой культуры. Какая функция менеджмента коммуникаций нарушена и как это влияет на социокультурный контекст?

а) Функция планирования; нарушен принцип иерархии

б) Функция контроля; нарушен принцип обратной связи

в) Функция коммуникации; нарушены нормы делового этикета и культурной чувствительности

г) Функция мотивации; нарушен принцип равенства

Прочтите текст и установите соответствие

3. Установите соответствие между стилем управления и особенностями коммуникации с сотрудниками:

1. Авторитарный стиль

2. Демократический стиль

3. Либеральный стиль

- А) Прямые указания, краткость, императивные конструкции
- Б) Обсуждение, аргументация, учет мнений, убеждение
- В) Неформальный тон, минимальное вмешательство, поддержка

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

4. Вам необходимо составить письмо-претензию партнеру, который нарушил сроки поставки. Социальный контекст: партнер — давний, надежный, но произошла форс-мажорная ситуация. Как сформулировать письмо?

- а) Требовать выплаты пени, угрожая судом
- б) Выразить понимание ситуации, запросить уточненные сроки и предложить помощь
- в) Игнорировать нарушение
- г) Написать письмо с обвинениями и поставить в копию вышестоящее руководство

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

5. Выберите наиболее уместный вариант оформления заголовка к тексту приказа:

- а) О принятии на работу Иванова И.И.
- б) О том, что приняли Иванова И.И.
- в) О приеме на работу Иванова И.И.
- г) Принятие Иванова И.И.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

Задания базового уровня

Прочтите текст, выберите правильный ответ

1. Как действия делопроизводителя, основанные на гражданско-патриотической позиции, влияют на управление организацией?

- а) Увеличивают личную прибыль менеджера
- б) Способствуют укреплению репутации организации как ответственного партнера
- в) Снижают расходы на канцелярские товары
- г) Исключают необходимость контроля работы

Прочтите текст, выберите правильный ответ

2. Какой принцип взаимодействия соответствует гармонизации межрелигиозных отношений в коллективе?

- а) Уважение к культурным и религиозным традициям коллег
- б) Навязывание своих убеждений коллегам
- в) Игнорирование религиозных праздников
- г) Формирование групп по национальному признаку

Прочтите текст, выберите правильный ответ

3. Что является проявлением стандарта антикоррупционного поведения делопроизводителя?

- а) Принятие подарка от поставщика за ускорение оформления документов.
- б) Отказ от получения вознаграждения за исполнение прямых должностных обязанностей
- в) Использование служебной информации в личных целях
- г) Помощь другу в трудоустройстве в обход конкурса.

Прочтите текст и установите соответствие

5. Установите соответствие между ситуацией и принципом поведения:

Ситуации:

1. Входящий запрос составлен на национальном языке, не являющемся государственным, но понятном сотруднику.
2. Поставщик предлагает «премию» за быстрое согласование договора.
3. Подготовка документации для благотворительного фонда.

Принципы:

- А) Антикоррупционное поведение.
- Б) Гражданско-патриотическая позиция.
- В) Уважение межрелигиозных/межнациональных отношений.

Прочтите текст, выберите правильные ответы

6. Выберите действия, соответствующие этике делопроизводителя и антикоррупционным стандартам:

- а) Соблюдение конфиденциальности информации.
- б) Оперативное и качественное исполнение запросов граждан.
- в) Разглашение служебной тайны.
- г) Равное отношение ко всем контрагентам независимо от национальности.

Задания среднего уровня

Прочтите текст, выберите правильный ответ

1. При поступлении на работу в качестве делопроизводителя вам предложили ускорить процесс оформления документов за «небольшое вознаграждение». Ваши действия:

- а) Принять вознаграждение, если это не влияет на законность документа
- б) Вежливо отказаться и сообщить непосредственному руководителю о попытке подкупа
- в) Проигнорировать предложение, но выполнить просьбу
- г) Согласиться, но передать деньги в благотворительный фонд

Прочтите текст, выберите правильный ответ

2. Что из перечисленного относится к основам этического поведения делопроизводителя, базирующегося на традиционных ценностях?

- а) Честность и добросовестность при работе с документами
- б) Уважительное отношение к коллегам независимо от их национальности
- в) Использование служебной информации в личных целях
- г) Ответственность за сохранение конфиденциальной информации

Прочтите текст и установите соответствие

3. Установите соответствие между ситуацией и профессиональным поведением:

1. Конфликт между сотрудниками разных религиозных конфессий.
2. Подготовка мероприятия с участием иностранных партнеров
3. Попытка использования служебного положения

- А. Проявление уважения к культуре, использование принципов дипломатии
- Б. Применение принципа равенства, предотвращение дискриминации
- В. Соблюдение антикоррупционных стандартов, отказ от нарушения норм

Прочтите текст, выберите правильный ответ

4. «Осознанное поведение делопроизводителя предполагает, что личная выгода всегда стоит выше интересов организации и государства»

- А) Верно
- Б) Неверно

Прочтите текст, выберите правильный ответ

5. При оформлении локального акта организации, противоречащего законодательству РФ, но подписанного руководителем, действия делопроизводителя должны основываться на:

- а) Принципе безоговорочного подчинения руководству
- б) Принципе законности, гражданской ответственности и обязанности сообщить о нарушении
- в) Стремлении сохранить рабочее место любой ценой
- г) Патриотическом долге перед компанией

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Задания базового уровня

Прочтите текст, выберите правильный ответ

1. Какой из перечисленных принципов бережливого производства (Lean) наиболее применим к процессам документооборота?

- а) Увеличение объема бумажного архива
- б) Исключение лишних этапов согласования (устранение потерь)
- в) Хранение всех черновиков документов
- г) Использование цветной печати для внутренних записок

Прочтите текст, выберите правильный ответ

2. Что означает принцип «Сбережение ресурсов» в работе делопроизводителя?

- а) Печать документов только с одной стороны
- б) Двусторонняя печать и использование черновиков
- в) Закупка большого количества канцелярии «впрок»
- г) Оставление включенного компьютера на ночь

Прочтите текст, выберите правильный ответ

3. Что является первоочередным действием при обнаружении пожара в офисе?

- а) Попытаться потушить пожар самостоятельно
- б) Сообщить в пожарную охрану и эвакуироваться
- в) Спасти важные документы
- г) Закрыть окна

Прочтите текст, выберите правильные ответы

4. К принципам системы 5S (бережливое производство) в организации рабочего места относятся:

- а) Сортировка
- б) Соблюдение порядка
- в) Накопление материалов
- г) Стандартизация

Прочтите текст, выберите правильные ответы

5. Какие действия способствуют снижению негативного воздействия на климат в офисе?

- а) Переход на электронный документооборот (ЭДО)

- б) Использование энергосберегающих ламп
- в) Раздельный сбор мусора (бумага/пластик)
- г) Постоянное использование кондиционера при открытых окнах

Прочтите текст и установите соответствие

6. Установите соответствие между видом потерь (бережливое производство) и примером в делопроизводстве:

- 1. Лишние движения
- 2. Лишняя обработка (избыточность)
- 3. Ожидание
- 4. А. Подписание документа у пяти руководителей вместо двух
- 5. Б. Поиск нужного файла в неструктурированной папке
- 6. В. Ожидание подписи директора для отправки письма

Прочтите текст, выберите правильный ответ

7. «Бережливое производство» (Lean) направлено исключительно на снижение затрат путем уменьшения зарплат персоналу

- А) Верно
- Б) Неверно

Прочтите текст, выберите правильный ответ

8. Электронный документооборот (ЭДО) является инструментом ресурсосбережения.

- А) Верно
- Б) Неверно

Задания среднего уровня

Прочтите текст, выберите правильный ответ

1. Принцип бережливого производства «5S» включает сортировку, рациональное расположение, уборку, стандартизацию и...

- а) Снижение стоимости
- б) Совершенствование
- в) Сертификацию
- г) Сокращение персонала

Прочтите текст и установите соответствие

2. Установите соответствие между видами потерь бережливого производства (по системе Lean) и их примерами в деятельности делопроизводителя:

- 1. Лишние движения
- 2. Лишние запасы
- 3. Дефекты (переделка)
- А. Хранение избыточного количества канцелярских товаров.
- Б. Неправильно оформленный документ, требующий перепечатки.
- В. Поиск документов в неструктурированном архиве.

Прочтите текст и установите последовательность

3. Установите правильную последовательность действий при возникновении пожара в офисе:

- 1. Сообщить в пожарную охрану (101 или 112)
- 2. Эвакуироваться согласно плану эвакуации
- 3. Оповестить коллег
- 4. Обесточить электроприборы (если безопасно)

Прочтите текст, выберите правильный ответ

5. Какой вклад может внести офис в снижение негативного воздействия на климат?

- а) Увеличение количества кондиционеров
- б) Оптимизация температуры в помещении (энергоэффективность)
- в) Использование одноразовой пластиковой посуды
- г) Печать черновиков в цвете

ОК. 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Задания базового уровня

Прочтите текст, выберите правильный ответ

1. Что является главной целью менеджмента?

- а) Увеличение численности персонала
- б) Максимизация прибыли любыми способами
- в) Обеспечение эффективного управления организацией
- г) Только ведение документации

Прочтите текст, выберите правильный ответ

2. Какой документ регламентирует обязанности делопроизводителя?

- а) Устав
- б) Должностная инструкция
- в) Договор купли-продажи

Прочтите текст, выберите правильный ответ

3. Управление на основе изменения ситуации — это:

- а) Ситуационный подход
- б) Классическая школа
- в) Бюрократия

Прочтите текст и установите соответствие

4. Установите соответствие между русским термином и его английским аналогом:

- 1. Приказ (Order/Decree)
- 2. Докладная записка (Memo/Report)
- 3. Штатное расписание (Staffing table)

Соотнесите функцию менеджмента с её описанием (Планирование, Организация, Мотивация, Контроль)

Прочтите текст, выберите правильные ответы

5. Выберите методы, относящиеся к административным:

- а) Издание приказа
- б) Выплата премии
- в) Утверждение должностной инструкции
- г) Проведение тимбилдинга

Прочтите текст задания и вставьте пропущенное слово

6. Впишите пропущенное слово: Процесс передачи полномочий подчиненным для выполнения конкретных задач называется _____

Прочтите текст задания и вставьте пропущенное слово

7. Впишите пропущенное слово: Документ, содержащий перечень подразделений и должностей, называется _____

Прочтите текст, выберите правильный ответ

8. Руководитель поручил вам, как делопроизводителю, подготовить приказ о приеме нового сотрудника, но не указал его оклад. Ваши действия?

- а) Написать произвольную сумму
- б) Запросить штатное расписание или уточнить у HR-менеджера
- в) Не оформлять приказ

Задания среднего уровня

Прочтите текст, выберите правильный ответ

1. Менеджмент – это:

- а) управление человеческим коллективом в процессе общественного производства
- б) целенаправленный, осознанный процесс регулирования процессов производства для достижения целей организации
- в) работа с документами и корреспонденцией
- г) процесс контроля качества продукции

Прочтите текст и установите соответствие

2. Установите соответствие между функциями менеджмента и их содержанием:

- 1. Планирование — А. Распределение работников по рабочим местам
- 2. Организация — Б. Определение целей и путей их достижения
- 3. Мотивация — В. Создание системы контроля
- 4. Контроль — Г. Стимулирование труда

Прочтите текст, выберите правильный ответ

3. При оформлении международного договора (на английском и русском языках), что является наиболее важным для делопроизводителя?

- а) Использование одинакового шрифта
- б) Точное соответствие условий в обеих языковых версиях
- в) Красивое оформление
- г) Подписание документа синей ручкой

Прочтите текст задания и вставьте пропущенное слово

4. Основной задачей менеджера является обеспечение максимально эффективного управления организацией, организация систем управления, совершенствование управления в соответствии с тенденциями социально-экономического _____.

Прочтите текст, выберите правильный ответ

5. Какая из перечисленных функций менеджмента направлена на побуждение персонала к достижению целей организации через удовлетворение их потребностей?

- а) Планирование
- б) Организация
- в) Мотивация
- г) Контроль

Прочтите текст, выберите правильные ответы

6. Выберите характеристики, присущие линейно-функциональной организационной структуре управления:

- а) Высокая скорость принятия решений
- б) Четкое разделение труда
- в) Высокая компетентность специалистов
- г) Дублирование функций управления

Прочтите текст, выберите правильный ответ

7. Какой тип документов устанавливает организационную структуру, функции и права подразделений?

- а) Устав
- б) Положение
- в) Инструкция

ПК 1.2 Передавать документы на исполнение в подразделения с учетом резолюции руководителей организации

Задания базового уровня

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

1. Что является основанием для передачи документа конкретному исполнителю?

- а) Входящий номер
- б) Резолюция руководителя
- в) Дата документа
- г) Штамп организации

Прочитайте текст, выберите правильные ответы

2. Кто несет ответственность за организацию документооборота в структурном подразделении?

- а) Делопроизводитель
- б) Руководитель подразделения
- в) Секретарь
- г) Руководитель организации

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

3. В какой срок обычно передаются документы на исполнение?

- а) В течение 3-х дней
- б) В течение месяца
- в) В день поступления или на следующий рабочий день
- г) После регистрации всех документов за неделю

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

4. Если в резолюции указано несколько исполнителей, кто является ответственным?

- а) Все исполнители несут равную ответственность
- б) Исполнитель, указанный в резолюции первым
- в) Исполнитель, указанный последним
- г) Лицо, принесшее документ

Задания среднего уровня

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

1. На основании какого реквизита документа делопроизводитель определяет структурное подразделение-исполнитель?

- а) Подпись руководителя
- б) Виза согласования
- в) Резолюция руководителя
- г) Заголовок к тексту

Прочитайте текст, выберите правильные ответы

2. Что должен зафиксировать делопроизводитель при передаче документа в подразделение (на исполнение)?

- а) Входящий номер и дату поступления
- б) Кому (ФИО, подразделение) передано
- в) Время передачи
- г) Подпись исполнителя о принятии

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

3. Установите соответствие между элементом резолюции и его содержанием:

- 1. Исполнитель — А. Срок исполнения
- 2. Вопрос — Б. ФИО ответственного лица
- 3. Действие — В. Суть поручения

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

4. Ответственность за организацию работы с документами в подразделениях (после их передачи) несет руководитель этого подразделения, а не делопроизводитель.

- А) Верно
- Б) Неверно

Прочтите текст и установите последовательность

5. Расставьте действия делопроизводителя при получении срочного входящего письма:

- 1. Передача документа исполнителю (физическая или электронная)
- 2. Анализ содержания и резолюции руководителя
- 3. Регистрация в журнале/СЭД
- 4. Контроль доставки до исполнителя

Прочтите текст и установите последовательность

6. Установите правильную последовательность действий делопроизводителя при поступлении документа (ПК 1.2):

- 1. Регистрация документа
- 2. Передача на подпись (рассмотрение) руководителю
- 3. Передача документа исполнителю (подразделению)
- 4. Прием и первичная обработка

ПК 1.3 Осуществлять контроль исполнения документов в организации, в том числе с использованием автоматизированных систем

Задания базового уровня

Прочтите текст, выберите правильный ответ

1. Кто в организации осуществляет непосредственный контроль за своевременным исполнением поручений?

- а) Курьер
- б) Служба ДОУ
- в) Только руководитель организации
- г) Только бухгалтер

Прочтите текст, выберите правильный ответ

2. Какой документ регламентирует порядок контроля исполнения документов в конкретной организации?

- а) Трудовой кодекс

- б) Устав организации
- в) Инструкция по делопроизводству
- г) Учетная политика

Прочтите текст, выберите правильный ответ

3. Что такое «Снятие документа с контроля»?

- а) Удаление файла с сервера
- б) Фиксация факта полного выполнения поручений
- в) Передача документа другому исполнителю
- г) Отправка документа в архив на хранение

Прочтите текст, выберите правильный ответ

4. Какое действие является первым этапом контроля исполнения?

- а) Регистрация ответа
- б) Постановка документа на контроль
- в) Сдача в дело
- г) Напоминание исполнителю

Прочтите текст, выберите правильные ответы

5. Какие данные обязательны при постановке документа на контроль в СЭД (автоматизированной системе)?

- а) Заголовок к тексту
- б) Исполнитель (ФИО)
- в) Срок исполнения
- г) Цвет шрифта

Прочтите текст, выберите правильные ответы

6. Что относится к основным этапам контроля исполнения документов?

- а) Регулирование хода исполнения
- б) Постановка документа на контроль
- в) Перепродажа документа
- г) Снятие с контроля

Прочтите текст, выберите правильный ответ

7. Установите соответствие между действием и его сущностью:

- 1. Действия: 1) Постановка на контроль, 2) Напоминание, 3) Снятие с контроля.
- 2. Сущность: А) Отметка о завершении, Б) Внесение данных в карточку, В) Предупреждение о сроке.

Прочтите текст задания и вставьте пропущенное слово

8. Документ считается исполненным, если выполнены все поставленные в нем поручения и об этом сообщено _____.

Прочтите текст, выберите правильный ответ

9. Использование автоматизированных систем (СЭД) позволяет автоматически формировать напоминания исполнителям о сроках исполнения?

- а) Да
- б) Нет

Прочтите текст, выберите правильный ответ

10. Контроль исполнения документов — это ответственность только секретаря, руководитель не несет ответственности за исполнение

- а) Да
- б) Нет

Задания среднего уровня

Прочтите текст, выберите правильный ответ

1. Что является главным документом, регламентирующим порядок контроля исполнения документов в организации?

- А) Трудовой кодекс РФ
- Б) Инструкция по делопроизводству
- В) Устав организации
- Г) Федеральный закон № 125-ФЗ

Прочтите текст, выберите правильный ответ

2. Кто в организации несет общую ответственность за соблюдение установленных правил работы с документами?

- А) Секретарь
- Б) Руководитель организации
- В) Ответственный исполнитель
- Г) Начальник отдела кадров

Прочтите текст, выберите правильный ответ

3. При использовании автоматизированных систем (СЭД) снятие документа с контроля осуществляется:

- А) Автоматически, когда наступила дата, указанная в реквизите
- Б) После принятия отчета от исполнителя и внесения отметки в систему
- В) Только по личному распоряжению руководителя
- Г) После направления документа в архив

Прочтите текст, выберите правильный ответ

4. Какой вид контроля осуществляется, если делопроизводитель проверяет ход исполнения за 3 дня до истечения срока?

- А) Предварительный
- Б) Текущий
- В) Итоговый
- Г) Снятие с контроля

Прочтите текст и установите соответствие

5. Установите соответствие между действием и этапом контроля исполнения документов:

Действие	Этап контроля
1. Внесение данных в карточку СЭД	А) Постановка на контроль
2. Напоминание исполнителю о сроке	Б) Текущий контроль
3. Запрос отчета об исполнении	В) Текущий контроль
4. Проставление отметки «В дело»	Г) Снятие с контроля

Прочтите текст и установите последовательность

6. Установите правильную последовательность этапов работы с контрольным документом:

- А) Снятие с контроля и направление в дело
- Б) Прием и регистрация документа
- В) Постановка на контроль и доведение до исполнителя
- Г) Предварительная проверка хода исполнения (напоминание)

Прочтите текст задания и вставьте пропущенное слово

7. Система электронного документооборота (СЭД) позволяет автоматически

формировать _____ (список) документов, сроки исполнения которых истекают в ближайшее время.

Прочтите текст и запишите развернутый обоснованный ответ

8. Кто осуществляет текущий контроль исполнения?

ПК 1.6 Осуществлять составление и оформление служебных документов на основе требований современных нормативных правовых актов

Задания базового уровня

Прочтите текст, выберите правильный ответ

1. Какой ГОСТ устанавливает требования к оформлению организационно-распорядительных документов в РФ с 2018 года?

А) ГОСТ Р 6.30-2003

Б) ГОСТ Р 7.0.97-2016

В) ГОСТ Р 51141-98

Г) ГОСТ 7.1-2003

Прочтите текст, выберите правильный ответ

2. К какому виду документов относятся акты, счета, накладные?

А) Распорядительные

Б) Учётно-финансовые

В) Информационно-справочные

Г) Организационные

Прочтите текст, выберите правильный ответ

3. Где согласно требованиям располагается реквизит «Подпись»?

А) В верхней части документа

Б) В левом нижнем углу

В) Под текстом документа или под отметкой о наличии приложения

Г) В правом верхнем углу

Прочтите текст, выберите правильный ответ

4. Каков допустимый размер левого поля документа (в мм)?

А) 10

Б) 15

В) 20

Г) 30

Прочтите текст, выберите правильный ответ

5. Кто подписывает протокол заседания?

А) Только руководитель организации

Б) Председатель и секретарь

В) Только секретарь

Г) Все присутствующие

Прочтите текст и установите соответствие

6. Установите соответствие между видом документа и его характеристикой:

Вид документа	Характеристика
----------------------	-----------------------

1. Приказ	А) Документ, содержащий перечень решений
-----------	--

2. Докладная записка	Б) Распорядительный документ, издаваемый руководителем
----------------------	--

3. Протокол	В) Документ, содержащий описание ситуации и выводы
-------------	--

Прочтите текст и установите последовательность

7. Расположите элементы реквизита «Адресат» в правильном порядке:

1. Адрес организации
2. Наименование организации
3. Должность, фамилия, инициалы получателя

Задания среднего уровня

Прочтите текст, выберите правильный ответ

1. Какой ГОСТ в РФ устанавливает требования к оформлению организационно-распорядительных документов (приказов, писем, актов)?

- А) ГОСТ Р 7.0.8-2013
- Б) ГОСТ Р 7.0.97-2016
- В) ГОСТ Р 51141-98
- Г) ГОСТ ИСО 15489-1

Прочтите текст, выберите правильный ответ

2. Где по ГОСТ Р 7.0.97-2016 располагается отметка о наличии приложения в сопроводительном письме?

- А) В правом верхнем углу
- Б) После текста до подписи
- В) В нижнем левом углу
- Г) На оборотной стороне

Прочтите текст, выберите правильный ответ

3. Реквизит «Подпись» включает в себя:

- А) Наименование должности, личную подпись, расшифровку подписи (инициалы, фамилия)
- Б) Личную подпись и дату
- В) Только расшифровку подписи
- Г) Наименование должности и фамилию

Прочтите текст, выберите правильный ответ

4. Какой документ оформляется для фиксации установленных фактов или событий (например, приема-передачи дел)?

- А) Протокол
- Б) Акт
- В) Докладная записка
- Г) Справка

Прочтите текст, выберите правильный ответ

5. Какой документ содержит информацию о ходе обсуждения вопросов и принятых решениях на собрании?

- А) Приказ
- Б) Протокол
- В) Распоряжение
- Г) Служебная записка

Прочтите текст, выберите правильный ответ

6. В каком документе указываются причины, побудившие сотрудника написать заявление?

- А) Приказ
- Б) Служебная записка

В) Объяснительная записка

Г) Акт

Прочтите текст, выберите правильный ответ

7. При оформлении реквизита «Адресат» допускается использование:

А) Произвольных сокращений

Б) Установленных почтовых адресов и наименований

В) Только имени и отчества получателя

Г) Фамилии без инициалов

Прочтите текст, выберите правильный ответ

8. Какой составной частью **НЕ** обладает текст приказа?

А) Констатирующая

Б) Распорядительная

В) Мотивировочная

Г) Лист согласования

Прочтите текст, выберите правильный ответ

9. Для заверения копии документа необходимо указать:

А) «Копия верна», должность, подпись, дата.

Б) «Верно», подпись

В) Только подпись руководителя

Г) Дата и печать

3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся

Вопросы по дифференцированному зачету:

Раздел 1. Методологические основы менеджмента

Методологические основы менеджмента: вопросы к зачету

1. Сущность и понятия менеджмента:

Определение менеджмента как науки, искусства и процесса управления.

Роль делопроизводителя в системе управления предприятием.

Основные понятия: управление, менеджер, организация, эффективность, система.

2. История развития управленческой мысли:

Основные школы менеджмента: классическая (Тейлор, Файоль), школа человеческих отношений, количественная школа.

Основные принципы научного управления по Ф. Тейлору.

14 принципов управления А. Файоля.

Школа человеческих отношений (М. Фоллет, Э. Мэйо) и её влияние на управление персоналом.

3. Современные подходы к управлению:

Системный подход к менеджменту: организация как открытая система.

Ситуационный подход: влияние внешней среды на принятие управленческих решений.

Процессный подход: управление как непрерывный процесс функций.

4. Цели и задачи менеджмента:

Понятие целей организации, их виды и иерархия.

Цели и задачи управления в современных условиях.

Миссия и стратегия организации.

5. Модели менеджмента:

Особенности американской модели менеджмента (индивидуализм, краткосрочное планирование).

Особенности японской модели менеджмента (групповая ответственность, пожизненный найм, качество)

Раздел 2. Функции менеджмента

1. Понятие функций менеджмента: Состав и взаимосвязь основных функций управления (планирование, организация, мотивация, контроль).

2. Планирование как функция управления: Виды планирования (стратегическое, тактическое, оперативное). Роль делопроизводителя в процессе планирования.

3. Организация как функция менеджмента: Структура организации: линейная, функциональная, линейно-функциональная. Документационное обеспечение структуры.

4. Организационная структура управления (ОСУ): Типы оргструктур, их преимущества и недостатки. Линейные и функциональные связи.

5. Делегирование полномочий: Понятие, цели и принципы делегирования. Ответственность.

6. Мотивация персонала: Основные теории мотивации (А. Маслоу, Ф. Герцберг, Макгрегор). Материальная и нематериальная мотивация.

7. Контроль как функция менеджмента: Виды контроля (предварительный, текущий, заключительный). Процесс контроля.

8. Документационное обеспечение контроля: Роль делопроизводителя в системе контроля исполнения документов.

9. Принятие управленческих решений: Этапы процесса принятия решений. Роль информации.

10. Коммуникации в менеджменте: Виды коммуникаций. Деловая переписка как инструмент коммуникации.

IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Процедура оценивания – порядок действий при подготовке и проведении аттестационных испытаний и формировании оценки.

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о промежуточной (рубежной) аттестации знаний обучающихся ДГУНХ.

Аттестационные испытания проводятся преподавателем (или комиссией преподавателей – в случае модульной дисциплины), ведущим лекционные занятия по данной учебному предмету, или преподавателями, ведущими практические и лабораторные занятия (кроме устного экзамена). Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре.

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой учебного предмета, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, непрограммируемыми калькуляторами.

Время подготовки ответа при сдаче зачета/экзамена в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.

При подготовке к устному экзамену экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании экзамена) сдается экзаменатору.

При проведении устного экзамена экзаменационный № выбирает сам экзаменуемый в случайном порядке.

Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы учебного предмета текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.

Оценка результатов устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения. При проведении письменных аттестационных испытаний или компьютерного тестирования – в день их проведения или не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

Результаты выполнения аттестационных испытаний, проводимых в письменной форме, форме итоговой контрольной работы или компьютерного тестирования, должны быть объявлены обучающимся и выставлены в зачётные книжки не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

**Лист актуализации фонда оценочных средств дисциплины
ОП.05 «Основы менеджмента»**

Фонд оценочных средств учебной дисциплины пересмотрен,
обсужден и одобрен на заседании кафедры

Протокол от «_____» _____ 20____ г. №_____
Зав.кафедрой _____

Фонд оценочных средств учебной дисциплины пересмотрен,
обсужден и одобрен на заседании кафедры

Протокол от «_____» _____ 20____ г. №_____
Зав.кафедрой _____

Фонд оценочных средств учебной дисциплины пересмотрен,
обсужден и одобрен на заседании кафедры

Протокол от «_____» _____ 20____ г. №_____
Зав.кафедрой _____