

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ КАДРОВОЙ  
ПОЛИТИКИ И НЕПРЕРЫВНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ»  
(РЕГИОНАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ КАДРОВОЙ ПОЛИТИКИ)**

УТВЕРЖДЕНА  
приказом директора от 22.11.2019 № 53

Дополнительная профессиональная программа  
профессиональной переподготовки

**ПОМОЩНИК РУКОВОДИТЕЛЯ**

**Категория слушателей:** лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование

**Уровень квалификации:** 5 уровень

**Объем:** 320 часов

**Форма обучения:** очная, очно-заочная, заочная

**Организация обучения:** единовременно, 8 недель

Иркутск, 2019

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки рассмотрена на заседании Кафедры РВС протокол от «18» октября 2019 г. № 5

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки рекомендована к утверждению на заседании Научно-методического совета Регионального института кадровой политики протокол от «21» ноября 2019 г. № 2

Разработчики программы:

Большедворская Марина Владимировна, к.социол.н., доцент

Рецензенты:

Блинникова Анна Валерьевна, к.филос.н., доцент кафедры прикладной информатики и документоведения Иркутского государственного университета

## **I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ (ДПП ПП)**

### 1.1. Цель ДПП ПП:

Программа имеет целью формирование у слушателей профессиональных компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности – Информационно-аналитическая и организационно-административная поддержка деятельности руководителя организации, Помощник руководителя – 6 уровень квалификации.

### 1.2. Программа разработана в соответствии с требованиями:

– Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273 «Об образовании в Российской Федерации»;

– Приказа Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

– Приказа Минобрнауки России от 09.01.2014 г. № 2 «Об утверждении порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;

– Письма Минобрнауки России от 30 марта 2015 г. № АК-821/06 «О направлении методических рекомендаций по итоговой аттестации слушателей»;

– Письма Минобрнауки России от 21 апреля 2015 г. № ВК-1013/06 «О направлении методических рекомендаций по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме»;

– Устава Регионального института кадровой политики (институт);

– Положения о разработке и реализации ДПП.

1.3. Содержание ДПП ПП и отдельных ее структурных компонентов дисциплин (модулей) направлено на достижение целей профессиональной переподготовки и планируемых результатов.

### 1.4. Содержания программы разрабатывалось на основании:

– Приказа Минобрнауки России от 06.03.2015 № 176 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение (уровень бакалавриата)»;

– Профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 мая 2015 г. № 276н).

1.5. К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование.

1.6. Программа профессиональной переподготовки содержит следующие структурные компоненты: характеристику нового вида профессиональной деятельности, описание цели, планируемые результаты обучения, учебный план, календарный учебный график, рабочие программы модулей, организационно-педагогические условия, программа итоговой аттестации.

## **II. ХАРАКТЕРИСТИКА НОВОГО ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

а) область профессиональной деятельности слушателей, освоивших программу, включает:

информационная, аналитическая, организационная, административная деятельность в сфере документационное обеспечение управления и управление;

создание локальной нормативной базы документационного обеспечения управления; документирование управленческой информации, рационализацию документооборота, технологии обработки документов с целью их сохранности и передачи на хранение;

участие во внедрении системы электронного документооборота, работу в данной системе;

секретарское дело.

б) объекты профессиональной деятельности:

документы, созданные любым способом документирования;

системы документационного обеспечения управления;

системы электронного документооборота.

в) виды профессиональной деятельности:

информационно-аналитическая и организационно-административная поддержка деятельности руководителя организации.

г) уровень квалификации в соответствии с профессиональным стандартом – помощник руководителя – 6 уровень квалификации.

### III. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДПП ПП

В результате освоения программы слушатель приобретает профессиональные компетенции, необходимые для выполнения нового вида профессиональной деятельности, включающей в себя ряд профессиональных компетенций:

Виды деятельности	Профессиональные компетенции или трудовые функции	Практический опыт	Умения	Знания
ВД Информационно-аналитическая и организационно-административная поддержка деятельности руководителя организации.	ПК 1. Формирование информационного взаимодействия руководителя с организациями	Анализировать и отбирать источники информации в соответствии с критериями полноты, достоверности, своевременности предоставления информации. Собирать, обрабатывать и анализировать информацию в соответствии с заданными требованиями. Передавать информацию в систематизированном виде. Обрабатывать и структурировать информацию, образуя информационные	Применять правила на практике	Правил информационного взаимодействия руководителя с организациями

		<p>ресурсы.          Производить поиск информации в существующих базах данных, вести информационно-справочную работу на основе различных комбинаций поисковых признаков.          Обеспечивать информационную безопасность организации.          Работать с компьютером, использовать офисный пакет (текстовый редактор, таблицы).</p>		
	<p>ПК 2. Анализ информации и подготовка информационно-аналитических материалов</p>	<p>Разрабатывать тематический план обзора, доклада, аналитической справки.          Обосновывать актуальность проблемы, которую предстоит осветить в обзоре, докладе, справке.          Пользоваться информационными ресурсами и систематизировать информацию по заданным критериям.          Определять круг источников и литературы, необходимых для подготовки информационно-аналитических материалов.          Излагать материал в логической последовательности.          Производить анализ и оценку изложенного материала.          Оформлять текст в</p>	<p>Применять правила на практике</p>	<p>Правил анализа информации и подготовка информационно-аналитических материалов</p>

		<p>соответствующем стиле.</p> <p>Редактировать текст документов.</p> <p>Формулировать выводы и рекомендации.</p> <p>Производить литературно-стилистическую обработку текста, проверку логической последовательности изложения, анализа и оценки, написания выводов и рекомендаций.</p>		
	<p>ПК 3. Организация деловых контактов и протокольных мероприятий</p>	<p>Составлять план поездки руководителя.</p> <p>Оформлять документы, необходимые для деловой поездки, командировки руководителя.</p> <p>Составлять и оформлять протоколы совещаний, заседаний и других конференстных мероприятий, готовить список участников, повестку дня, явочные листы и проекты итоговых документов.</p> <p>Вести переговоры с партнерами.</p> <p>Обеспечивать информационную безопасность организации.</p>	<p>Применять правила на практике</p>	<p>Правил ведения деловых контактов и протокольных мероприятий</p>
	<p>ПК 4. Организация исполнения решений руководителя</p>	<p>Составлять и оформлять документы, содержащие поручения и распоряжения руководителя.</p> <p>Вести учет поручений руководителя,</p>	<p>Применять правила на практике</p>	<p>Правил организации рабочего места секретаря и руководителя исполнения решений руководителя</p>

		требующих контроля по существу решения вопроса. Производить анализ исполнительской дисциплины. Составлять аналитические отчеты и справки по результатам исполнения поручений и распоряжений руководителя.		
--	--	---	--	--

#### IV. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Наименование модулей	Всего часов	Аудиторная нагрузка		СРС	Промежуточная аттестация	
			лекции	Практические занятия		Кол-во часов	форма
1	Документационное обеспечение управления. Электронный документооборот	64	16	20	26	2	экзамен
2	Защита конфиденциальной информации	24	6	10	6	2	экзамена
3	Организация секретарского обслуживания	52	14	18	18	2	экзамен
4	Психология делового общения. Основы конфликтологии	24	6	10	6	2	экзамен
	<b>Стажировка</b>	<b>150</b>	-	<b>148</b>	-	<b>2</b>	<b>зачет</b>
	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>6</b>	-	-	-	<b>6</b>	<b>ИМЭ</b>
	<b>Всего часов</b>	<b>320</b>	<b>42</b>	<b>210</b>	<b>56</b>	<b>16</b>	

#### V. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

5.1. Для реализации дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки предусмотрена *очная, очно-заочная, заочная* форма обучения с применением дистанционных образовательных технологий.

5.2. Срок освоения ДПП ПП составляет 8 недель, в том числе:

Обучение по общепрофессиональным дисциплинам, профессиональным модулям, стажировка на рабочем месте	3 нед. 4,2 нед
Промежуточная аттестация	0,3 нед.
Итоговая аттестация	0,1 нед.
<b>Итого</b>	<b>8 нед.</b>

5.3. Календарные сроки реализации ДПП устанавливаются институтом в соответствии с потребностями слушателей на основании плана-графика или договора возмездного оказания услуг.

№	Наименование разделов, дисциплин, модулей и тем	всего часов/в т.ч.СРС	1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя	5 неделя	6 неделя	7 неделя	8 неделя
1	Документационное обеспечение управления. Электронный документооборот	64/26	6	6						
2	Защита конфиденциальной информации	24/6			3					
	Организация секретарского обслуживания	52/18			6	2				
3	Психология делового общения. Основы конфликтологии	24/6				3	1			
4	Стажировка	150					6	6	6	6
5	Итоговая аттестация	6								1
	итого	320	36	36	36	36	36	36	36	6
				Теоретическое обучение и стажировка		СРС				

## VI. СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

Наименование, содержание модуля	Всего часов	Требования к знаниям, умениям, практическому опыту
<b>ПМ 1. Документационное обеспечение управления. Электронный документооборот</b>	<b>64</b>	В результате освоения модуля слушатель должен <b>уметь</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Применять правила на практике</li> </ul>
<b>Тема 1.</b> Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления персоналом	7	В результате освоения модуля слушатель должен <b>знать</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Правила оформления и регистрации ОРД. Контролирования сроков исполнения.</li> </ul>
<b>Тема 1.</b> Документ – основной объект документоведческих исследований.	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Правила обработки входящих и исходящих документов, систематизации документов, составления номенклатуры дел, формирования дел.</li> </ul>
<b>Тема 2.</b> Структура документа	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Правила передачи дел на архивное хранение.</li> </ul>
<b>Тема 3.</b> Составление документов на примере организационно-распорядительной документации	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Правила оформления описей дел, подготовки дел на архивное хранение .</li> </ul>
<b>Тема 4.</b> Организация службы ДОУ	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Правила выдачи архивных справок и копий документов.</li> </ul>
<b>Тема 5.</b> Организация документооборота	7	
<b>Тема 6.</b> Регистрация документов и организация справочно-информационного обслуживания	5	
<b>Тема 7.</b> Контроль исполнения документов	5	
<b>Тема 8.</b> Систематизация и хранение дел	7	
<b>Тема 9.</b> Подготовка и передача дел в архив организации	5	
<b>Тема 10.</b> Электронный документооборот.	5	
Промежуточная аттестация (экзамен)	2	
<b>ПМ 2 Защита конфиденциальной информации</b>	<b>24</b>	В результате освоения модуля слушатель должен <b>уметь</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Применять правила на практике</li> </ul>
<b>Тема 1.</b> Основы защиты конфиденциальной информации	12	В результате освоения модуля слушатель должен <b>знать</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Принципы защиты конфиденциальной информации.</li> </ul>
<b>Тема 2.</b> Принципы конфиденциального делопроизводства	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Правила конфиденциального делопроизводства.</li> </ul>
Промежуточная аттестация (зачет)	2	
<b>ПМ 3 Организация секторского обслуживания</b>	<b>52</b>	В результате освоения модуля слушатель должен <b>уметь</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Применять правила на практике</li> </ul>
<b>Тема 1.</b> Рабочее место секретаря. Рабочий день секретаря	6	В результате освоения модуля слушатель должен <b>знать</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Правила приема посетителей, координации работы организации (приемной)</li> </ul>
<b>Тема 2.</b> Техника общения по телефону	6	
<b>Тема 3.</b> Работа секретаря в приемной	6	

Тема 4. Работа секретаря с информацией	8	<p>руководителя).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Правила подготовки и проведения совещаний, деловых встреч, приемов, презентаций.</li> <li>• Правила подготовки деловых поездок руководителя и сотрудников.</li> <li>• Правила организации рабочего места секретаря и руководителя.</li> <li>• Правила телефонного обслуживания</li> </ul>
Тема 5. Подготовка и обслуживание совещаний	8	
Тема 6. Подготовка командировок руководителя	8	
Тема 7. Организация и проведение приемов и презентаций	8	
Промежуточная аттестация (экзамен)	2	
<b>ПМ 4. Психология делового общения. Основы конфликтологии</b>	<b>24</b>	<p>В результате освоения модуля слушатель должен <b>уметь</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Применять правила на практике</li> </ul> <p>В результате освоения модуля слушатель должен <b>знать</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Стороны делового общения.</li> <li>• Средства делового общения</li> <li>• Правила ведения переговоров.</li> <li>• Принципы выхода из конфликтных ситуаций.</li> </ul>
Тема 1. Основы психологии делового общения	12	
Тема 2. Конфликт и его типология	10	
Промежуточная аттестация (экзамен)	2	
<b>Стажировка</b>	<b>150</b>	<p>В результате освоения модуля слушатель должен <b>уметь</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Применять правила на практике</li> </ul> <p>В результате освоения модуля слушатель должен <b>знать</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Правил приема посетителей, координации работы организации (приемной руководителя).</li> <li>• Правил подготовки и проведения совещаний, деловых встреч, приемов, презентаций.</li> <li>• Правил подготовки деловых поездок руководителя и сотрудников.</li> <li>• Правил организации рабочего места секретаря и руководителя.</li> <li>• Правил оформления и регистрации ОРД. Контролирования сроков исполнения.</li> <li>• Правил обработки входящих и исходящих документов, систематизации документов, составления номенклатуры дел, формирования дел.</li> <li>• Правил конфиденциального делопроизводства, в том числе работы с документами по личному составу.</li> <li>• Правил телефонного обслуживания.</li> <li>• Правил передачи дел на архивное хранение.</li> <li>• Правил оформления описей дел, подготовки дел на архивное хранение.</li> <li>• Правил выдачи архивных справок и копий документов.</li> <li>• Правил экспертизы ценности документов.</li> </ul>
Подготовительный этап	8	
Ознакомительный этап	16	
Основной этап	118	
Итоговый этап	6	
Промежуточная аттестация (зачет)	2	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Правил электронного документооборота.</li> <li>• Правил разработки классификаторов, таблиц и других справочников по документам организации.</li> <li>• Правил приема и размещения документов в архиве (в том числе документов по личному составу).</li> <li>• Правил обеспечения учета и сохранности архивных документов.</li> <li>• Правил использования архивных документов в научных, справочных и практических целях.</li> <li>• Правил организационно-методического руководства и контроля работы архива и организации делопроизводства организации</li> </ul>
<b>Итоговая аттестация (экзамен)</b>	<b>6</b>	

## **VII. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ**

Образовательная деятельность слушателей предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические занятия, круглые столы, мастер-классы, деловые игры, ролевые игры, тренинги, семинары по обмену опытом, выездные занятия, консультации и другие виды учебных занятий и учебных работ, определенные учебным планом.

Реализация программы обеспечивается научно-педагогическими кадрами, имеющими, как правило, высшее базовое образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля).

Каждый слушатель обеспечен не менее чем одним учебным печатным и/или электронным изданием по каждой дисциплине (модулю) (включая электронные базы периодических изданий).

Программа обеспечивается учебно-методическим комплексом и материалами по всем дисциплинам (модулям).

Внеаудиторная работа слушателей сопровождается методическим обеспечением и обоснованием времени, затрачиваемого на ее выполнение.

Каждый слушатель имеет доступ к сети Интернет, к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам, электронной библиотеке «Библиоклуб».

### *Нормативно-правовые документы*

1. Федеральный закон от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)
2. Приказ Министерства культуры РФ от 25 августа 2010 г. № 558 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения» (с изменениями).
3. Приказ Министерства культуры РФ от 31 марта 2015 г. N 526 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учёта и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях».

4. ГОСТ Р 7.0.97-2016 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов.

*Основные источники:*

1. Гринберг, А.С. Документационное обеспечение управления: учебник / А.С. Гринберг, Н.Н. Горбачёв, О.А. Мухаметшина. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 391 с. : табл., граф., ил., схемы - Библиогр.: с. 382-383 - ISBN 978-5-238-01770-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115031>
2. Организация и технология документационного обеспечения управления: электронное учебное пособие / сост. С.Е. Мишенин ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Кемеровский государственный университет», Институт истории и др. - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2017. - 478 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8353-2149-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=481592>
3. Куняев, Н.Н. Документоведение : учебник / Н.Н. Куняев, Д.Н. Уралов, А.Г. Фабричнов. - Москва : Логос, 2011. - 178 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-329-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84880>
4. Раскин Д. И. Архивоведение: учебник / Раскин Д. И., Соколов А. Р. – М. : Изд-во Юрайт, 2016. – 383 с. Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>
5. Голиков, Андрей Георгиевич. Архивоведение отечественной истории [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студ. учрежд. высш. проф. образования / А. Г. Голиков. - 3-е изд., стер. - ЭВК. - М. : Академия, 2012. Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>
6. Пешкова, Г.Д. Секретарское дело / Г.Д. Пешкова. – 3-е изд., испр. и доп. – Минск : Вышэйшая школа, 2018. – 368 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=235728>
7. Демин, Ю.М. Секретарское дело: универсальный справочник / Ю.М. Демин. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. – 321 с. : рис., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253658>
8. Рогожин, М.Ю. Настольная книга секретаря: подготовка документов / М.Ю. Рогожин. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. – 363 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253707>

*Дополнительные источники:*

1. Кабашов, Сергей Юрьевич. Делопроизводство и архивное дело в терминах и определениях : учеб. пособие / С. Ю. Кабашов, И. Г. Асфандиярова. - М. : Флинта ; [Б. м.] : Наука, 2009. - 292 с.
2. Рыбаков, А.Е. Основы делопроизводства: учебник / А.Е. Рыбаков. - 3-е изд., испр. - Минск : РИПО, 2016. - 320 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-985-503-606-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463666>
3. Мишин, В.М. Исследование систем управления: учебник / В.М. Мишин. - 2-изд., стер. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 527 с. : табл., граф., схемы - (Профессиональный учебник: Менеджмент). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01205-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115176>

*Интернет источники:*

- Научная электронная библиотека (НЭБ) (RU) – <http://elibrary.ru>
- Электронно-библиотечная система BOOK.ru (RU) – <http://www.book.ru>

- IPRbooks (RU) – <http://www.iprbookshop.ru>
- Электронно-библиотечная система «КнигаФонд» (RU) – <http://www.knigafund.ru>
- Электронно-библиотечная система РУКОНТ (RU) – <http://rucont.ru>
- ЭБС znanium.com издательства "ИНФРА-М" (RU) – <http://www.znaniy.com>
- Электронная библиотека Издательского дома Гребенников (RU) – <http://grebennikon.ru>
- Университетская библиотека on-line (RU) – <http://www.biblioclub.ru>
- Университетская информационная система Россия (УИС РОССИЯ) (RU) – <http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp>
- Информационно-аналитическое агентство ИНТЕГРУМ (RU) – <http://www.integrum.ru>
- Электронная библиотека диссертаций (RU) – <http://diss.rsl.ru>

## **VIII. ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ СЛУШАТЕЛЕЙ**

Освоение ДПП профессиональной переподготовки заканчивается итоговой аттестацией слушателей. Лицам, успешно освоившим ДПП повышения квалификации и прошедшим итоговую аттестацию, выдается диплом о профессиональной переподготовке установленного образца.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть ДПП и (или) отчисленным из института, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, установленному локальным нормативным актом института.

По результатам итоговой аттестации по программе профессиональной переподготовки слушатель имеет право подать письменное заявление об апелляции по вопросам, связанным с процедурой проведения итоговых аттестационных испытаний, не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов итогового аттестационного испытания.

В соответствии с учебным планом итоговая аттестация по программе «Документационное обеспечение деятельности организации и архивное дело» осуществляется **в форме итогового междисциплинарного экзамена.**

### **1. Порядок проведения итогового междисциплинарного экзамена**

Итоговый междисциплинарный экзамен состоит из двух частей: тестирование и практическая часть – решение ситуационных задач. Слушателям дается время на подготовку 90 мин. Аттестационная комиссия вправе задавать дополнительные вопросы слушателю, если ответы на вопросы теста менее 60% и (или) практическое задание, выполненное на «удовлетворительно».

### **2. Критерии оценки результатов итоговых аттестационных испытаний:**

По итогам экзамена оценивание слушателя осуществляется по четырехбалльной шкале в соответствии с нижеприведенными критериями.

Отметка "неудовлетворительно" ставится, если:

при ответах и выполнении практического задания обнаруживается отсутствие владением материалом в объеме изучаемой образовательной программы;

при раскрытии особенностей развития тех или иных профессиональных идей не используются материалы современных источников;

представление профессиональной деятельности не рассматривается в контексте собственного профессионального опыта, практики его организации;

при ответе на вопросы не демонстрируется знание трактовки основных понятий.

Отметка "удовлетворительно" ставится, если:

в ответах на вопросы теста и выполнении практического задания недостаточно раскрываются и анализируются основные противоречия и проблемы;

при раскрытии особенностей развития тех или иных профессиональных идей, а также описания профессиональной деятельности недостаточно используются материалы современных пособий и первоисточников, допускаются фактические ошибки;

представление профессиональной деятельности частично (не в полном объеме) рассматривается в контексте собственного профессионального опыта, практики его организации;

при ответе используется терминология и дается ее определение без ссылки на источники;

ответы на вопросы не имеют логически выстроенного характера;

личная точка зрения слушателя носит формальный характер без умения ее обосновывать и доказывать.

Отметка "хорошо" ставится, если:

ответы на вопросы теста и выполненное практическое задание частично носят проблемный характер, при раскрытии особенностей развития тех или иных профессиональных идей, а также описании профессиональной деятельности используются материалы современных пособий и первоисточников;

при ответе используется терминология, соответствующая конкретному периоду развития теории и практики профессиональной деятельности, где определение того или иного понятия формулируется без знания контекста его развития в системе профессионального понятийного аппарата;

ответы на вопрос не имеют логически выстроенного характера, но используются такие мыслительные операции, как сравнение, анализ и обобщение;

имеется личная точка зрения слушателя, основанная на фактическом и проблемном материале, приобретенной на лекционных, практических занятиях и в результате самостоятельной работы.

Отметка "отлично" ставится, если:

ответы на вопросы теста и выполненное практическое задание носят проблемный характер, при раскрытии особенностей развития тех или иных профессиональных идей, их описании используются материалы современных учебных пособий и первоисточников;

при ответе используется терминология, соответствующая конкретному периоду развития теории и практики и четко формулируется определение, основанное на понимании контекста из появления данного термина в системе понятийного аппарата;

ответы на вопрос имеют логически выстроенный характер, часто используются такие мыслительные операции, как сравнение, анализ и обобщение;

ярко выражена личная точка зрения слушателя, при обязательном владении фактическим и проблемным материалом, полученным на лекционных, практических, семинарских и в результате самостоятельной работы.

### Критерии оценки тестовых заданий

Общее количество набранных процентов	Академическая оценка
70 – 72	3 (удовлетворительно)
73 – 85	4 (хорошо)
86 – 100	5 (отлично)

### 3. Паспорт комплекта оценочных средств

Предмет оценивания	Объекты	Показатели	Вид задания
--------------------	---------	------------	-------------

	<b>оценивания</b>	<b>оценки</b>	
ПК 1. Формирование информационного взаимодействия руководителя с организациями ПК 2. Анализ информации и подготовка информационно-аналитических материалов ПК 3. Организация деловых контактов и протокольных мероприятий ПК 4. Организация исполнения решений руководителя	Результаты итогового тестирования и решенные ситуационные задачи	См. критерии оценки результатов итоговых аттестационных испытаний	Тест. Практическая работа – ситуационные задачи

#### **4. Оценочные материалы**

##### **Задание для итогового контроля по дисциплине «Документационное обеспечение управления. Электронный документооборот»**

**В тесте необходимо выбрать правильный ответ или указать последовательность объектов.**

**1. Документ - это:**

2. Зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.
3. Носитель информации, используемой в целях регулирования социальных отношений.
4. Информация, зафиксированная любым способом на любом носителе.

**2. Подлинник документа - это:**

1. Первый или единственный экземпляр документа.
2. Экземпляр документа, с которого снята копия.

**3. Юридическая сила документа – это:**

1. Особенности внешнего оформления документа.
2. Свидетельство наличия в документа положений нормативного характера.
3. Способность документа порождать определенные правовые последствия.

**4. Имеет ли юридическую силу документ, полученный по факсимильной связи?**

1. Да.
2. Да, по соглашению сторон информационного обмена.
3. Нет.

**4. Какой из перечисленных реквизитов не относится к реквизитам удостоверения?**

1. Гриф утверждения.
2. Печать.
3. Отметка о заверении копии.
4. Виза согласования.
5. Подпись.

**6. В какой последовательности должны быть расположены наименования в бланке письма филиала организации?**

1. Открытое акционерное общество.
2. (ОАО «Сибнефть»).
3. Филиал в городе Ханты-Мансийске.

4.«Нефтяная компания "Сибнефть"».

**7.Какие реквизиты включаются в бланк письма?**

- 1.Место составления или издания документа.
- 2.Заголовок к тексту.
- 3.Наименование организации.
- 4.Товарный знак (знак обслуживания).
- 5.Наименование вида документа.
- 6.Адресат.
- 7.Справочные данные об организации.

**8. На каком экземпляре делового письма, подготовленном для отправки адресату по почте, проставляются визы?**

- 1.На подлиннике, отправляемом адресату.
- 2.На копии, помещаемой в дело организации.

**9. Какой реквизит оформлен неправильно (Рис. 1)?**

- 1.Наименование организации-автора.
- 2.Справочные данные об организации.
- 3.Дата документа.
- 4.Регистрационный номер документа.

5. Заголовок к тексту

<b>Некоммерческое партнерство «ГИЛЬДИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ РИЭЛТЕРОВ»</b> Загородное ш., 5, Москва, 118365 Тел. (495) 245-18-01; факс (495) 245-30-00 ОГРН 1127776500001; ИНН/КПП 0112220000/011777000 22.04.2007 № б/н На № от 0 предоставлении документов	Исполнительному директору Российско-швейцарского совместного предприятия «Риз» г-ну Г.П. Сидорову  Волоколамское ш., 10, Москва, 215080
--	---

Рис.1

**10. Какой вариант оформления справочных данных об организации и кодов в бланке организации является правильным (Рис. 2)?**

Общество с ограниченной ответственностью «АВТОКАР» 117312, Москва, ул. Ферсмана, д. 5/1 Тел. 721-33-33; факс 721-19-00; ОГРН 1127776500001; ИНН/КПП 0112220000/011777000 № _____	Общество с ограниченной ответственностью «АВТОКАР» <sup>®</sup> Ул. Ферсмана, д. 5/1, Москва, 117312 Тел. (495) 721-33-33; факс (495) 721-19-00; ОКПО 2356447; ОГРН 1127776500001; ИНН/КПП 0112220000/011777000 № _____
На № от	На № от
1	2

Рис. 2

**11. Что должен сделать работник организации, визирующий документ, если он не согласен с его содержанием?**

- 1.Отказаться от визирования документа.
- 2.Завизировать документ, выразив свое мнение.

**12. Какой вариант заголовка к письму вы считаете правильным?**

1. О договоре поставки.
- 2.О невыполнении договора поставки от 12.08.2005 № 45/67.

3. О невыполнении договора.

**13. Как должна быть оформлена подпись, если заместитель руководителя организации имеет право подписывать документы вместо руководителя в случае его временного отсутствия?**

1.

Генеральный директор Подпись Л.И. Садиков

2.

Зам. генерального директора Подпись О.П. Ремизов

3.

И.о. генерального директора Подпись О.П.Ремизов

**14. Как должна быть оформлена подпись в письме, если коммерческий директор фирмы (Н.И. Старков) находится в отпуске, а исполнение его обязанностей приказом возложено на заместителя коммерческого директора (Е.Д. Табакова)?**

1.

Коммерческий директор Подпись Е.Д. Табаков

2.

Зам. коммерческого директора Подпись Е.Д-Табаков

3.

И.о. коммерческого директора Подпись Е.Д. Табаков

**15. Нужно ли заверять печатью организации приказы руководителя?**

1. Да.

2. Нет.

**16. Какое письмо заверяется печатью?**

1. Гарантийное письмо.

2. Коммерческое предложение.

3. Письмо-просьба.

**17. Какой вариант оформления резолюции руководителя является правильным (Рис. 3)?**

<i>Кравцову М.Л.</i> <i>Прошу ПОДГОТОВИТЬ заключение к</i> <i>18.04.2007.</i> <i>Подпись руководителя</i> <i>10.04.2007</i>	<i>Кравцову М.П.</i> ® <i>Прошу рассмотреть.</i>  <i>Подпись руководителя</i> <i>10.04.2007</i>
---	---

**Рис. 3**

**18. Какой вариант оформления отметки о наличии приложения в сопроводительном письме является правильным?**

1. Приложение: упомянутое на 3 л. в 1 экз.

2. Приложение: по тексту на 3 л. в 1 экз.

3. Приложение: на 3 л. в 1 экз.

**19. Должен ли исполнитель, подготовивший текст письма, визировать документ?**

1. Да.

2. Нет.

**20. Какой вариант формулировки пункта распорядительной части приказа является правильным?**

1. Главному бухгалтеру подготовить и представить на утверждение смету расходов на командировки в 2007 г. в срок до 20.01.2007.

2. Главному бухгалтеру Дмитриеву П.Л. подготовить и представить на утверждение смету расходов на командировки в 2007 г. в срок до 20.01.2007.

3. Главному бухгалтеру ООО «Агат» П.Л. Дмитриеву подготовить и представить на утверждение в срок до 20.01.2007 смету расходов на командировки в 2007 г.

4. Поручить главному бухгалтеру Дмитриеву П.Л. подготовить и представить на утверждение в срок до 20.01.2007 смету расходов на командировки в 2007 г.

**21. Документооборот - это:**

1. Передача документа из одной инстанции в другую в процессе его рассмотрения.

2. Движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки.

3. Движение комплекса документов в процессе выработки, принятия и исполнения решений.

**22. Какой документ относится к нерегистрируемым?**

1. Письмо-запрос.

2. Жалоба гражданина.

3. Сопроводительное письмо.

4. Рекламное письмо.

**23. Должен ли работник службы ДОУ, осуществляющий контроль за исполнением документов, напоминать исполнителям о приближении сроков исполнения находящихся у них документов?**

1. Да.

2. Нет.

**24. В каких днях устанавливаются сроки исполнения документов? .**

1. В календарных днях.

2. В рабочих днях.

**25. Кто может перенести срок исполнения поручения, полученного из вышестоящей организации?**

1. Руководитель организации, исполняющей поручение.

2. Руководитель вышестоящей организации.

3. Служба ДОУ организации, исполняющей поручение.

**26. Какой из классификаторов может использоваться при регистрации поступающих документов?**

1. Классификатор должностных лиц.

2. Классификатор видов продукции.

3. Классификатор единиц административно-территориального деления.

**27. Какой документ составляется при необходимости зафиксировать сложившуюся ситуацию или обнаруженные факты?**

1. Протокол.

2. Справка.

3. Акт.

**28. Какой документ требует утверждения руководителем организации?**

1. Положение о бухгалтерии.

2. Справка о задолженности предприятия.

3. Письмо-запрос о предоставлении информации.

4. Протокол заседания совета директоров.

**29. Каким образом в организации распределяются обязанности между руководством, в том числе право подписывать документы?**

1. Устанавливаются в соответствии с устными распоряжениями руководителя.

2. Устанавливаются приказом руководителя.

3. Устанавливаются в инструкции по делопроизводству.

- 30. Сколько экземпляров приказа подписывает руководитель?**
1. Несколько.
  2. Два.
  3. Один.
- 31. На кого может быть возложен контроль исполнения в последнем пункте приказа?**
1. На руководителя структурного подразделения.
  2. На заместителя руководителя организации.
- 32. Какое утверждение является правильным?**
1. В каждой организации должна быть сводная номенклатура дел и номенклатуры дел структурных подразделений.
  2. В каждой организации должна быть сводная номенклатура дел.
  3. В каждой организации должны быть только номенклатуры дел структурных подразделений.
- 33. Какие признаки отражены в заголовке дела: «Протоколы заседаний Совета директоров общества»?**
1. Корреспондентский.
  2. Номинальный.
  3. Авторский.
  4. Предметно-вопросный.
- 34. Какой заголовок дела вы считаете правильным?**
1. Документы о строительстве торгового центра.
  2. Расчеты, сметы, планы работ, переписка и другие документы о строительстве торгового центра.
  3. Документы о строительстве торгового центра (расчеты, сметы, планы работ, переписка и др.).
- 35. В каком году можно уничтожить документы, созданные в 2000 г. и имеющие срок хранения 10 лет?**
1. В 2010 году.
  2. В 2011 году.
  3. В 2012 году.
- 36. На каком этапе обработки дела проводится нумерация листов?**
1. При обработке дела для передачи на архивное хранение.
  2. По завершении делопроизводственного года.
  3. При помещении исполненных документов в дело.
- 37. Какие три вида описей дел составляются в организации при подготовке дел для передачи на**
1. Опись приложений к документам.
  2. Опись дел постоянного хранения.
  3. Опись дел временного до 10 лет хранения.
  4. Опись дел по личному составу.
  5. Опись дел временного свыше 10 лет хранения.
  6. Опись дел, подлежащих уничтожению.
- 38. На каком этапе утверждаются акты о выделении документов с истекшими сроками хранения к уничтожению?**
1. До утверждения описей дел.
  2. После утверждения описей дел.
  3. Одновременно с утверждением описей дел.
- 39. Кто утверждает номенклатуру дел организации, описи документов и акты о выделении документов к уничтожению?**

1. Экспертная комиссия организации.
2. Руководитель организации.
3. Архив, принимающий документы данной организации на хранение.

Ответы на вопросы теста

1. 1	11.2	21.2	31.2
2. 1	12.1	22.4	32.1
3. 3	13.2	23.1	33.2
4. 2	14.3	24.1	34.3
5. 4	15.2	25.2	35.2
6. 1423	16.1	26.1	36. 1
7. 347	17.1	27.3	37.2 4 5
8. 2	18.3	28.1	38.2
9. 4	19.1	29.2	39. 2
10. 2	20. 2	30.3	

### **Задание для итогового контроля по дисциплине «Защита конфиденциальной информации»**

#### **Задание №1**

Должна ли предусматривать разрешительная система доступ к конфиденциальной информации должностных лиц из внешних организаций, выполняющих совместную работу с организацией где введен режим конфиденциальности?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

1)

нет, не должна

2)

да, должна

3)

зависит от индивидуального решения руководителя, даже если это ставит под угрозу срыва выполнение совместных работ

#### **Задание №2**

Имеют ли право на доступ к различным видам конфиденциальной информации сотрудники уполномоченных органов государственной власти (налоговая служба, служба судебных приставов, органы МВД и др.)?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

1)

нет, не имеют

2)

имеют, в пределах своей компетенции

3)

имеют, в пределах своей компетенции, при этом обязаны обеспечить защиту полученной информации от разглашения и неправомерного использования

### **Задание №3**

Укажите правильный порядок введения в действие Регламента доступа к конфиденциальной информации

Укажите порядок следования всех 6 вариантов ответа:

1)

Подпись (заверение) Регламента всеми членами экспертной комиссии

2)

Назначение приказом директора должностных лиц в составе Экспертной комиссии по защите конфиденциальной информации.

3)

Визирование Регламента всеми лицами, имеющими право давать разрешение на доступ к КИ

4)

Разработка Регламента

5)

Введение в действие Регламента приказом руководителя организации

6)

Ознакомление с Регламентом всех сотрудников, работающих с КИ

### **Задание №4**

Кто входит в круг лиц, имеющих право давать разрешение на допуск и доступ к конфиденциальной информации? Ответов несколько.

Выберите несколько из 5 вариантов ответа:

1)

Руководитель организации

2)

Любой сотрудник, имеющий доступ к КИ

3)

Руководитель структурного подразделения всем сотрудникам

4)

Руководитель структурного подразделения в пределах своей компетенции

5)

Заместитель руководителя в пределах своей сферы деятельности

### **Задание №5**

В каком виде выдается разрешение на работу с конфиденциальными документами?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

1)

в устной форме

2)

в виде письма по почте

3)

в виде резолюции

**Задание №6**

В случае организации системы доступа к КИ с сотрудниками из других организаций какие документы будут с ними подписаны?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)

договор и обязательство о неразглашении

2)

только договор

3)

только обязательство

4)

все зависит от пожеланий руководителя организации

**Задание №7**

Кто такой контрагент в рамках реализации работ с КИ со сторонней организацией?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

1)

это постороннее для организации лицо

2)

это адресат

3)

это сторона гражданско-правового договора

**Задание №8**

Обязан ли контрагент сообщить обладателю конфиденциальной информации о допущенном им же (контрагентом) факте разглашения КИ?

Выберите один из 2 вариантов ответа:

1)

да

2)

нет

### **Задание №9**

Кому сотрудник сообщит о попытке посторонних лиц получить от него КИ и кому сотрудник в случае увольнения сдаст все носители КИ?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)

сотруднику службы конфиденциального делопроизводства и руководителю организации

2)

никому ничего не должен сообщать и передавать

3)

руководителю организации и сотруднику службы конфиденциального делопроизводства

4)

в вариантах не перечислено этих лиц

### **Задание №10**

Что относится к специальным (особым) категориям персональных данных?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

1)

состояние здоровья, политические взгляды, национальность

2)

фамилия, имя, отчество

3)

биометрические данные

### **Задание №11**

Следует ли получать письменное разрешение на обработку персональных данных в случае однократного прохода субъекта ПД на территорию организации (завода, фирмы, предприятия)?

Выберите один из 2 вариантов ответа:

1)

да

2)

нет

### **Задание №12**

Обязан ли сотрудник отдела кадров уведомить уполномоченный орган о своем намерении обрабатывать ПД сотрудника, поступившего на работу?

Выберите один из 2 вариантов ответа:

1)

да

2)

нет

### **Задание №13**

Следует ли получать разрешение на обработку ПД в случае установления диагноза?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

1)

да, всегда

2)

нет, если диагноз устанавливает лицо имеющее медицинское образование и выполняющее свои обязанности

3)

нет, не следует никому, т.к. установка диагноза необходима в связи обеспечением безопасности жизни субъекта ПД

### **Задание №14**

Кто обладает исключительным правом на секрет производства, созданный работником в связи с выполнением трудовых обязанностей?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

1)

работник

2)

работодатель

3)

и тот и другой в равных степенях

### **Задание №15**

Перечислите случаи, когда уведомлять уполномоченный орган о намерении обрабатывать ПД не требуется.

Запишите ответ:

1)

Ответ:

2)

Ответ:

3)

Ответ:

4)

Ответ:

### **Задание №16**

Назовите уполномоченный орган, которому посылают уведомления об обработке ПД  
Выберите один из 3 вариантов ответа:

1)

ФСБ

2)

МВД

3)

Роскомнадзор

### **Задание №17**

Перечислите известные вам категории ПД

Запишите ответ:

1)

Ответ:

2)

Ответ:

3)

Ответ:

### **Задание №18**

Что относится к целям обработки ПД?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)

осуществление образовательных услуг

2)

осуществление туристических услуг

3)

осуществление частной охранной деятельности

4)

все вышеперечисленные варианты

### **Задание №19**

Верно ли что:

Укажите истинность или ложность вариантов ответа:

1)

Оператор ПД - это организация (юридическое лицо) или физическое лицо, которое собирается обрабатывать ПД

2)

Оператором ПД может быть только юридическое лицо

3)

Уведомление об обработке ПД и обязательство о неразглашении конфиденциальной информации это одинаковые документы.

4)

Правда ли, что обработка ПД осуществляется только на основании ФЗ-152

### **Задание №20**

Без согласия субъекта биометрических персональных данных доступ к ним и дальнейшая обработка могут осуществляться в связи с отправлением правосудия.

Выберите один из 2 вариантов ответа:

1)

да

2)

нет

### **Ответы:**

#1 (1 б.)

2

#2 (1 б.)

3

#3 (1 б.)

1=3, 2=1, 3=4, 4=2, 5=5, 6=6

#4 (1 б.)

1, 4, 5

#5 (1 б.)

3

#6 (1 б.)

1

#7 (1 б.)

3

#8 (1 б.)

1

#9 (1 б.)

3

#10 (1 б.)

1

#11 (1 б.)

2

#12 (1 б.)

2

#13 (1 б.)

2

#14 (1 б.)

2

#15 (1 б.)

Ответ #1 = в случае обезличивания ПД

Ответ #2 = в случае нахождения ПД в открытом доступе

Ответ #3 = если ПД включают в себя только ФИО

Ответ #4 = ПД необходимы для однократного пропуски на территорию

#16 (1 б.)

3

#17 (1 б.)

Ответ #1 = ФИО

Ответ #2 = Дата рождения, социальный статус, образование

Ответ #3 = отпечатки пальцев

#18 (1 б.)

4

#19 (1 б.)

1=Истина, 2=Ложь, 3=Ложь, 4=Ложь

#20 (1 б.)

1

**Задание для итоговой аттестации по дисциплине «Организация секретарского обслуживания»**

1. Ситуация. Секретарь отказывается от выполнения данного руководителем о подготовке важного договора, обосновав свой отказ плохим самочувствием (берет отгул). А сама едет в аэропорт отдать деньги на лекарство своему брату, улетающему в Москву, но опаздывает и он улетает. Шеф в этот момент тоже летит в Москву с неподготовленным договором, они встречаются в аэропорту. Шеф задает вопрос, что она больная делает в аэропорту? Ваши действия.

2. Ситуация. Ваш шеф ведет совещание, в приемной звонит постоянный деловой партнер и просит соединить срочно с шефом. Ваши действия.

3. Ситуация. По распорядку дня у секретаря обед с 12.00 до 13.00, но, руководитель имеет привычку работать в обеденный перерыв, тем самым оставляя секретаря без обеда. В то время когда секретарь свободна от поручений, ее обеденный перерыв заканчивается и начинается обычный режим работы. Ваши действия.

4. Ситуация. Во время переговоров ваш собеседник допускает намеки компрометирующие вас, тем самым, он ставит под сомнение ваше предложение. Ваши действия

5. Ситуация. Во время переговоров ваш собеседник использует способ защиты – непонимание. Ваши действия.

6. Ситуация. У вас двое детей школьного возраста. Один из них учится в первую смену, другой во вторую. В течение дня часто звонят вам по телефону. Вы тоже звоните им. Данная ситуация создает конфликт между вами и шефом. Ваши действия.

7. Ситуация. К вам за срочной помощью обращается ваша сотрудница. Вы в это время заняты ответственной работой. Ваши действия.

8. Ситуация. Секретарь отказывается от выполнения данного руководителем о подготовке важного договора, обосновав свой отказ плохим самочувствием (берет отгул). А сама едет в аэропорт отдать деньги на лекарство своему брату, улетающему в Москву, но опаздывает и он улетает. Шеф в этот момент тоже летит в Москву с неподготовленным договором, они встречаются в аэропорту. Шеф задает вопрос, что она больная делает в аэропорту? Ваши действия.

9. Ситуация. Сейчас 3 часа 20 минут дня, посетитель Симонова с 3 часов дня ждет приема, назначенного на 3 часа 15 мин. Она очень беспокоится, т.к. у нее назначена встреча

в другом месте в 4.15, а начальник все еще занят с одним из посетителей, просрочив назначенное время. Ваши действия.

10. Ситуация. Ваш шеф решил отменить ранее назначенную встречу. Ваши действия.  
Ситуация. Ваш шеф решил отпраздновать подписание соглашения с директором другой фирмы. Ваши действия.

**Задание для итоговой аттестации по дисциплине «Психология делового общения. Основы конфликтологии»** Ответы на вопросы теста

1. б	11. а	21. а	
2. а	12. б	22. б	
3. б	13. в	23. а	
4. а	14. б	24. б	
5. в	15. б	25. в	
6. в	16. в	26. б	
7. а	17. а	27. в	
8. б	18. б	28. а	
9. в	19. в	29. в	
10. б	20. б	30. б	