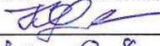



Согласовано  
Руководитель планово-экономического  
отдела Департамента по экономике и  
финансам УФПС Смоленской области  
АО «Почта России»

  
Е.В. Новикова  
« 31 » 08 2022 г.

Утверждаю  
Зам. директора по УР  
« 31 » 08 2022 г.

  
Иванешко И.В.

РАССМОТРЕНО  
на заседании методической  
комиссии телекоммуникационных и  
экономических  
дисциплин  
Протокол № 1 от « 31 » 08 2022 г.  
Председатель МК  Е.А. Федотова

## КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ЭКЗАМЕН ПО МОДУЛЮ

### ПМ.04 Организация производственной деятельности персонала структурных подразделений, отвечающих за предоставление телематических услуг

Специальность 11.02.15. Инфокоммуникационные сети и системы связи

Экзамен по модулю является итоговой формой контроля по профессиональному модулю и проверяет готовность студента к выполнению указанного вида профессиональной деятельности, сформированность у него компетенций, определенных в разделе «Требования к результатам освоения ППССЗ» ФГОС СПО.

Экзамен по профессиональному модулю проводится в устной форме по билетам. Билет содержит три практических задания для проверки профессиональных компетенций (ПК) и общих компетенций (ОК):

При выполнении заданий студенты могут пользоваться различным оборудованием и наглядными пособиями, материалами справочного характера, нормативными документами и различными образцами, которые разрешены к использованию на экзамене и указаны в билете в разделе инструкция.

Результаты экзамена определяются на основании оценочной ведомости и/или результатов решения профессиональных задач оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», вносятся в итоговую ведомость экзамена аттестационной комиссии и объявляются в тот же день.

Решение аттестационной комиссии об окончательной оценке студента по экзамену принимается на закрытом заседании простым большинством голосов членов аттестационной комиссии, участвующих в заседании. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

#### Критерии оценки экзамена

Оценка	Критерии
5 «отлично»	Общее количество набранных баллов (по весу критерия) по всем трем заданиям билета 14-15
4 «хорошо»	Общее количество набранных баллов (по весу критерия) по всем трем заданиям билета 11-13
3 «удовлетворительно»	Общее количество набранных баллов (по весу критерия) по всем трем заданиям билета 8-10

2 «неудовлетворительно»	Общее количество набранных баллов (по весу критерия) по всем трем заданиям билета менее 8
-------------------------	---

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
ПК 4.1	Планировать деятельность структурных подразделений по предоставлению телематических услуг.
ПК 4.2	Обеспечивать текущую деятельность структурных подразделений, отвечающих за предоставление телематических услуг, материально-техническими ресурсами.
ПК 4.3	Организовывать работу подчиненного персонала.

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
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.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Критерии оценивания экзаменационного задания.

Задание 1

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы работник структурного подразделения. Охарактеризуйте основные 6 правил делового общения, которые должны соблюдаться всеми работниками.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.1. Планировать деятельность структурных подразделений по предоставлению телематических услуг. ОК02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Процесс делового общения в структурном подразделении	Демонстрация знаний и умений делового общения	Знание правил делового общения	16
		Правильная организация и проведение делового общения	Применение правил делового общения	26
		Демонстрация умений осуществления делового общения по ситуации	Анализ ошибок при деловом общении	26

Задание 2

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Разработайте и охарактеризуйте систему мотивации и стимулирования труда работников структурного подразделения.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.2. Обеспечивать текущую деятельность структурных подразделений, отвечающих за предоставление телематических услуг, материально-техническими ресурсами ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. ОК08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. ОК11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в	Мотивация и стимулирование труда	Демонстрация знаний форм мотивации труда	Знание форм мотивации труда работников	26
		Демонстрация правильного выбора форм мотивации труда работников структурного подразделения	Правильный выбор форм мотивации труда работников	26
		Демонстрация знаний документов на основе которых осуществляется мотивация труда работников	Источники финансирования мотивации и стимулирования труда работников (фонд оплаты труда, надбавки, доплаты, премии)	16

профессиональной сфере			
------------------------	--	--	--

**Задание 3**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Рассчитайте показатели эффективности, характеризующие деятельность структурного подразделения и сделайте выводы:**

**Количество заявок на устранение повреждений за год составило – 2300 шт.**

**Количество заявок, устраненных в контрольные сроки, составило – 98%**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.3. Организовывать работу подчиненного персонала. ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Методики расчета показателей эффективности деятельности структурного подразделения	Демонстрация знаний, методики расчета показателей эффективности структурного подразделения	Знание показателей, характеризующих эффективность работы структурного подразделения	26
		Демонстрация умений расчета показателей эффективности структурного подразделения	Владение методикой расчета показателей характеризующих эффективность работы структурного подразделения	26
		Демонстрация анализа рассчитанных показателей и выводы о качестве работы структурного подразделения	Правильность проведенных расчетов и анализа показателей характеризующих эффективность деятельности структурного подразделения	16

**Задание 4**

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-10 минут.

Текст задания:

**Вы работаете в структурном подразделении. Поясните принципы управления, используемые руководителем.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.1. Планировать деятельность структурных подразделений по предоставлению телематических услуг. ОК02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию	Принципы управления	Демонстрация знаний основных принципов управления	Знание основных принципов управления	26
		Демонстрация характеристики принципов: - научности - оптимального сочетания централизации, децентрализации	Умение правильного использования принципов менеджмента в процессе управления	26
		- единоначалия - плановости - последовательности - мотивации - демократизации	Понимание роли используемых принципов управления в повышении результативности работы подразделения	16

на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.		управления - сочетания прав, обязанностей и ответственности - иерархичности и обратной связи		
---	--	--	--	--

**Задание 5**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Охарактеризуйте развитие наставничества и коучинга в структурном подразделении. Приведите примеры.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.2. Обеспечивать текущую деятельность структурных подразделений, отвечающих за предоставление телематических услуг, материально-техническими ресурсами ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. ОК08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. ОК11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Наставничество и коучинг	Демонстрация знаний роли коучинга в повышении эффективности работы выпускника	Знание характеристики коучинга, его роль в повышении результативности работы	26
		Демонстрация знаний отличий наставничества в повышении эффективности работы выпускника	Знание характеристики наставничества, его роль в повышении результативности работы	26
		Демонстрация знаний отличий коучинга от наставничества	Знание отличий коучинга и наставничества	16

**Задание 6**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Рассчитать и проанализировать показатель, характеризующий эффективность использования проектируемой емкости станции и сделать выводы:**

**Емкость проектируемой станции– 10000 номеров**

**Коэффициент задействованной емкости - 0,65**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.3. Организовывать работу подчиненного персонала. ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. ОК 03. Планировать и	Эффективность использования оборудования	Демонстрация знаний по оценке эффективности проектируемой емкости станции	Знание показателей, характеризующих эффективность использования проектируемой емкости	26
		Демонстрация умений расчета показателей, характеризующих эффективность	Знание методики расчета показателей, характеризующих	26

<p>реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>		<p>использования проектируемой емкости станции</p> <p>Демонстрация умений проведения анализа показателей и формулирование выводов по рассчитанным показателям</p>	<p>эффективность использования проектируемой емкости</p> <p>Правильность проведения анализа показателей характеризующих эффективность использования проектируемой емкости</p>	16
--	--	---	---	----

### Задание 7

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-10 минут.

Текст задания:

**Вы являетесь работником структурного подразделения. Какие виды контроля деятельности используются в вашем структурном подразделении? Порядок проведения контроля?**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
<p>ПК.4.1. Планировать деятельность структурных подразделений по предоставлению телематических услуг. ОК02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Процесс контроля в структурном подразделении</p>	<p>Демонстрация знаний и умений организации проведения контроля в структурном подразделении</p>	<p>Знание основных видов контроля</p>	2 б
		<p>Демонстрация правильного выбора и применения различных видов контроля в структурных подразделениях</p>	<p>Этапы проведения контроля</p>	16
		<p>Демонстрация правильной оценки эффективности и качества контроля</p>	<p>Знание основных видов принципов контроля</p>	16
		<p>Демонстрация выбора органов для проведения контроля</p>	<p>Результативность анализа проведения контроля</p>	16

### Задание 8

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Проанализируйте, что из перечисленного характеризует либеральный стиль руководства в структурных подразделениях.**

-полная свобода подчиненных в выборе задач, путей их достижения;

-контроль работниками своей деятельности;

-чёткое определение работниками целей структурного подразделения.

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
------------------------	-----------------------	-------------------	-----------------	--------------

<p>ПК.4.2. Обеспечивать текущую деятельность структурных подразделений, отвечающих за предоставление телематических услуг, материально-техническими ресурсами</p> <p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>ОК08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</p> <p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p> <p>ОК11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<p>Стили руководства</p>	<p>Демонстрация знаний характеристик, признаков различных стилей руководства, используемых в структурном подразделении</p>	<p>Знание стилей руководства</p>	26
		<p>Демонстрация умений определения стилей руководства</p>	<p>Правильность анализа признаков, характеризующих либеральный стиль руководства</p>	26
		<p>Демонстрация выбора стиля руководства по ситуации</p>	<p>Достоинства и недостатки либерального стиля руководства</p>	16

#### Задание 9

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы работник структурного подразделения. Изучите данные, проанализируйте их и рассчитайте доходы от услуг, предоставляемых потребителям.**

Показатель	
Доходы от реализации услуг за исключением: доходов от междугородных телефонных разговоров, млн.руб.	2200
Исходящие платные междугородные телефонные разговоры, тыс.ед.	185
Средний доход с одного междугородного телефонного разговора, тыс.руб.	174

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
<p>ПК.4.3. Организовывать работу подчиненного персонала.</p> <p>ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p>	<p>Доходы структурного подразделения</p>	<p>Демонстрация знаний сущности доходов и их роли в повышении эффективности работы компании</p>	<p>Знание сущности доходов и методики их расчёта от предоставляемых телекоммуникационных услуг</p>	26
		<p>Демонстрация умений расчета доходов от предоставляемых услуг структурным подразделением</p>	<p>Правильность расчета доходов от телекоммуникационных услуг основной деятельности</p>	26
		<p>Демонстрация знаний и умений расчета средней доходной</p>	<p>Правильность расчета доходов от не основной деятельности</p>	16

<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения  ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>		<p>таксы (АРРУ) с одной услуги</p>		
---	--	------------------------------------	--	--

**Задание 10**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-10 минут.

Текст задания:

**Вы работник структурного подразделения. Вас пригласил на беседу руководитель. Вы зашли в кабинет, руководитель сидит, развалившись в кресле в темных очках, брови насуленные, чуть наклонена вперед голова, широко расставлены на столе локти, сцепленные и сжатые пальцы. Проанализируйте ситуацию и укажите, что не соответствует правилам делового общения.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
<p>ПК.4.1. Планировать деятельность структурных подразделений по предоставлению телематических услуг.  ОК02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.  ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.  ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Процесс делового общения в структурном подразделении</p>	<p>Демонстрация анализа делового общения   Правильная организация и проведение делового общения   Демонстрация знаний и умений делового общения</p>	<p>Правильность проведения анализа делового общения   Правильность выбора ошибок делового общения   Знание правил делового общения</p>	<p>16   26   26</p>

**Задание 11**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы член команды структурного подразделения. Предложите наиболее эффективные методы управления структурным подразделением.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
------------------------	-----------------------	-------------------	-----------------	--------------



<p>ПК.4.2. Обеспечивать текущую деятельность структурных подразделений, отвечающих за предоставление телематических услуг, материально-техническими ресурсами ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>ОК08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</p> <p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p> <p>ОК11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<p>Процесс управления в структурном подразделении</p>	<p>Демонстрация правильного выбора методов управления в структурном подразделении</p>	<p>Знание методов управления структурным подразделением</p>	26
		<p>Правильная характеристика экономических методов управления</p>	<p>Признаки, отличия экономических, социально-психологических, административно-командных методов управления</p>	16
		<p>Правильная характеристика административно-командных методов управления</p>	<p>Правильный выбор методов управления в структурном подразделении</p>	26

**Задание 12**

Инструкция:

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы работаете в структурном подразделении. Охарактеризуйте методики расчета штата работников по обслуживанию средств связи.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
<p>ПК.4.3. Организовывать работу подчиненного персонала.</p> <p>ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное</p>	<p>Методика расчета штата по обслуживанию средств связи</p>	<p>Демонстрация знаний методики расчета штата обслуживанию средств связи</p>	<p>Знание методик расчета штата по обслуживанию средств связи</p>	26
		<p>Демонстрация знаний норм труда, используемых при расчете штата</p>	<p>Выбор нужной методики расчета штата по обслуживанию средств связи</p>	16
		<p>Выбор правильной методики по расчету штата по обслуживанию средств связи</p>	<p>Правильность расчета штата по обслуживанию средств связи</p>	26

поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.				
---	--	--	--	--

### Задание 13

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания- 10 минут.

Текст задания:

**Вы работаете в команде структурного подразделения. Составьте характеристику современного руководителя (начальника центра технической эксплуатации средств связи), охарактеризуйте его профессиональные и личностные качества.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.1. Планировать деятельность структурных подразделений по предоставлению телематических услуг. ОК02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Требования, предъявляемые к современным руководителям	Демонстрация знаний требований, предъявляемых к руководителю	Знание требований, предъявляемых к руководителям	26
		Демонстрация знаний что должен знать руководитель	Правильный анализ и отбор положительных качеств, характеризующих современного руководителя	26
		Демонстрация знаний, что должен уметь руководитель	Знание характеристики современного руководителя (менеджера) по Ф. Тейлору, А. Файолю	16

### Задание 14

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы работник структурного подразделения. Проанализируйте миссию и цели вашего структурного подразделения.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.2. Обеспечивать текущую деятельность структурных подразделений, отвечающих за предоставление телематических услуг, материально-техническими ресурсами ОК 07. Содействовать	Определение миссии и целей структурного подразделения	Демонстрация знаний и умений определения миссии структурного подразделения	Знания характеристики миссии структурного подразделения организации	26
		Демонстрация определения целей	Знания правильности	26

<p>сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. ОК08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. ОК11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>		<p>структурного подразделения</p> <p>Демонстрация знаний и умений распределения целей структурного подразделения по уровням</p>	<p>определения целей структурного подразделения</p> <p>Правильное распределение целей структурного подразделения по уровням</p>	<p>16</p>
---	--	---	---	-----------

#### Задание 15

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы работаете в центре технической эксплуатации средств связи. Рассчитайте и проанализируйте эффективность использования обслуживающего оборудования Кэксст, Кинт, Кинтер.**

**Число действующих каналов -75**

**Время действия связи по расписанию в сутки -24час.**

**Общее время остановок за месяц -157 кан.часов**

**Эксплуатационная норма пропускной способности канала в час- 30 разговоров**

**Фактический обмен за месяц- 1539990 разговоров.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
<p>ПК.4.3. Организовывать работу подчиненного персонала. ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих</p>	<p>Методики расчета показателей эффективности использования оборудования в структурном подразделении</p>	<p>Демонстрация знаний методики расчета коэффициента экстенсивного использования оборудования</p>	<p>Выбор нужной методики для расчета коэффициента экстенсивного использования оборудования</p>	<p>26</p>
		<p>Демонстрация знаний методики расчета коэффициента интенсивного использования оборудования</p>	<p>Выбор нужной методики для расчета коэффициента интенсивного использования оборудования</p>	<p>26</p>
		<p>Демонстрация знаний методики расчета коэффициента интегрального использования оборудования</p>	<p>Выбор нужной методики для расчета коэффициента интегрального использования оборудования</p>	<p>16</p>

ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.				
---	--	--	--	--

#### Задание 16

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-10 минут.

Текст задания:

**Вы разрабатываете примерное положение о структурном подразделении, охарактеризуйте его назначение, порядок разработки, содержание.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.1. Планировать деятельность структурных подразделений по предоставлению телематических услуг. ОК02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Положение о структурном подразделении	Демонстрация знаний необходимости разработки положения о структурном подразделении	Обоснование необходимости разработки положения о структурном подразделении	26
		Демонстрация знаний руководящих документов, на основе которых разрабатывается положение о структурном подразделении	Правильность выбора инструкции о разработке примерного положения о структурном подразделении	26
		Демонстрация знаний содержания положения о структурном подразделении	Правильность определения целей и задач, других разделов положения о структурном подразделении	16

#### Задание 17

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы являетесь специалистом структурного подразделения центра технической эксплуатации средств связи. Охарактеризуйте его структуру, разделение труда и распределение обязанностей специалистов.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.2. Обеспечивать текущую деятельность структурных подразделений, отвечающих за предоставление телематических услуг, материально-техническими ресурсами ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать	Организационная структура и разделение труда в структурном подразделении	Демонстрация знаний различных типов организационных структур, их достоинств и недостатков	Знание классификации организационных структур их достоинств и недостатков	26
		Демонстрация умений и навыков разделения труда в коллективе	Знание и правильность осуществления разделения труда в структурном подразделении	26

<p>в чрезвычайных ситуациях. ОК08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. ОК11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>		<p>Демонстрация умений и навыков распределения обязанностей в коллективе структурного подразделения</p>	<p>Знание и умение правильно распределить обязанности в структурном подразделении</p>	<p>16</p>
--	--	---	---	-----------

**Задание 18**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы работаете в станционном цехе центра технической эксплуатации. Рассчитайте показатели и проанализируйте эффективность использования оборудования по времени.**

**Число действующих каналов -12**

**Время действия аппарата по расписанию в сутки -24 часа**

**Общее время остановок за месяц составили 85 аппарато-часов.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
<p>ПК.4.3. Организовывать работу подчиненного персонала. ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения ОК 09. Использовать информационные</p>	<p>Расчет натуральных показатели эффективности использования оборудования в структурном подразделении</p>	<p>Демонстрация умений расчета натуральных показателей эффективности использования оборудования:</p>	<p>Знания методики и умение расчета коэффициента экстенсивного использования оборудования</p>	<p>26</p>
		<p>Демонстрация знаний методики расчета фактически отработанного времени</p>	<p>Знание методики и умение расчета фактически отработанного времени</p>	<p>26</p>
		<p>Демонстрация знаний методики расчета времени возможной работы оборудования</p>	<p>Знание методики и умение расчета времени возможной работы оборудования</p>	<p>16</p>

технологии в профессиональной деятельности.				
---	--	--	--	--

#### Задание 19

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-10 минут.

Текст задания:

**Вы работник структурного подразделения. Проанализируйте требования, предъявляемые к современным руководителям структурного подразделения. Какие из перечисленных качеств характеризуют современного руководителя.**

- лидер способный увлечь людей и повести за собой;
- властный руководитель;
- воспитатель, способный увидеть и развить способности у подчиненного;
- новатор, стремиться к новшествам во всех сферах деятельности организации;
- человек, которому не чуждо ничего человеческое;
- любящий двойные стандарты.

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.1. Планировать деятельность структурных подразделений по предоставлению телематических услуг. ОК02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Требования, предъявляемые к современным руководителям	Демонстрация знаний что должен знать руководитель	Знание требований, предъявляемых к руководителям	26
		Демонстрация знаний, что должен уметь руководитель	Правильный анализ и отбор положительных качеств, характеризующих современного руководителя	26
		Демонстрация знаний и умений, предъявляемых к руководителю	Знание характеристики современного руководителя (менеджера) по Ф. Тейлору, А. Файоллю	16

#### Задание 20

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы член команды по обслуживанию стационарного оборудования. Охарактеризуйте командообразование, как метод развития структурного подразделения. Проанализируйте целесообразность создания эффективной команды, командный эффект.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.2. Обеспечивать текущую деятельность структурных подразделений, отвечающих за предоставление телематических услуг, материально-техническими ресурсами ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды,	Результативность деятельности команды	Демонстрация знаний основ формирования команды	Знание основ оценки результативности команды структурного подразделения	16
		Демонстрация знаний показателей результативности деятельности команды	Знание показателей, характеризующих результативность деятельности команды	26

<p>ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>ОК08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</p> <p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p> <p>ОК11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>		<p>Демонстрация умений оценки результатов деятельности команды</p>	<p>Правильность проведения анализа результативности деятельности команды</p>	<p>26</p>
---	--	--	--	-----------

**Задание 21**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Проанализируйте данные и рассчитайте штат по эксплуатационно-техническому обслуживанию средств связи.**

Наименование оборудования	Ед. изм	Количество единиц	Норма за месяц на ед.обор. чел/час	Численность штата
Емкость сети	кол-во номеров	9000	1,2	
Абонентские устройства	кол-во устройств	3200	0,9	
<b>ИТОГО</b>				

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
<p>ПК.4.3. Организовывать работу подчиненного персонала.</p> <p>ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>Методика расчета штата по обслуживанию средств связи</p>	<p>Демонстрация знаний методики расчета штата обслуживанию средств связи</p>	<p>Знание методик расчета штата по обслуживанию средств связи</p>	<p>26</p>
		<p>Демонстрация знаний норм труда, используемых при расчете штата</p>	<p>Выбор нужной методики расчета штата в соответствии с заданием</p>	<p>16</p>
		<p>Выбор правильной методики по расчету штата по обслуживанию средств связи в соответствии с заданием</p>	<p>Правильность расчета штата по обслуживанию средств связи</p>	<p>26</p>

### Задание 22

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-10 минут.

Текст задания:

**Вы работаете в структурном подразделении. Какие критерии подбора персонала являются основными при формировании команды. Что из перечисленного можно считать критериями подбора персонала в структурном подразделении.**

- образование;
- опыт работы;
- рост человека;
- возраст;
- цвет волос;
- здоровье кандидата.

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.1. Планировать деятельность структурных подразделений по предоставлению телематических услуг. ОК02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Подбор кадров	Демонстрация знаний основных критериев подбора кадров и их характеристик	Знание основных критериев подбора кадров и их характеристик	26
		Демонстрация методов подбора кадров	Умение проанализировать и оценить основные методы отбора кадров	26
		Демонстрация знания ошибок, допускаемых при подборе кадров	Знание ошибок, которые не следует допускать при отборе кадров	16

### Задание 23

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы работник малого структурного подразделения. Охарактеризуйте правила ведения телефонных разговоров.**

Каких советов следует придерживаться при ведении телефонных разговоров:

- быть вежливым;
- быть кратким;
- излагать четко мысли;
- сначала сообщить партнеру, о чем идет речь и только потом объяснить причины и подробности беседы;
- избегать параллельных разговоров с сотрудниками;
- в конце длительного разговора кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять;
- начинать разговор с длительного предисловия;
- резко завершить разговор, когда будет достигнута его цель;
- вежливо завершить разговор и попрощаться.

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.2. Обеспечивать текущую деятельность структурных подразделений,	Вербальные и невербальные коммуникации и их использование	Демонстрация знаний и умений делового общения по телефону, осуществления	Правильность построения делового общения по телефону	26



<p>отвечающих за предоставление телематических услуг, материально-техническими ресурсами ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>ОК08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</p> <p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p> <p>ОК11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>		<p>вербальных и невербальных коммуникаций</p>	<p>Знание технологии и правил делового общения</p>	16
		<p>Демонстрация навыков владения письменной и устной коммуникацией</p>	<p>Знание психологических аспектов делового общения с клиентами</p>	26

#### Задание 24

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы работаете в структурном подразделении. Проанализируйте движение персонала в вашем структурном подразделении и рассчитайте необходимые для этого показатели. Численность работников на 1 января планируемого года составил 250 человек. Принято с 1 марта 6, уволено с 1 сентября 3 человека, в том числе, по собственному желанию 2.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
<p>ПК.4.3. Организовывать работу подчиненного персонала.</p> <p>ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе</p>	<p>Показатели движения персонала</p>	<p>Демонстрация знаний показателей, характеризующих движение персонала.</p>	<p>Знание показателей движения персонала</p>	26
		<p>Демонстрация знаний методик расчета коэффициента оборота по приему</p>	<p>Правильный выбор показателей, характеризующих движение персонала</p>	16
		<p>Демонстрация знаний методик расчета коэффициента оборота по выбытию</p>	<p>Правильный расчет показателей, характеризующих движение персонала</p>	26

традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.				
--	--	--	--	--

**Задание 25**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-10 минут.

Текст задания:

**Вы работник структурного подразделения. Охарактеризуйте стили руководства, используемые в вашем структурном подразделении. Проанализируйте, что из перечисленного характеризует демократический стиль руководства.**

-руководитель считает, что люди изначально не любят трудиться;

-лидер считает, что труд для людей является естественным процессом;

-единоличная власть руководителя увеличивает его возможности влияния на подчиненных и позволяет более эффективно достигать цели организации;

-удовлетворенность трудом всегда ведет к его более высокой производительности.

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.1. Планировать деятельность структурных подразделений по предоставлению телематических услуг. ОК02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Стили руководства	Демонстрация знаний характеристик, признаков различных стилей руководства, используемых в структурном подразделении	Знание стилей руководства	26
		Демонстрация умений определения стилей руководства	Правильность анализа признаков, характеризующих демократический стиль руководства	26
		Демонстрация выбора стиля руководства по ситуации	Достоинства и недостатки демократического стиля руководства	16

**Задание 26**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы работник структурного подразделения. Изучите, проанализируйте конфликтную ситуацию, определите тип, причину, путь разрешения конфликта. Определите влияние конфликта на эффективность работы вашего подразделения.**

**Производственная ситуация:**

Руководителю центра технической эксплуатации технический директор дает указание наращивать объем предоставляемых услуг, а инженер по качеству настаивает на повышение качества предоставляемых услуг путем неторопливого качественного выполнения работ по предоставлению услуг.

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
------------------------	-----------------------	-------------------	-----------------	--------------

ПК.4.2. Обеспечивать текущую деятельность структурных подразделений, отвечающих за предоставление телематических услуг, материально-техническими ресурсами ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. ОК08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. ОК11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Конфликт в структурном подразделении	Демонстрация знаний классификации конфликтов в структурном подразделении	Правильность определения типа конфликта	26
		Демонстрация знаний характеристики и отличий конфликтов	Правильность определения причины конфликта	26
		Демонстрация знаний причин конфликтов в структурном подразделении	Правильность определения пути разрешения конфликта	16

#### Задание 27

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Проанализируйте работу структурного подразделения, выполните необходимые расчеты и сделайте**

**выводы:**

**Количество заявок от клиентов на плохую работу сети - 2720,**

**Количество заявок устраненных с нарушением контрольных сроков - 22.**

**В предыдущем периоде общее количество заявок составило 2900, из них количество заявок устраненных с нарушением контрольных сроков 30.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.3. Организовывать работу подчиненного персонала. ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих	Показатели характеризующие эффективность работы структурного подразделения	Демонстрация умений определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения	Знания показателей характеристик эффективности деятельности структурного подразделения	26
		Демонстрация анализа расчета показателей эффективности деятельности структурного подразделения	Правильность анализа показателей эффективности деятельности структурного подразделения	16

ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.		Демонстрация навыков расчета показателей эффективности деятельности структурного подразделения	Правильность расчета показателей	26
---	--	--	----------------------------------	----

#### Задание 28

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-10 минут.

Текст задания:

**Охарактеризуйте стресс, виды стрессов. Проанализируйте, что из перечисленного относится к факторам, вызывающим стресс.**

- перегрузка в работе;
- страх наказания;
- интересная работа;
- плохие условия работы;
- выговор;
- увольнение с работы;
- поощрение.

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.1. Планировать деятельность структурных подразделений по предоставлению телематических услуг. ОК02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Процесс управления структурным подразделением. Состояние напряжения, возникающее у человека – стресс	Демонстрация знаний характеристики стресса, его влияние на результативность работы	Знание характеристики стресса, его влияния на результативность работы	26
		Демонстрация знаний организационных факторов, вызывающих стресс	Знание организационных факторов, вызывающих стресс	16
		Демонстрация знаний личностных факторов, вызывающих стресс	Знание личностных факторов, вызывающих стресс	16
		Демонстрация знаний, умений управления стрессом	Знания по управлению стрессами	16

#### Задание 29

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы участник производственного совещания. Охарактеризуйте невербальные коммуникации участников производственного совещания вашего структурного подразделения.**

**Что является средством передачи информации при невербальном общении:**

- слова;
- поза;
- мимика;
- жесты;
- интонация;
- взгляд;
- телевизор;

-диктофон.

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.2. Обеспечивать текущую деятельность структурных подразделений, отвечающих за предоставление телематических услуг, материально-техническими ресурсами ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. ОК08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. ОК11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Процесс делового общения в структурном подразделении.	Демонстрация умений невербального делового общения.	Знание правил невербального делового общения.	26
		Правильный выбор и применение мимики, жестов, позы, интонации, взгляда при осуществлении невербального общения.	Правильность проведения анализа признаков невербального делового общения.	26
		Демонстрация знаний невербального делового общения.	Правильность выявленных ошибок при осуществлении невербального делового общения.	16

**Задание 30**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Проанализируйте работу структурного подразделения, выполните необходимые расчеты и сделайте выводы:**

**Количество заявок от клиентов на плохую работу сети – 1270 шт.**

**Количество заявок, устраненных в контрольные сроки: 920 шт.**

**В предыдущем периоде процент заявок, устраненных в контрольные сроки, составлял 95%.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.3. Организовывать работу подчиненного персонала. ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. ОК 03. Планировать и реализовывать	Показатели характеризующие эффективность работы структурного подразделения	Демонстрация умений определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения	Знания показателей характеристик эффективности деятельности структурного подразделения	26
		Демонстрация навыков расчета показателей эффективности деятельности	Правильность анализа показателей эффективности деятельности структурного	16

<p>собственное профессиональное и личностное развитие.          ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения          ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>		<p>структурного подразделения</p> <p>Демонстрация правильности расчета показателей</p>	<p>подразделения</p> <p>Правильность расчета показателей</p>	<p>26</p>
--	--	--	--	-----------

**Задание 31**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-10 минут.

Текст задания:

**Какие формы повышения квалификации используются в структурных подразделениях?**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
<p>ПК.4.1. Планировать деятельность структурных подразделений по предоставлению телематических услуг.            ОК02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.            ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.            ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Повышение квалификации работников структурного подразделения</p>	<p>Демонстрация знаний форм повышения квалификации работников структурного подразделения</p>	<p>Знание процесса обучения персонала</p>	<p>26</p>
		<p>Демонстрация знаний основных критериев подбора персонала структурного подразделения</p>	<p>Знание форм повышения квалификации работников на рабочем месте</p>	<p>26</p>
		<p>Демонстрация умений основных критериев подбора персонала структурного подразделения</p>	<p>Знание форм повышения квалификации вне рабочего места (с отрывом от производства)</p>	<p>16</p>

**Задание 32**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы работник структурного подразделения центра технической эксплуатации средств связи. Охарактеризуйте формальный и личный авторитет руководителя структурного подразделения.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
<p>ПК.4.2. Обеспечивать текущую деятельность</p>	<p>Авторитет руководителя</p>	<p>Демонстрация знаний сущности лидерства,</p>	<p>Знание качеств лидера</p>	<p>26</p>

<p>структурных подразделений, отвечающих за предоставление телематических услуг, материально-техническими ресурсами ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. ОК08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. ОК11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>		<p>качеств лидера</p> <p>Демонстрация знаний сущности авторитета, его видов</p>	<p>Знание характеристики формального авторитета</p>	<p>26</p>
		<p>Демонстрация знания и понимания личного авторитета</p>	<p>Знание характеристики личного авторитета</p>	<p>16</p>

### Задание 33

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Проанализируйте, как изменится производительность труда работника структурного подразделения.**

**Объем доходов плановый 570 млн.руб. Численность работников плановая 9 ед. Отчетные доходы 600 млн.руб.**

**Численность отчетная 8 ед.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
<p>ПК.4.3. Организовывать работу подчиненного персонала. ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе</p>	<p>Показатель эффективности работы персонала</p>	<p>Демонстрация знаний и умений расчёта производительности труда работников</p>	<p>Знание методик расчета производительности труда</p>	<p>26</p>
		<p>Анализ и выводы по рассчитанному показателю</p>	<p>Правильность выполненных расчетов по производительности труда</p>	<p>26</p>
		<p>Демонстрация знаний и путей повышения производительности труда</p>	<p>Правильность анализа и выводов по рассчитанному показателю</p>	<p>16</p>

традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.				
---	--	--	--	--

**Задание 34**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-10 минут.

Текст задания:

**Проанализируйте, какой вид плана характерен для структурного подразделения ПАО «Ростелеком» в условиях рынка и его разделы.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.1. Планировать деятельность структурных подразделений по предоставлению телематических услуг.	Процесс планирования в структурном подразделении	Демонстрация знаний видов планов, разрабатываемых в структурном подразделении	Знание видов бизнес-планов	26
ОК02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.		Демонстрация знаний типовых разделов бизнес-планов	Знание разделов типовых разделов бизнес-планов	26
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.		Демонстрация знаний процесса разработки бизнес-планов	Знание типовых разделов бизнес-планов	16

**Задание 35**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Охарактеризуйте современную парадигму управления структурным подразделением.**

**Что из названных позиций характеризует новую систему взглядов на управление в России.**

- сочетание рыночных и административных методов управления;
- сочетание централизованного и децентрализованного управления;
- процессный подход к управлению;
- совокупность научных школ и подход к управлению.

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.2. Обеспечивать текущую деятельность структурных подразделений, отвечающих за предоставление телематических услуг,	Процесс управления в структурном подразделении	Демонстрация знаний: - новой системы взглядов на управление в структурном подразделении	Знание новой парадигмы управления	16



<p>материально-техническими ресурсами ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. ОК08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. ОК11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>		<p>Демонстрация знаний: - децентрализации системы управления</p>	<p>Знание направлений современной парадигмы управления: - Децентрализация системы управления</p>	16
		<p>Демонстрация знаний: - перехода к полицентрической системе хозяйствования</p>	<p>- переход к полицентрической системы хозяйствования</p>	16
		<p>Демонстрация знаний: - сочетания рыночных и административных методов управления</p>	<p>Знание направлений современной парадигмы управления: -сочетания рыночных и административных методов управления</p>	16
		<p>Демонстрация знаний: - поворота к рынку и потребителю, социальной ориентации организации</p>	<p>Знание направлений современной парадигмы управления: -поворота к рынку и потребителю, социальной ориентации организации</p>	16

**Задание 3б**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-10 минут.

Текст задания:

**Вы работник структурного подразделения. Проанализируйте данные и запланируйте среднесписочную численность работников структурного подразделения. Дано: численность работников на 1 января планируемого года-17 ед., прием работников с 1 апреля 3 чел., с августа 2 чел., увольнение с 1 октября 1 чел.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
<p>ПК.4.3. Организовывать работу подчиненного персонала. ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей,</p>	<p>Методика расчета среднесписочной численности</p>	<p>Демонстрация знаний методики расчета среднесписочной численности работников</p>	<p>Знание методики расчета среднесписочной численности работников</p>	26
		<p>Демонстрация правильности расчета среднесписочной численности работников</p>	<p>Правильность расчета среднесписочной численности работников</p>	26
		<p>Демонстрация умений методики расчета среднесписочной численности работников</p>	<p>Отличие списочной и среднесписочной численности работников</p>	16

применять стандарты антикоррупционного поведения ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.				
---	--	--	--	--

**Задание 37**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-10 минут.

Текст задания:

**В вашем структурном подразделении организована команда. Что из названного относится к процессу оценки результатов работы членов команды?**

- анализ итогов работы сотрудников за прошедший год;
- возможность для сотрудника высказать свое мнение;
- похвала сотрудника за успехи;
- рассмотрение недостатков и их причин;
- критика недостатков в работе сотрудника и самих сотрудников.

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.1. Планировать деятельность структурных подразделений по предоставлению телематических услуг.	Результативность деятельности команды	Демонстрация знаний основ формирования команды	Знание основ оценки результатов деятельности команды	16
ОК02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.		Знание методов отбора кадров в команду	Знание показателей, характеризующих результативность деятельности команды	26
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.		Демонстрация знаний показателей результативности деятельности команды	Правильность проведения анализа результативности деятельности команды	26

**Задание 38**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы руководитель структурного подразделения. Проанализируйте, какие задачи Вам следует решать самому, а какие поручать подчиненным.**

- коммуникативного плана (воспитание людей, их оценка, получение и передача информации, оказание влияния);
- по стратегическому управлению и прогнозированию;
- по оперативному управлению производством;
- по выполнению каждой конкретной работы.

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.2. Обеспечивать текущую деятельность структурных подразделений,	Процесс управления	Демонстрация умений и навыков разделения труда в структурном	Знание и правильное разделение труда в	26

<p>отвечающих за предоставление телематических услуг, материально-техническими ресурсами ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. ОК08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. ОК11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>		<p>подразделении</p> <p>Демонстрация умений и навыков распределений в структурном подразделении</p>	<p>коллективе</p> <p>Знание и умение правильного распределения обязанностей в структурном подразделении</p>	16
		<p>Демонстрация знаний и умений решать задачи по руководству коллективом</p>	<p>Знание и умение реализовать задачи, решаемые руководителем</p>	16
		<p>Демонстрация знаний и умений делегировать полномочия подчиненным</p>	<p>Правильное распределение полномочий среди подчиненных</p>	16

#### Задание 39

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Проанализируйте данные и рассчитайте штат по обслуживанию линейных сооружений связи.**

Наименование линий	Ед. изм	Количество единиц	Норма за месяц на ед.обор.	Численность штата
Кабели межстанционных СЛ, уплотненных до 120 каналов	км	86	3,6	
Абонентские линии	---	280	0,8	
Кабельные линии	---	420	0,8	
<b>ИТОГО</b>				

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
<p>ПК.4.3. Организовывать работу подчиненного персонала. ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ОК 06. Проявлять</p>	<p>Методика расчета штата по обслуживанию средств связи</p>	<p>Демонстрация знаний методики расчета штата обслуживанию средств связи</p>	<p>Знание методик расчета штата по обслуживанию средств связи</p>	26
		<p>Демонстрация знаний норм труда, используемых при расчете штата</p>	<p>Выбор нужной методики расчета штата в соответствии с заданием</p>	16
		<p>Выбор правильной методики по расчету штата по обслуживанию средств связи в соответствии с заданием</p>	<p>Правильность расчета штата по обслуживанию средств связи</p>	26

гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.				
---	--	--	--	--

**Задание 40**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-10 минут.

Текст задания:

**Вы работаете в структурном подразделении. Проанализируйте телефонный разговор. Укажите ошибки, допущенные при телефонном разговоре.**

**Производственная ситуация:**

Вы звоните абоненту, абонент снимает трубку.

Вы: Вам звонит оператор Иванова Л.И. из ПАО «Ростелеком»

Я хочу Вам предложить новую услугу.

Абонент: Нет мне не нужна Ваша никакая услуга. Ваши услуги низкого качества.

Вы: Вы ещё пожалеете об этом, потому что эту услугу никакая Вам другая компания не предоставит.

Абонент: Если будет необходимость тогда к вам и обращусь.

Вы: Но мы Вам её тогда не предоставим. Или сейчас или никогда.

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.1. Планировать деятельность структурных подразделений по предоставлению телематических услуг. ОК02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Деловое общение по телефону	Демонстрация знаний правил делового разговора по телефону	Знание правил делового общения по телефону	2 б
		Демонстрация правильного выбора и осуществления невербального общения (интонация)	Правильность проведения вербального общения Правильность проведения невербального общения	16
		Демонстрация правильного выбора и осуществления вербального общения (содержание речи)	Анализ телефонного разговора и правильность выявленных ошибок	26

**Задание 41**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы работник структурного подразделения. Изучите, проанализируйте ситуацию. Определите тип, причину конфликта.**

**Производственная ситуация:**

**На собрании обсуждается возможность увеличения продаж услуг, большинство считает, что этого можно добиться путем снижения цен, а один считает что такая тактика приведет к уменьшению прибыли и создает мнение, что их продукция по качеству ниже, чем у конкурентов.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.2. Обеспечивать текущую деятельность структурных подразделений, отвечающих за предоставление телематических услуг, материально-техническими ресурсами ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. ОК08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. ОК11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Конфликт в структурном подразделении	Демонстрация знаний содержания и классификации конфликтов в структурном подразделении	Правильность определения типа конфликта	26
		Демонстрация знаний характеристики и отличий конфликтов	Правильность определения причины конфликта	26
		Демонстрация знаний причин конфликтов в структурном подразделении	Правильность определения пути разрешения конфликта	16

**Задание 42**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Определите фонд оплаты труда структурного подразделения, если Фот.баз. =127 млн.руб., планируемый рост доходов 120%, норматив образования Фот=0,8.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.3. Организовывать работу подчиненного персонала. ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным	Методика расчета фонда оплаты труда	Демонстрация умений определения методики расчета фонда оплаты труда	Знания методик расчета фонда оплаты труда	26
		Демонстрация знаний определения методики расчета фонда оплаты труда	Правильный выбор методики определения фонда оплаты труда	26

<p>контекстам. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>		<p>Демонстрация правильного расчета фонда оплаты труда</p>	<p>Правильный расчет фонда оплаты труда</p>	<p>16</p>
---	--	--	---	-----------

**Задание 43**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы специалист, работающий в структурном подразделении. Проанализируйте и охарактеризуйте систему мотивации и стимулирования труда работников структурного подразделения (технический центр эксплуатации телекоммуникационных средств). Какие документы используются при её разработке?**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
<p>ПК.4.1. Планировать деятельность структурных подразделений по предоставлению телематических услуг. ОК02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Процесс организации мотивации труда работников в структурном подразделении</p>	<p>Демонстрация знаний форм и систем оплаты труда</p>	<p>Знание форм оплаты труда</p>	<p>26</p>
		<p>Демонстрация умений правильного выбора форм и систем оплаты труда</p>	<p>Знание систем оплаты труда</p>	<p>16</p>
		<p>Демонстрация умений расчетов по оплате труда</p>	<p>Правильный выбор форм оплаты труда в структурных подразделениях</p>	<p>16</p>
		<p>Знание документа, регламентирующего мотивацию труда</p>	<p>Правильный выбор систем оплаты труда в структурных подразделениях</p>	<p>16</p>

**Задание 44**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вас назначили руководителем структурного подразделения. Сформируйте команду, охарактеризуйте степени отбора кадров в структурном подразделении.**

**Исключите лишнее.**

- предварительная отборочная беседа;
- заполнение заявления (анкета);
- беседа по найму;
- проведение тестирования;
- проверка рекомендаций и послужного списка;
- медицинский осмотр;
- анализ личных интересов;
- принятие решения.

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.2. Обеспечивать текущую деятельность структурных подразделений, отвечающих за предоставление телематических услуг, материально-техническими ресурсами ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. ОК08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. ОК11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Результативность деятельности команды	Демонстрация знаний основ формирования команды	Правильность отбора кадров в команду	26
		Знание методов отбора кадров в команду	Правильность организации команды	16
		Демонстрация знаний показателей результативности деятельности команды	Знание показателей, характеризующих результативность деятельности команды	16
		Демонстрация умений оценки результатов деятельности команды	Правильность проведения анализа деятельности команды	16

**Задание 45**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-10 минут.

Текст задания:

**Вы работник малого структурного подразделения. Проанализируйте, какие формы власти используются в управлении вашим структурным подразделением.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.1. Планировать деятельность структурных подразделений по предоставлению	Формы власти, используемые в управлении	Демонстрация знаний определения форм власти, используемых в управлении	Знание форм власти, используемых в управлении структурным подразделением	26

<p>телематических услуг. ОК02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>		<p>Демонстрация навыков выбора формы власти, используемой по ситуации</p>	<p>Знание отличий, достоинств и недостатков различных форм власти, используемых в управлении</p>	26
		<p>Демонстрация умений определения форм власти, используемых в управлении</p>	<p>Оценка эффективности и результативности выбора форм власти</p>	16

#### Задание 46

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы работаете в структурном подразделении, изучите, проанализируйте ситуацию, определите тип причину, путь решения конфликта.**

**Производственная ситуация:**

**Руководитель структурного подразделения довел до сведения подчиненных новую схему оплаты труда более тесно увязанную с производительностью, пояснив что цель этой схемы призвана не «выжимать соки» из рабочих, а увеличить прибыль и улучшить положение структурного подразделения. Работники возмутились и отреагировали - снизили темп работы.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
<p>ПК.4.2. Обеспечивать текущую деятельность структурных подразделений, отвечающих за предоставление телематических услуг, материально-техническими ресурсами ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. ОК08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. ОК11. Использовать</p>	<p>Конфликт в структурном подразделении</p>	<p>Демонстрация знаний классификаций конфликтов в структурном подразделении</p>	<p>Правильность определения типа конфликта</p>	26
		<p>Демонстрация знаний характеристики и отличий конфликтов</p>	<p>Правильность определения причины конфликта</p>	26
		<p>Демонстрация знаний путей разрешения конфликтов</p>	<p>Правильность определения пути разрешения конфликта</p>	16



знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере				
---	--	--	--	--

**Задание 47**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы работник филиала ПАО «Ростелеком». Изучите данные, проанализируйте их и рассчитайте показатели производительности труда.**

ПОКАЗАТЕЛИ	
1. Доходы от реализации услуг в году, тыс.руб	22400
2. Численность работников на 01.01 тек. Года	9
3. Планируется увеличение численности с 1 мая	6
4. Планируется уменьшение численности в октябре	4

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.3. Организовывать работу подчиненного персонала. ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Показатель эффективности работы персонала	Демонстрация умений расчёта производительности труда работников	Знание методик расчета производительности труда	26
		Анализ и выводы по рассчитанному показателю	Правильность выполненных расчетов по производительности труда	26
		Демонстрация знаний расчёта производительности труда работников	Правильность анализ и выводы по рассчитанному показателю	16

**Задание 48**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-10 минут.

Текст задания:

**Вы работаете в структурном подразделении. Проанализируйте правила делового общения. Исключите лишнее.**

В процессе делового общения:

-Будьте серьезным, строгим, хмурым, дерзким.

- Доброжелательно улыбайтесь.
- Искренне интересуйтесь собеседником и всеми присутствующими.
- Больше говорите о себе.
- Обращайтесь к собеседнику по имени отчеству.
- Обращайтесь к собеседнику на Вы.
- Больше говорите, иначе собеседник может недооценить ваш интеллект, кругозор.
- Будьте хорошим слушателем. Поощряйте других говорить.
- Говорите о том, что интересует Вас, а не вашего собеседника.
- Говорите о том, что интересует вашего собеседника.
- Внушайте собеседнику осознание его значимости и делайте это искренне.
- Говорите собеседнику, что он ничего не добьется, тогда все будет, как Вы хотите.

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.1. Планировать деятельность структурных подразделений по предоставлению телематических услуг. ОК02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Процесс делового общения в структурном подразделении	Демонстрация умений делового общения	Правильность проведения анализа делового общения	26
		Правильная организация и проведение делового общения	Правильность выбора ошибок делового общения	16
		Демонстрация знаний делового общения	Знание правил делового общения	26

#### Задание 49

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Охарактеризуйте показатели результативности управления структурным подразделением.**

**Проанализируйте, какие из приведенных признаков позволяют считать управление результативным:**

-структурное подразделение организации достигло конечных результатов, в которых реализована его общая цель (уровень достижения цели);

-конечные результаты соизмеримы с потребностью (уровнем удовлетворения потребности);

-определена потенциальная потребность в результатах деятельности структурного подразделения как основание для формирования новой цели и создания условий устойчивого его развития (уровень возможного расширения производства);

-достигнутые результаты не удовлетворяют руководителей структурного подразделения.

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.2. Обеспечивать текущую деятельность структурных подразделений, отвечающих за предоставление телематических услуг, материально-техническими ресурсами ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды,	Результативность деятельности структурного подразделения	Основы управления структурным подразделением	Знание показателей результативности управления	26
		Виды управления структурным подразделением	Правильность анализа показателей результативности	16
		Показатели результативности управления	Правильность проведения общего анализа	26

<p>ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>ОК08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</p> <p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p> <p>ОК11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>		структурным подразделением	результативности деятельности структурного подразделения	
---	--	----------------------------	--	--

**Задание 50**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы работник ПАО «Ростелеком». Изучите данные, проанализируйте их, рассчитайте прибыль до налогообложения на плановый год, сумму налога в бюджет.**

Показатель	
Доходы от реализации услуг, тыс. руб.	4266,8
Затраты на эксплуатацию средств связи, тыс. руб.	2191,5
Доходы от вне реализационной деятельности тыс. руб.	445,7
Расходы от вне реализационной деятельности тыс. руб.	120
Ставка налога на прибыль.	20

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
<p>ПК.4.3. Организовывать работу подчиненного персонала.</p> <p>ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное</p>	Расчет прибыли в бюджет	Демонстрация рекомендуемой методики расчета прибыли в бюджет от основной деятельности	Знание ставки налога в бюджет на прибыль от основной деятельности	26
		Демонстрация рекомендуемой методик расчета прибыли в бюджет от вне реализационной деятельности	Правильность выбора методики расчета прибыли в бюджет от вне реализационной деятельности	26
		Демонстрация методики расчета прибыли до налогообложения	Знание ставки налога в бюджет на прибыль от основной деятельности, от вне реализационной деятельности	16

поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.				
---	--	--	--	--

**Задание 51**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-10 минут.

Текст задания:

**Вы специалист, работающий в структурном подразделении. Охарактеризуйте модель индивидуального коучинга используемого в структурном подразделении.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.1. Планировать деятельность структурных подразделений по предоставлению телематических услуг.	Модель индивидуального коучинга	Демонстрация знаний роли коучинга в повышении эффективности работы выпускника	Знание роли коучинга в повышении результативности работы	26
ОК02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.		Демонстрация знаний характеристики модели индивидуального коучинга, используемого в структурном подразделении	Знание характеристики модели индивидуального коучинга, используемого в структурном подразделении	26
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.		Демонстрация анализа характеристики модели индивидуального коучинга в структурном подразделении	Правильность анализа характеристики модели индивидуального коучинга в структурном подразделении	16
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.				

**Задание 52**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы работник структурного подразделения. Охарактеризуйте системы и формы оплаты труда, используемые в вашем структурном подразделении. Приведите пример.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.2. Обеспечивать текущую деятельность структурных подразделений, отвечающих за предоставление телематических услуг, материально-техническими ресурсами	Процесс организации мотивации труда работников в структурном подразделении	Демонстрация знаний форм и систем оплаты труда	Знание форм оплаты труда	26
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей		Демонстрация умений правильного выбора форм и систем оплаты труда	Знание систем оплаты труда	26



позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.		-коэффициента фондовооруженности труда	Знание методики расчета коэффициента фондовооруженности труда и правильный расчет коэффициента фондовооруженности труда	16
---	--	--	---	----

**Задание 54**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы работаете в структурном подразделении. Разработайте анкету для диагностики мотивации труда персонала структурного подразделения, проанализируйте и предложите пути совершенствования мотивации труда.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.1. Планировать деятельность структурных подразделений по предоставлению телематических услуг. ОК02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Мотивация труда работников структурного подразделения. Разработка анкет для диагностики мотивации труда.	Демонстрация знаний по организации материальной и нематериальной мотивации труда	Знание организации материальной и нематериальной мотивации труда	16
		Демонстрация умения выбора вида мотивации труда для работников структурного подразделения	Правильность выбора вида мотивации труда для работников структурного подразделения	16
		Демонстрация знания правил и требований, предъявляемых к разрабатываемой анкете для диагностики мотивации труда персонала структурного подразделения	Знание правил и требований, предъявляемых к разрабатываемой анкете для диагностики мотивации труда персонала структурного подразделения	16
		Демонстрация умений разработки анкеты и её анализа для диагностики мотивации труда	Умение разрабатывать анкету и анализировать её для диагностики мотивации труда	26

**Задание 55**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы работник структурного подразделения. Охарактеризуйте порядок проведения контроля в вашем структурном подразделении. Проанализируйте, на какие вопросы надо дать ответ, контролируя выполнения плана работы.**

Структурное подразделение:

-какие результаты были достигнуты?

-что не сделано?

-почему не сделано, где потеряно время?

-что хотелось бы сделать?

-какие выводы можно сделать для плана следующего периода?

-каким будет план следующего периода?

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.2. Обеспечивать текущую деятельность структурных подразделений, отвечающих за предоставление телематических услуг, материально-техническими ресурсами ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. ОК08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. ОК11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Процесс контроля в структурном подразделении	Демонстрация умений организации проведения контроля в структурном подразделении	Знание основных видов контроля	26
		Демонстрация правильного выбора и применения различных видов контроля в структурных подразделениях	Знание основных этапов проведения контроля	26
		Демонстрация правильной оценки эффективности и качества контроля	Знание основных видов функций контроля	16

Задание 56

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Проанализируйте работу структурного подразделения, выполните необходимые расчеты и сделайте выводы:**

**Количество заявок на плохую работу сети 1500 шт., количество заявок устраненных с нарушением контрольных сроков: 15 шт. В предыдущем периоде общее количество заявок составило 1800шт., а количество заявок устраненных с нарушением контрольных сроков 18 шт.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.3. Организовывать работу подчиненного персонала. ОК.01 Выбирать	Методики расчета показателей эффективности использования оборудования в	Демонстрация знаний методики расчета показателей эффективности использования	Знание показателей, характеризующих эффективность использования оборудования	26

<p>способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>структурном подразделении</p>	<p>оборудования</p> <p>Демонстрация умений расчета показателей эффективности использования оборудования</p>	<p>Знание методики расчета показателей эффективности использования оборудования</p>	26
		<p>Демонстрация анализа рассчитанных показателей и выводы о качестве обслуживания потребителей</p>	<p>Правильность проведенных расчетов и анализа показателей и определение их влияния на качество обслуживания потребителей</p>	16

**Задание 57**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания- 10 минут.

Текст задания:

**Вы работник структурного подразделения. Охарактеризуйте, какие методы управления используются в вашем структурном подразделении, их достоинства и недостатки.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
<p>ПК.4.1. Планировать деятельность структурных подразделений по предоставлению телематических услуг. ОК02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Процесс управления в структурном подразделении</p>	<p>Демонстрация правильного выбора методов управления в структурном подразделении</p>	<p>Знание методов управления структурным подразделением</p>	26
		<p>Правильная характеристика экономических методов управления</p>	<p>Признаки, отличия экономических, социально-психологических, административно-командных методов управления</p>	16
		<p>Правильная характеристика административно-командных методов управления</p>	<p>Правильный анализ ситуации и выбор методов управления в структурном подразделении</p>	26

**Задание 58**

Инструкция:



Внимательно прочитайте задание.  
 Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы работаете в малом структурном подразделении. Охарактеризуйте дерево целей вашего структурного подразделения.**

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.2. Обеспечивать текущую деятельность структурных подразделений, отвечающих за предоставление телематических услуг, материально-техническими ресурсами ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. ОК08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. ОК11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Процесс разработки и построения дерева целей структурного подразделения	Демонстрация знаний и умений формулирования главной цели структурного подразделения	Знание и правильность определения главной цели структурного подразделения	26
		Демонстрация знаний и умений формулирования цели первого уровня структурного подразделения	Знание и правильность определения целей первого уровня	16
		Демонстрация знаний и умений формулирования цели второго уровня структурного подразделения	Знание и правильность определения целей второго уровня	16
		Демонстрация знаний и умений формулирования цели третьего уровня структурного подразделения	Знание и правильность определения целей третьего уровня	16

**Задание 59**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы работник структурного подразделения. Изучите данные, проанализируйте их и рассчитайте прибыль до налогообложения.**

Показатель	
Прибыль о реализации услуг связи, тыс.руб.	1615,2
Доходы от прочих видов деятельности, тыс.руб.	126,0
Расходы прочих видов деятельности, тыс.руб.	117,0

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.3. Организовывать работу подчиненного персонала. ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности,	Расчет прибыли в бюджет	Демонстрация рекомендуемой методики расчета прибыли в бюджет от основной деятельности	Знание ставки налога в бюджет на прибыль от основной деятельности	26
		Демонстрация	Правильность выбора	26

<p>применительно к различным контекстам. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>		<p>рекомендуемой методики расчета прибыли в бюджет от внебюджетной деятельности</p> <p>Демонстрация методики расчета прибыли до налогообложения</p>	<p>методики расчета прибыли в бюджет от внебюджетной деятельности</p> <p>Знание ставки налога в бюджет на прибыль от основной деятельности, от внебюджетной деятельности</p>	<p>16</p>
---	--	---	--	-----------

#### Задание 60

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-10 минут.

Текст задания:

**Вы работаете в структурном подразделении. Проанализируйте, что из указанного относится к правилам планирования.**

-осуществление реалистичного планирования (т.е. планирования лишь такого объема задач, с которым реально можно справиться);

-фиксирование в планах результатов или целей, а не действий;

-установление временных норм (т.е. предусмотрение в плане на каждое дело ровно столько времени, сколько оно требуется);

-установление точных сроков исполнения для всех видов деятельности, что приучает к самодисциплине;

- установление приоритетов (т.е. точное определение, какое дело имеет первоочередное значение);

-не планирование времени на выполнение рутинной работы.

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
<p>ПК.4.1. Планировать деятельность структурных подразделений по предоставлению телематических услуг. ОК02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с</p>	<p>Процесс планирования</p>	<p>Демонстрация умений планирования деятельности с помощью управленческих решений.</p> <p>Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в структурном подразделении связи; оценка эффективности и качества применения методов.</p> <p>Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в</p>	<p>Знание правил планирования</p> <p>Знание разделов и показателей бизнес-плана</p> <p>Результативность анализа правил планирования</p>	<p>26</p> <p>26</p> <p>16</p>

учетом особенностей социального и культурного контекста.		профессиональной деятельности.		
--	--	--------------------------------	--	--

**Задание 61**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Вы работник структурного подразделения. Проанализируйте деловое общение по телефону, укажите допускаемые ошибки.**

Вы работник абонентского отдела.

В абонентском отделе звонит телефон

**Вы сняли трубку после 6-го звонка и говорите:** да, я вас слушаю.

**Клиент:** Я абонент Иванов И.Л. мой телефон 33-36-80, я хочу уточнить, всё ли я оплатил за пользование телефоном в предыдущем месяце.

**Вы отвечаете:** Я не знаю. Вы должны позвонить позже, сейчас никого в отделе нет.

**Клиент:** Я звоню в указанное для справок время по указанному телефону в квитанции.

**Вы:** Все на обеде.

**Клиент:** Я позвоню позже.

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
ПК.4.2. Обеспечивать текущую деятельность структурных подразделений, отвечающих за предоставление телематических услуг, материально-техническими ресурсами ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. ОК08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. ОК11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Вербальные и невербальные коммуникации и их использование	Демонстрация знаний делового общения по телефону, осуществления вербальных и невербальных коммуникаций	Правильность построения делового общения по телефону	26
		Демонстрация навыков владения письменной и устной коммуникацией	Знание технологии и правил делового общения	16
		Демонстрация умений делового общения по телефону, осуществления вербальных и невербальных коммуникаций	Знание психологических аспектов делового общения с клиентами	26

**Задание 62**

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания-15 минут.

Текст задания:

**Проанализируйте данные и рассчитайте плановый Фонд оплаты труда структурного подразделения: Фот за текущий год составил 180000 руб.; среднесписочная численность в течении года составила 10 человек; в**

плановом году среднемесячная заработная плата увеличится на 22%, численность штата уменьшится с 1 марта на 2 чел.

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Вес критерия
<p>ПК.4.3. Организовывать работу подчиненного персонала.            ОК.01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.            ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.            ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения            ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>Методика расчета фонда оплаты труда</p>	<p>Демонстрация знаний по расчету фонда оплаты труда</p>	<p>Знания методик расчета фонда оплаты труда</p>	26
		<p>Демонстрация умений выбора методики расчета фонда оплаты труда</p>	<p>Правильный выбор методики определения фонда оплаты труда</p>	26
		<p>Демонстрация умений по расчету фонда оплаты труда</p>	<p>Правильный расчет фонда оплаты труда</p>	16