автономное профессиональное образовательное учреждение

Вологодской области «Вологодский колледж связи и информационных технологий»

**МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА**

**практического занятия**

по теме «Правила приема, обработки, исполнения и учета обращений граждан»

ПМ. 04 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям

(специальностям)

Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления,

архивоведение углубленной подготовки

Автор-составитель: Манькова Елена Александровна, преподаватель

Вологда,

2016 г.

Рассмотрено и утверждено на заседании ПЦК общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей

Протокол №\_\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г.

Председатель ПЦК

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А.Иванова

Методическая разработка создана с целью описания методики и алгоритма проведения практического занятия по междисциплинарному курсу (МДК.04.01) «Выполнение работ по профессии «Делопроизводитель». Разработка раскрывает цели занятия, его организационную структуру, методы и средства обучения.

Ключевым компонентом разработки являются проблемные ситуации по теме «Правила приема, обработки, исполнения и учета обращений граждан» с использованием case-stady и указания по их выполнению. В разработке содержатся критерии оценивания выполненных практических заданий.

Методическая разработка предназначена для преподавателей профессиональных дисциплин (модулей), реализующих Федеральные государственные образовательные стандарты среднего профессионального образования по подготовке специалистов по документационному обеспечению управления, архивоведение.

Автор-составитель: Манькова Елена Александровна, преподаватель высшей квал.категории.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Данная тема «Правила приема, обработки, исполнения и учета обращений граждан» изучается обучающимися по специальности «Документационное обеспечение управления, архивоведение» на 4 курсе.

Студенты теоретически знают, что обращения граждан в государственные и иные организации имеют определенные формы, давно выработанные, широко применяемые на практике и традиционно закрепляемые в законодательстве. В настоящее время, как граждане, так и органы, куда направляются обращения, руководствуются Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Об отдельных формах обращения граждан - заявлениях и особенно жалобах - и порядке их рассмотрения установлены специальные, частные правила, которыми и руководствуются соответствующие органы и должностные лица, например, в КоАП РФ определен порядок подачи, рассмотрения жалоб и исполнения принятых по ним решений (ст. 30.1-30.11) КоАП РФ от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ (с изм. и доп.).

При изучении данной темы, обучающиеся должны иметь четкие теоретические знания и практические умения по следующим темам: Правила оформления информационно-справочной документации (Справки); Организация работы с документами (Прием, обработка и исполнение входящей документации; Регистрация и контроль исполнения); Формирование дел; Порядок выдачи дел из архива.

Полученные теоретические знания по теме «Правила приема, обработки, исполнения и учета обращений граждан» требуют обязательной практической отработки навыков приема, обработки и исполнения письменных обращений граждан. С этой целью программой междисциплинарного курса (МДК.04.01) – Выполнение работ по профессии «Делопроизводитель» по данной теме предусмотрены: практические занятия, контрольная работа и самостоятельная работа обучающихся. В данном случае практическое занятие является имитацией вида профессиональной деятельности, который любой организации выполняет работник, осуществляющий работу по приему, обработке, оформлению и учету входящих обращений граждан и(или) государственных органов.

Ведущей дидактической целью практических занятий является формирование практических, профессиональных умений, необходимых в последующей учебной деятельности по междисциплинарным курсам и профессиональным модулям: ПМ.01, МДК.01.01 – Документационное обеспечение управления, ПМ.02, МДК.02.03 – Методика и практика архивоведения.

Любое усвоение знаний строится на усвоении обучающихся учебных действий, овладев которыми, ученик смог бы усваивать знания самостоятельно, пользуясь различными источниками информации. Научиться учиться, а именно усваивать и должным образом перерабатывать информацию – главный тезис деятельностного подхода к обучению.

Введение в образовательный процесс метода проблемного обучения, в первую очередь, направленного на «возбуждение интереса» у обучающихся к овладению новыми знаниями, позволил использовать на практических занятиях «кейс-метода» в основе которого лежит проблемная ситуация. Проведение практических занятий с использованием кейсов позволяет не только закрепить, скорректировать полученные теоретические знания, сформировать профессиональные навыки и умения, но и способствовать использованию теоретических знаний и практических умений в различных проблемных ситуациях, тем самым развивая интеллектуальные способности обучающегося.

**Профессиональный модуль (ПМ.04)** Выполнение работ по одной или нескольким профессиям

(специальностям)

**Междисциплинарный курс (МДК.04.01)** - Выполнение работ по профессии

«Делопроизводитель»

**Курс**: четвертый

**Раздел программы** - 5. Организация работы с обращениями граждан

**Тема урока**: Правила приема, обработки, исполнения и учета обращений граждан

**Цель урока**:

|  |  |
| --- | --- |
| **Образовательная:** | * закрепление знаний о процессе приема, обработки, исполнения и учета обращений гражданин (в виде заявления) |
| **Развивающая:** | * развитие логического мышления путем решения проблемных ситуаций разного уровня сложности |
| * развитие умений профессиональной деятельности в процессе приема, обработки, исполнения и учета обращений гражданин |
| **Воспитательная:** | * формирование высокой творческой активности при решении проблемной ситуации; сознательного отношения к выполнению задания в коллективе |

**Уровень усвоения**: 3 – продуктивный

**Педагогическая технология**: проблемное обучение с использованием кейс-метода

**Вид занятия**: практическое занятие

**Тип урока**: комплексное применение знаний и умений (формирование умений и навыков)

**Формы обучения**: фронтальная, групповая, индивидуальная

**Методы обучения**: частично-поисковые

**Продолжительность занятия – 90 минут**

**Методическое обеспечение**:

* Материалы кейса (по проблемной ситуации №1)
* Материалы кейса (по проблемной ситуации №2)
* Инструкционные карты
* Критерии оценки (заданий по проблемной ситуации)
* Ключ решения проблемной ситуации №1
* Ключ решения проблемной ситуации №2
* Презентации

**Технические средства обучения:**

* LG-панель,
* персональные компьютеры (обучающихся и преподавателя);
* оргтехника (принтер; копир);
* магнитная доска.

**Формируемые компетенции**:

**Общие:**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

**Профессиональные:**

ПК 1.1. Принимать и регистрировать поступающую корреспонденцию, направлять ее в структурные подразделения организации.

ПК 1.2. Рассматривать документы и передавать их на исполнение с учетом резолюции руководителей организации.

ПК 1.3. Оформлять регистрационные карточки и создавать банк данных.

ПК 1.6. Отправлять исполненную документацию адресатам с применением современных видов организационной техники.

ПК 1.7. Составлять и оформлять служебные документы, материалы с использованием формуляров документов конкретных видов.

ПК 2.1. Формировать дела.

ПК 2.2. Обеспечивать быстрый поиск документов по научно-справочному аппарату (картотекам) организации.

ПК 2.3. Систематизировать и хранить документы текущего архива.

ПК 2.4. Обеспечивать сохранность проходящей служебной документации.

Обучающиеся должны в соответствии с ФГОС СПО:

|  |  |
| --- | --- |
| **уметь:** | **знать:** |
| * принимать, регистрировать, учитывать поступающие документы; * проверять правильность оформления документов; * вести картотеку учета прохождения документальных материалов; * систематизировать и хранить документы текущего архива;   готовить и передавать документальные материалы на хранение в архив; | * основные положения Единой государственной системы делопроизводства; * виды, функции документов, правила их составления и оформления; * порядок документирования информационно-справочных материалов. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Внутрипредметные связи:** | **Межпредметные связи:** |
| **Темы:**   * Правила составления и оформления информационно-справочной документации (справки); * Документооборот. Регистрация и контроль исполнения документов; * Формирование дел (на примере «Личного дела работника»). | * «Компьютерная обработка документов» – Подготовка шаблонов документов; * «Документационное обеспечение управления» – Нормативно-правовая и локальная документация по работе с обращениями; Должностной состав и функционал службы ДОУ (канцелярии); * «Методика и практика архивоведения» – Правила работы архива организации. |

**Рекомендуемая литература**

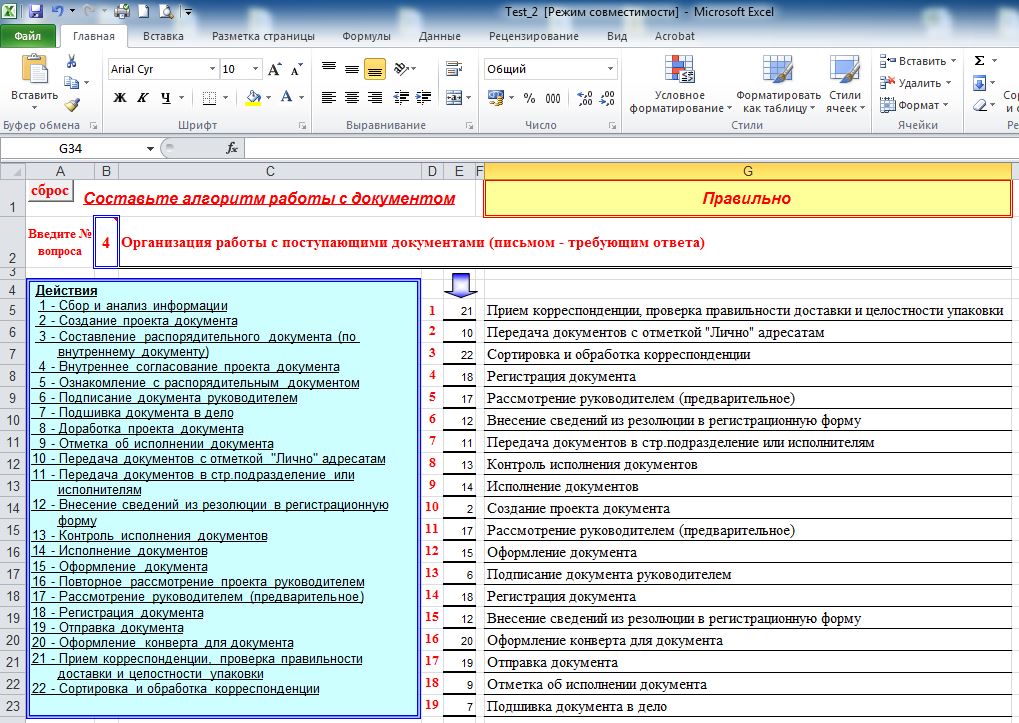
1. Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» - Режим доступа //http.www.pravo.gov.ru
2. Основные Правила работы архивов организаций (одобрены решением Коллегии Росархива от 06.02.2002) - Режим доступа //http.www.pravo.gov.ru
3. Кузнецова И.В., Хачатрян Г.А. Документационное обеспечение управления. Учебное пособие для ССУЗов. – Саратов, Ай Пи Эр Медиа, 2016. – 109 с. [Электронно-библиотечная система IPRbooks]
4. Петрова Ю.А., Смирнова Е.П. Делопроизводство для секретаря. Учебное пособие. – Саратов, Корпорация «Диполь», 2012. – 165 с. [Электронно-библиотечная система IPRbooks]
5. Попов С.Л. Делопроизводство и секретарская работа на персональном компьютере. Учебник. – М.: СОЛОН-ПРЕСС, 2013. – 424 с. [Электронно-библиотечная система IPRbooks]

**ХОД УРОКА**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование этапа  (время, мин.) | Дидактические  задачи этапа | Функции и основные виды деятельности  **преподавателя** | | Формы организации и виды деятельности  **обучающегося** | |
| вид деятельности | функция | вид деятельности | форма  организации |
| Организационный этап  *(5 мин.)* | Организация учебного занятия и привлечение внимание обучающихся  Вызвать интерес к изучаемому профессиональному действию, определить его значимость | Приветствие, проверка присутствующий и сообщение темы ***(слайд 1)***  Мы с вами рассмотрели тему «Правила приема, обработки, исполнения и учета обращений граждан».  Для того чтобы сформулировать цель нашего сегодняшнего занятия мы разложим тему на ее составные части, которые будут являться элементами профессиональной деятельности «Делопроизводителя».  Вы будете называть элементы профессиональной деятельности, а я их буду фиксировать на доске.  А теперь давайте попытаемся поставить цель нашего занятия. Я буду фиксировать их на доске.  Итак, мы поставили цель нашего занятия, а теперь я вас познакомлю с планом работы ***(слайд 2)*** | Организационная *(настрой обучающихся на работу)* | Обучающиеся называют элементы проф.деятельности по теме:  - прием входящего документа  - обработка входящего документа  - исполнение входящего документа  - учет документов (обращений)  Обучающиеся предлагают варианты цели занятия | фронтальная |
| Контроль исходного уровня знаний  *(15 мин.)* | Повторение теоретических знаний по основным этапам профессиональных действий по теме занятия | Вам на дом были выданы вопросы, ответы на которые будут использоваться нами на сегодняшнем занятии ***(слайд 3)***.  Давайте проверим результат вашей домашней подготовки *(преподаватель задает вопрос, обучающиеся отвечают).*  Для того чтобы еще раз закрепить этапы работы с входящим документом, требующим ответа я предлагаю вам пройти тестирование на ПК по теме «Организация работы с входящими документами» ***(Приложение 1)***. При правильном решении теста результат будет выведен на экране (Правильно или Неправильно).  Итак, мы с вами повторили теоретический материал, который будет вам необходим при выполнении сегодняшнего практического задания. | Контролирующая (корректирующая) | Устные ответы на вопросы  Обучающиеся выполняют электронное тестирование на ПК | Фронтальная  индивидуальная |
| Обучающий этап  *(10 мин.)* | Закрепление и отработка навыков по приему, обработке и исполнению входящей документации *(напримере обращения гражданина в организацию)* | Я предлагаю вам разделиться самостоятельно на 2 группы по 5 человека.  Сегодня вам я предлагаю решить проблемную ситуацию, которая возникает в реальной жизни в период трудовой деятельности Делопроизводителя, но и любой гражданин может оказаться в ситуации, когда необходимо составить обращение в организацию и(или) государственный орган. | Организационная *(мотивация значимости выполнения* *задания)* | Обучающиеся рассаживаются по группам (самостоятельный выбор) |  |
| Для каждой группы я выдаю инструкционную карту, которая содержит проблемную ситуацию, перечень исходных данных, требования, предъявляемые к ответу на обращение гражданина, а также задания, которые вам необходимо выполнить в ходе решения проблемной ситуации ***(Приложение 2).***  К инструкционной карте приложены критерии оценивания вашей работы по каждому заданию ***(Приложение 3).***  На отдельном столе и в электронном виде *(на Рабочем столе в папке «Кейс\_1»)* вам предлагаются материалы, которые могут понадобиться при решении ситуации и выполнении задания к ней ***(Приложение 4 - материалы кейса)***.  Для того, чтобы приступить к работе вы должны распределиться в группах по должностным обязанностям: *руководитель, делопроизводитель, архивист, специалист по информационным технологиям (по разработке и составлению технологической цепочки) и непосредственно гражданин, который обращается в организацию.* | Организационная *(объяснение алгоритма выполнения заданий по ситуации)* | Обучающиеся знакомятся с инструкционными картами, критериями оценок, заданиями.  Обучающиеся самостоятельно распределяются по должностным обязанностям | Групповая  Групповая |
| Этап самостоятельной работы обучающихся на уроке  *(35 мин.)* | Формирование самостоятельности выбора материалов кейса и выполнение заданий по проблемной ситуации | Вам необходимо за определенный интервал времени решить проблемную ситуацию и выполнить задания к ней. Результат вашей работы должен быть представлен в виде составленных документов и технологической цепочки по приему, обработке и исполнению обращения с указанием должностей, которые участвуют в данных видах профессиональной деятельности | Регулирующая и корректирующая | Обучающиеся выполняют задания согласно распределенных должностных обязанностей | Индивидуальная и групповая |
| Этап контроля конечного уровня усвоения знаний  *(15мин.)* | Демонстрация результатов самостоятельной работы обучающихся с проведением самоанализа и взаимоконтроля | Итак, мы подошли к обсуждению результатов вашей работы.  Для того, чтобы установить последовательность ваших выступлений проведем жеребьевку  *(Преподаватель приглашает к себе по одному представителю от группы, которые вытягивают номерок).*  Для того, чтобы сравнить полученные результаты вашей работы и оценить насколько верными были представленные документы я выведу на слайды эталоны ответов по каждому заданию.  Я предлагают группам обменяться документами. Ваша задача на документах красным цветом выделить ошибки. | Контролирующая и корректирующая *(по результатам представления работ каждой подгруппы показывается эталон ответов по заданиям -* ***Приложение 5****)* | В каждой группе выбирается представитель, который будет представлять результаты работы своих коллег.  Остальные обучающиеся группы внимательно слушают ответ, дополняют (при необходимости).  Обучающиеся 2-ой группы фиксируют замечания по представленным результатам работы.  Обучающиеся сравнивают документы с эталоном и по критериям оцениванию выставляют себе оценку | Групповая |
| Заключительный этап  *(10 мин.)* | Дать анализ и оценку успешности достижения цели | Итак, сегодня на занятии вы разобрали ситуацию, которая может возникнуть в период профессиональной деятельности Делопроизводителя и любого человека.  Я предлагаю обучающемуся, на которого возложены должностные обязанности «Руководителя» оценить работу каждого члена группы.  Сейчас давайте ответим на вопросы:   1. Достигли ли мы поставленной цели занятия? 2. Какие затруднения возникли на занятии? | Анализирующая *(подведение итогов, разъяснение результатов*) | Обучающемуся, за которым закреплены должностные обязанности руководителя, предоставляется возможность оценить работу каждого члена своей группы по 5-бальной системе с учетом его работы на результат группы ***(по оценочному листу)***  Обучающиеся отвечают на поставленные вопросы. | Индивидуальная  Фронтальная |

**Приложение 1**

**Электронное тестирование по теме «Организация работы с входящими документами»**

****

**Приложение 2**

**ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА**

**Кейс-ситуация 1.**

**Тема занятия**: Правила приема, обработки, исполнения и учета обращений граждан

**Название работы:** Прием, обработка входящего обращения и подготовка ответа

в форме справки по нему

**Цель урока**: *Формирование навыков профессиональной деятельности в процессе приема,*

*обработки и исполнения обращений граждан*

**Умения и навыки**: умение производить прием, обработку и учет входящих обращений граждан и

привитие навыков вести работу по подготовке ответов на обращение

**Место проведения – кабинет 23**

**Норма времени – 90 минут**

**Оснащение кабинета:** материалы для выполнения кейс-ситуации 1;

критерии оценивания и оценочный лист по группам;

персональный компьютер *(ПО: MS Word, Консультант Плюс), на рабочем*

*столе папка «КЕЙС\_1»*

цветные ручки (карандаши)

**Кейс-ситуация 1. Как составить и оформить справку для исчисления больничного листа работнику с учетом данных по прежнему месту работы?**

**Ситуация 1.** Симонова Татьяна Ивановна устроилась в ГОУ ВО «Вологодский педагогический колледж» с 01.09.2016 года на должность преподавателя иностранного языка. С 25 октября 2016 года Симонова Т.И. заболела и для расчета больничного листа ей требуется справка о среднемесячной заработной плате за два предыдущих года.

**ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ:**

1. Организация *(прежняя):* автономное профессиональное образовательное учреждение Вологодской области «Вологодский колледж связи и информационных технологий» (АПОУ ВО «ВКСиИТ»).
2. Заявление от 25 октября 2016 года Симоновой Татьяны Ивановны 20.12.1977 года рождения. В заявлении было указано, что Симонова Т.И. работала в колледже в период с 01.12.2000 по 30.08.2016 года в должности преподавателя иностранного языка.
3. Организация *(новая):* бюджетное образовательное учреждение Вологодской области «Вологодский педагогический колледж»
4. Государственное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Вологодский колледж связи и информационных технологий» переименовано в Автономное профессиональное образовательное учреждение Вологодской области "Вологодский колледж связи и информационных технологий" – *Приказ Департамента образования Вологодской области от 31.07.2015 №2272*
5. АПОУ ВО «ВКСиИТ» имеет в своей структуре архив организации с разработанным Положением «Об работе архива АПОУ ВО «ВКСиИТ» утвержденного приказом директора от 01.09.2015 г. № 23 «Об утверждении локального нормативного акта»
6. Папка **«Кейс\_1»** комплект дополнительных материалов, необходимых для решения ситуации.

**ЗАДАНИЕ:**

1. Распределиться по должностным обязанностям: *гражданин, обратившийся в организацию; руководитель; делопроизводитель; архивариус; специалист по информационным технологиям.*
2. Распределить профессиональные действия по должностным обязанностям – заполнить таблицу

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Должностные обязанности/  ФИО обучающегося | Задание (профессиональные действия) | Результат работы |
| Руководитель организации |  |  |
| Гражданин, обратившийся в организацию |  |  |
| Делопроизводитель |  |  |
| Архивариус |  |  |
| Специалист по информационным технологиям |  |  |

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ДЕЙСТВИЯ:**

1. Составить технологическую цепочку по обработке, исполнению заявления работника Симоновой Т.И. с указанием должностей, которые ответственны за исполнение заявления (обращения)
2. Определить срок исполнения обращения (по Федеральному закону №59-ФЗ, указав статью и пункт закона)
3. Составить обращение Симоновой Т.И. (в соответствии с Федерального закона №59-ФЗ)
4. Обработать входящее заявление Симоновой Т.И.
5. Составить регистрационную форму (учет обращений граждан)
6. Оформить согласие на обработку персональных данных Симоновой Т.И.
7. Составить заявку-требование на выемку личного дела Симоновой Т.И. из архива организации
8. Составить регистрационную форму для выдачи личного дела Симоновой Т.И. во временное пользование
9. Составить лист использования личного дела Симоновой Т.И.
10. Составление справки по обращению Симоновой Т.И.
11. Сформировать дело «Обращения граждан» определить срок хранения данного дела по Перечню

**ТРЕБОВАНИЯ**

**К ОФОРМЛЕНИЮ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ЦЕПОЧКИ и**

**ОПРЕДЕЛЕНИЮ СРОКА РЕГИСТРАЦИИ И ИСПОЛНЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ**

1. Установка параметров страницы
2. Установка шрифта
3. Логическое представление хода выполнения профессиональных действий

*Пример составления (представления) схемы:*

Написание

обращения

и отправка по почте

Проверка правильности доставки конверта

Регистрация

1. По Федеральному закону №59-ФЗ определить срок регистрации и срок исполнения данного обращения. Результат представить в форме таблицы.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Статья и пункт ФЗ** | **Срок регистрации** | **Срок исполнения** |
|  |  |  |

1. По Перечную типовых архивных документов (ПРИКАЗ Минкультуры России от 25.08.2010 N 558 (ред. от 16.02.2016) - определить срок хранения дела с обращениями граждан, указать строку и раздел по Перечню, а также срок хранения. Результат представить в форме таблицы.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Раздел** | **Номер строки и вид документа** | **Срок хранения** |
|  |  |  |

**ТРЕБОВАНИЯ К СПРАВКЕ**

**(ответу на обращение):**

1. Справка должна быть оформлена на бланке организации *(для писем).*
2. В тексте справке должны быть данные о стаже работы в АПОУ ВО «ВКСиИТ», среднемесячная заработная плата работника Симоновой Т.И. за 2 года *(определенная по лицевому счету работника).*
3. В тексте справки должны быть указаны периоды работы в АПОУ ВО «ВКСиИТ» с указанием приказом о приеме и увольнении, которые необходимо **приложить в качестве приложений к справке.**
4. Если за этот период организация поменяла свое наименование, то это отразить в тексте справки с указанием документа, на основании которого произошли изменения.
5. Справка должна быть подписана 2-мя должностными лицами *(разными по занимаемой должности)*
6. В справке обязательно указать специалиста, ответственного за исполнение заявления от работника с указанием его контактного телефона.

**Приложение 3**

**КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование показателя критерия | Балл |
| **Технологическая схема** |  |
| 1. Параметры страницы (поля, ориентация) | 0-1-2 |
| 1. Установка шрифта (тип, размер) | 0-1-2 |
| 1. Установка абзаца (выравнивание, интервал, междустрочный) | 0-1-2 |
| 1. Объект «Надпись» (обтекание, поля) | 0-1-2 |
| 1. Группировка созданного графического объекта | 0-1 |
| 1. Полнота данных схемы (должности, профессиональные действия, их последовательность) | 0-1-2-3-4-5 |
| **ИТОГО за задание 1:** | **10** |
| **Срок исполнения обращения** |  |
| 1. Правильность указание статьи и пункта по сроку регистрации обращений | 0-1 |
| 1. Правильность указания статьи и пункта по сроку исполнения обращения | 0-1 |
| **Итого за задание 2:** | **2** |
| **Составление обращения** |  |
| 1. Правильность написания реквизитов обращения (по ФЗ «Правила работы с обращениями граждан» | 0-1-2-3-4-5 |
| 1. Приложение копий соответствующих документов и их оформление | 0-1-2-3 |
| 1. Заполнение согласия на обработку персональных данных | 0-1-2 |
| **Итого за задание 3, 6:** | **10** |
| **Обработка входящего обращения** |  |
| 1. Нанесение соответствующих реквизитов | 0-1-2-3 |
| 1. Заполнение регистрационной формы (правильность внесения сведений) | 0-1-2 |
| **Итого за задание 4-5:** | **5** |
| **Заполнение архивных документов: заявку-требование,**  **регистрационную форму, лист использования** |  |
| 1. Параметры страницы (поля, ориентация) | 0-1-2 |
| 1. Установка шрифта (тип, размер) | 0-1-2 |
| 1. Установка абзаца (выравнивание, интервал, междустрочный) | 0-1-2 |
| 1. Установка параметров таблицы (шрифт - заголовков, поля таблицы) | 0-1-2 |
| 1. Полнота заполнения заявку-требования | 0-1-2-3 |
| 1. Полнота заполнения регистрационной формы | 0-1-2 |
| 1. Полнота заполнения листа использования дела | 0-1-2 |
| **Итого за задания 7, 8, 9:** | **15** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Справка-ответ на обращение** |  |
| 1. Параметры страницы (поля, ориентация) | 0-1-2 |
| 1. Установка шрифта (тип, размер) | 0-1-2 |
| 1. Установка абзаца (выравнивание, интервал, междустрочный) | 0-1-2 |
| 1. Правильность оформления реквизитов бланка письма | 0-1-2-3 |
| 1. Полнота сведений в тексте справки | 0-1-2-3 |
| 1. Правильность оформления реквизита «Подпись» | 0-1 |
| 1. Правильность оформления отметки об исполнителе | 0-1 |
| 1. Правильность оформления отметки об исполнении (на входящем документе) | 0-1 |
| **Итого за задание 10:** | **15** |
| **Оформление дела «Обращения граждан»** |  |
| 1. Правильность оформления обложки дела | 0-1 |
| 1. Правильность определения срока хранения дела | 0-1 |
| 1. Правильность оформления «Даты начала» и «Даты окончания» дела | 0-1 |
| **Итого за задание 11:** | **3** |
| **ВСЕГО за все задание:** | **60** |

Критерии оценивания работы группы в целом:

**Оценка «5» - 51**

**Оценка «4» - 45**

**Оценка «3» - 39**

**Оценочный лист**

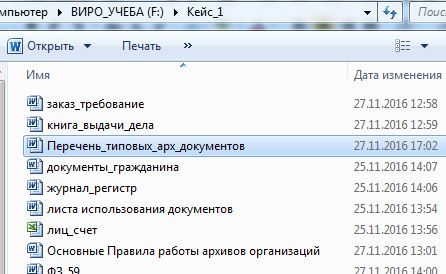
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Должностные обязанности/  ФИО обучающегося | Результат работы (по каждому заданию) | Кол-во баллов по заданию (критерии) / оценка |
| Руководитель организации |  |  |
| Гражданин, обратившийся в организацию |  |  |
| Делопроизводитель |  |  |
| Архивариус |  |  |
| Специалист по информационным технологиям |  |  |

**Приложение 4**

**Материалы кейс-ситуации №1**

**представлены в электронном виде**

***(сформированы в отдельную папку «Кейс\_1»)***



**Приложение 5**

**Эталон правильного выполнения заданий**