

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»
Многопрофильный колледж



**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**
**ПМ. 01. ОРГАНИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ
И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ**
МДК 01.03. ОРГАНИЗАЦИЯ СЕКРЕТАРСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности СПО
**46.02.01. документационное обеспечение управления и архивоведение
(базовой подготовки)**

Магнитогорск, 2018

ОДОБРЕНО

Предметно- цикловой комиссией
Гуманитарных дисциплин и ДОУ
Председатель: Ю.А. Риве
Протокол № 6 от 21.02.2018 г.

Методической комиссией

Протокол №4 от 01.03.2018 г.

Разработчик

Н.В.Карпенко
преподаватель МпК ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова»

Методические указания по выполнению практических занятий разработаны на основе рабочей программы ПМ. 01. « Организация документационного обеспечения управления и функционирования организации». МДК 01.03. « Организация секретарского обслуживания»

СОДЕРЖАНИЕ

1 Введение	4
2 Методические указания	
Практическое занятие № 1	6
Практическое занятие № 2	11
Практическое занятие № 3	13
Практическое занятие № 4	15
Практическое занятие №5	17
Практическое занятие №6	19
Практическое занятие №7	21
Практическое занятие №8	23
Практическое занятие №9	25
Практическое занятие №10	27

1 ВВЕДЕНИЕ

Важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки обучающихся составляют практические занятия

Состав и содержание практических занятий направлены на реализацию Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования

Ведущей дидактической целью практических занятий является формирование профессиональных практических умений (умений выполнять определенные действия, операции, необходимые в последующем в профессиональной деятельности), необходимых в последующей учебной деятельности.

В соответствии с рабочей программой ПМ. 01. Организация документационного обеспечения управления и функционирования организации, МДК 01.03. Организация секретарского обслуживания предусмотрено проведение практических занятий.

В результате их выполнения, обучающийся должен уметь:

- применять нормативные правовые акты в управленческой деятельности;
- подготавливать проекты управленческих решений;
- обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела;
- готовить и проводить совещания, деловые встречи, приемы и презентации

Практические занятия направлены на формирование общих и профессиональных компетенций: Содержание практических и лабораторных занятий ориентировано на формирование общих компетенций по профессиональному модулю программы подготовки специалистов среднего звена по специальности и овладению **профессиональными компетенциями**

ПК 1.1. Координировать работу организации (приемной руководителя), вести прием посетителей.

ПК 1.2. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.

ПК 1.3. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.

ПК 1.4. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.

ПК 1.5. Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения.

ПК 1.6. Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.

ПК 1.7. Самостоятельно работать с документами, содержащими конфиденциальную информацию, в том числе с документами по личному составу.

ПК 1.8. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.

ПК 1.9. Осуществлять подготовку дел к передаче на архивное хранение.

ПК 1.10. Составлять описи дел, осуществлять подготовку дел к передаче в архив организации, государственные и муниципальные архивы.

А также формированию **общих компетенций**

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

деятельности.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Выполнение обучающимися практических и/или лабораторных работ по ПМ. 01. Организация документационного обеспечения управления и функционирования организации, МДК 01.01. Документационное обеспечение управления направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление и закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам ПМ;
- формирование умений применять полученные знания на практике;
- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов;
- выработка при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Практические занятия проводятся после соответствующей темы, которая обеспечивает наличие знаний, необходимых для ее выполнения.

Критерии оценки

Оценка "отлично" выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

Оценка "хорошо" выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

Оценка "удовлетворительно" выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Оформленные документы не соответствуют нормативным документам

2 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

МДК 01.03. Организация секретарского обслуживания

Тема 1.1 Профессия-секретарь. Карьера секретаря

Практическое занятие № 1

Профессиональный отбор и трудоустройство секретаря

Цель работы: приобрести навыки трудоустройства по должности «секретарь».

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- применять нормативные правовые акты в управленческой деятельности;

Материальное обеспечение:

- Учебно-методическое пособие;
- Учебно-методическая литература;
- Конспекты лекций
- Интернет ресурсы

Задание:

1. Проанализируйте содержание вакансий «секретарь» на сайтах предложений о работе
2. Проанализировать уровни карьеры, квалификационные требования к офис - менеджеру и подготовить должностную инструкции.
3. Изучив требования к резюме подготовьте структуру документа для соискания должности «секретарь».
3. Подготовьте памятку для участия в собеседовании.

Краткие теоретические сведения:

Карьера – успешное продвижение в общественной, научной деятельности, поступательное продвижение по служебной лестнице, изменение навыков, способностей, квалификационных возможностей и размеров вознаграждения, связанных с непосредственной деятельностью.

В современной практике управления сложились должностные ступени секретаря:

- секретарь (машинистка, на телефоне, технический секретарь);
- секретарь-референт;
- референт;
- руководитель секретариата;
- офис-менеджер.

В этом вопросе можно воспользоваться документом ESPS (Скандинавской группы Европейской ассоциации профессиональных секретарей). В этом документе 4 уровня:

A – соответствует уровню секретаря-машинистки в России;

B – секретаря;

C – секретаря-референта,

D – референта, руководителя секретариата, офис-менеджера.

Особый интерес представляет уровень должностных требований и профессиональных качеств секретарей групп **B, C, D**

СТУПЕНИ КАРЬЕРЫ И ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ СЕКРЕТАРЯ

Уровень	Содержание работы (должностные обязанности)	Уровень ответственности	Образование и стаж работы	Личные качества
1	2	3	4	5
В (соответствует уровню секретаря в России)	Печать (на родном языке и английском) с рукописи и под диктовку Редактирование документов Хранение документов Обслуживание командировок и совещаний Телекоммуникации, включая рассылку документов 6. Самостоятельная работа (написание черновиков несложных писем, работа по содержанию офиса, проверка счетов и решение проблем, связанных с командировками)	За свою собственную работу За составление документов Обязанность знать структуру компании и направления ее деятельности	Три года изучения бизнеса и делопроизводства Обучение секретарскому делу Или Несколько лет стажа в области делопроизводства. Дополнительное изучение иностранного языка.	1. Рациональность и организованность Способность выбирать приоритеты Стремление к сотрудничеству. Инициативность Аккуратность. Склонность к работе в области сервиса
С (соответствует уровню секретаря-референта в России, базируется на уровне В плюс дополнительное образование и стаж работы на уровне В)	Печать (на родном языке и двух иностранных) с рукописи и под диктовку Составление писем, факсов и других документов Проверка фактов, изложенных в отчетах и других документах Прием и передача сообщений по каналам связи (факс, E-mail и т.п.) Организация командировок и совещаний Ведение протокола и контроль за выполнением принятых решений Самостоятельная работа (составление командировочных отчетов и предписаний, перевод документов, работа с персоналом, сбор и обработка данных, проектная работа)	1. Обязанность осуществлять связь между руководителем и всеми остальными 2. Ответственность за проверку исполнения заданий и отчетность 3. Обязанность знать структуру компании и направления ее деятельности, знать специализацию сотрудников и внешние связи компании	1. Три года изучения бизнеса и делопроизводства. 2. Обучение секретарскому делу не менее одного года Или 1. Не менее пяти лет работы секретарем уровня В 2. Дополнительное изучение иностранных языков, основ управления, основ трудового права, компьютерных программ. 3. Предпочтителен опыт работы за рубежом	1. Способность руководить и взаимодействовать с персоналом 2. Хорошие организаторские способности 3. Хороший литературный стиль 4. Способность справляться со стрессовыми ситуациями
D (соответствуют уровню референта, руководителя секретариата, офис-менеджера в России; уровень D базируется на уровне С + дополнительное образование, стаж работы на уровне С)	Подготовка и ведение заседаний, советов и других совещаний Ведение административной работы Консультирование во время приема секретарей на работу, помощь в их обучении и повышении квалификации Организация презентаций, представительская деятельность Деятельность по обеспечению информацией (контакты со средствами массовой информации, редактирование инфор-	За свои исследования и отчеты. За свой бюджет. За персонал. За осуществление связи между руководителем и должностными лицами высокого ранга.	Три года изучения бизнеса и делопроизводства Обучение секретарскому делу не менее одного года Или Большой опыт работы секретарем уровня С Изучение на университетском уровне иностранных языков, управления бизнесом, знание экономических законов и трудового зако-	Большая энергия Творческие способности Способности к лидерству Надежность

	<p>мационных бюллетеней для сотрудников компании и пр.) Самостоятельная работа (т.е. собственные исследования, перевод бизнес и технических отчетов, компьютерные исследования, руководство проектами, руководство персоналом, руководство работой, связанной с организацией командировок) 7. Прием и передача сообщений по каналам связи (факс, E-mail и т.п.)</p>		<p>нодательства, психологии общения и информационных технологий Предпочтительно обучение или стажировка за рубежом</p>	
--	---	--	--	--

Предлагается следующий вариант квалификационной характеристики офис-менеджера:

Должностные обязанности. Участвует в определении миссии организации, в разработке и планировании вопросов стратегического развития: установление рынков сбыта и потенциальных клиентов, совершенствовании качества оказываемых услуг, координации и контроле за договорной деятельностью; в определении источников обеспечения необходимыми кадрами; осуществляет представительские функции.

Организует, координирует и контролирует вопросы внутренней деятельности организации: участвует в подготовке, издании организационно-распорядительных документов; разрабатывает организационную структуру предприятия, программы развития персонала; участвует в разработке бизнес-планов, а также в текущем и долгосрочном планировании деятельности организации, в том числе во внедрении новых информационных технологий; организует и проводит совещания, переговоры, презентации, рекламные кампании; осуществляет подбор, оценку, стимулирование, повышение квалификации персонала; проводит работы по нормированию труда и определению численности персонала.

Руководит работой службы ДООУ и обеспечивает эффективное выполнение ее функций (учет, контроль исполнения, поиск, справочная работа, экспертиза ценности документов, их оперативное и архивное хранение, аналитическая работа с информацией для принятия решений); организует внедрение автоматизированных информационных систем, принимает участие в проектировании и актуализации баз и банков данных; принимает меры по упорядочению состава документов и документопотоков; разрабатывает нормативно-методические документы по вопросам документационного обеспечения управления организации; организует и контролирует работу по защите информации; совместно с другими руководителями организует работу по приобретению, вводу в эксплуатацию, эффективному использованию и обеспечению сохранности оргтехники.

Должен знать. Законодательные и нормативные акты, регламентирующие предпринимательскую и коммерческую, информационную и документационную деятельность организации, работу с персоналом; рыночную экономику, предпринимательство и ведение бизнеса; основы маркетинга и менеджмента; деловое администрирование; теорию и практику работы с персоналом; формы и методы ведения рекламных компаний, работы с общественностью, порядок разработки коммерческих соглашений и условий, договоров; основы бухучета; основы социологии и психологии; этику делового общения; делопроизводство; технологию работы вычислительной и оргтехники служб ДООУ; основы труда и эргономики.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование или высшее профессиональное образование и дополнительная подготовка в области теории и практики менеджмента и документационного обеспечения управления, стаж работы по специальности не менее 2 лет.

Предлагается следующая структура резюме:

ЛИЧНЫЕ СВЕДЕНИЯ

- Фамилия, Имя, Отчество
- Адрес: индекс, город, улица, дом, квартира
- Телефон, e-mail
- Дата рождения (по требованию)
- Семейное положение

Слово резюме обычно не пишется. Лучше напишите крупными буквами (18-20 шрифт), по центру, сверху вашу фамилию, имя и отчество. Такой заголовок поможет быстро найти ваше резюме в стопке из сотен подобных

бумаг. Не забудьте указать дату рождения, район проживания и семейное положение. Отсутствие такой элементарной информации настораживает работодателя.

Предоставляя адрес места жительства, желательно указать является ли этот адрес временным или постоянным. Если адрес временный, то до какого срока вас можно застать по нему. Если указываете несколько телефонов, пометьте по какому, в какое время звонить. Если вам доступны другие средства связи, например, факс, e-mail, пейджер, ICQ, также укажите их, детализируя по возможности условия связи с вами. Помните: чем быстрее сотрудник кадрового агентства или отдела кадров свяжется с вами, тем больше у вас шансов обойти ваших конкурентов в получении той или иной работы.

ЦЕЛЬ: Укажите должности или вакансии, на которую претендуете.

ОБРАЗОВАНИЕ:

Перечислите учебные заведения, школы, курсы, институты, и т.д. которые вы уже закончили или еще продолжаете учиться: -

Используйте обратный хронологический порядок, т. е. последнее место учебы укажите первым, или принцип значимости, т. е. укажите сначала место учебы наиболее значимое для искомой работы. –

Для каждого места учебы предоставьте следующую информацию: период обучения с точным (месяц, год) указанием дат начала и окончания обучения; место учебы (если из названия учебного заведения не следует его расположение, укажите город, страну) и, наконец, укажите ту квалификацию, которую Вы получили по окончании обучения, т. е. укажите звание (аттестат, диплом, сертификат и т.д. по специальности). Расшифруйте полностью название ВУЗа, факультет, специальность. Учеба в школе обычно не указывается, если, конечно, нет особых причин ею гордиться. –

Перечислите только те места учебы, которые важны для данной, искомой работы. - Кроме основного образования укажите семинары, курсы, тренинги, которые вы проходили. Если, конечно, они пригодятся на предполагаемые вами должности.

Включите в резюме информацию о ваших наградах и достижениях(выигранные гранты, конкурсы(Лучший проект и т.д))

ОПЫТ РАБОТЫ:

Перечислите места вашей бывшей работы: Информация о предыдущих местах работы обычно выглядит следующим образом: даты (месяц, год); название компании, направление деятельности, ваша должность, ваши функции (лучше об этом подробнее). - **Используйте обратный хронологический порядок**, т.е. Последнее место работы укажите первым, или принцип значимости, т. е. укажите сначала место работы, где полученный вами опыт наиболее значим для будущей работы; -

Для каждого места работы предоставьте следующую информацию: период занятости с точным (месяц, год) указанием дат начала и окончания работы; работодатель (укажите название фирмы, город, страну); должность; обязанности (в трех-четырёх предложениях изложите круг ваших обязанностей). –

Перечислите только те места работы, которые важны для искомой работы. - Не оставляйте пробелов в датах периода занятости. - Когда вы пишете о своих функциях и достижениях – будьте конкретны. Даже если вы – узкий специалист, жаргон лучше не использовать. Нельзя дословно копировать записи трудовой книжки.

Если Вам не хватает опыта работы по специальности, необходимо включить в резюме весь опыт работы (производственную практику; летнюю работу; временную работу; волонтерство)

Вы должны показать , что умеете работать и добиваться результатов. Если опыта работы нет совсем , то тогда надо подробно остановиться на образовании.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СВЕДЕНИЯ:

Например, Вы умеете работать на компьютере, знаете иностранные языки, владеете машинописью, у вас есть водительские права. Если какие-либо из этих навыков помогут вам справиться с вашими будущими обязанностями, то укажите их, создав соответствующие заголовки, например, **знание компьютера, иностранные языки** и т.д. Специалистам, например, программистам, рекомендую указать более детальную информацию (языки программирования, операционные системы, базы данных, программирование под Интернет). В разделе иностранные языки желательно указать не только уровень владения языком, но и где и как долго вы его учили

Если вы участвуете в профессиональных движениях, клубах, ассоциациях – это ваш плюс. Наличие водительского удостоверения, автомобиля тоже будет расценено как положительный знак. Участие, а тем более победы в профессиональных конкурсах скажут работодателю о вашем стремлении быть специалистом высокого уровня.

ДАТА

ПОДПИСЬ

И.О.ФАМИЛИЯ.

Помимо этих основных разделов в резюме можно указать круг интересов, подвести итог своим качествам и наиболее важным способностям.

Порядок выполнения работы:

1. Проанализируйте содержание вакансий «секретарь» на сайтах предложений о работе (Headhunter, rabota.yandex, job.ru и другие) и заполните в тетради таблицу:

Требования к образованию	Требования к опыту работы и стажу	Требования к знаниям и умениям	Требования к личностным качествам	Должностные обязанности

2. Составьте резюме для соискания должности «секретарь». Используя структуру резюме и ПО «MS Office»

3. С использованием компьютерной программы ПО «MS Office» составьте Памятку для соискателей по должности секретарь

Форма представления результата: Выполненная работа

Критерии оценки: Для оценки образовательных достижений обучающихся применяется универсальная шкала их оценки

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Тема 1.3. Условия труда работников служб документации

Практическое занятие № 2

Условия труда работников служб документации

Цель работы: Ознакомиться с условиями труда работников службы документации и организацией работы секретаря.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- применять нормативные правовые акты в управленческой деятельности;

Материальное обеспечение:

- Учебно-методическое пособие;
- Интернет - ресурсы;
- Конспекты лекций.

Задание:

1. Организовать рабочее место с учетом оптимальных условий труда.
- 2.. Охарактеризуйте факторы влияющие на здоровье и работоспособность
2. Проанализируйте ситуации

Порядок выполнения работы:

1. Составить характеристику факторов и нормативов в соответствии с нормативными документами.

Виды факторов	Основные нормативы	Особенности
Помещение и его площадь		
Температурный режим и состав воздуха		
Освещенность и шум		
Цветовое оформление		
Режим труда и отдыха		

2. Проанализируйте факторы, обеспечивающие комфортные условия работы секретаря (делопроизводителя) на рабочем месте.

Проанализировать и пояснить ситуацию:

По следующему алгоритму:

1. Выявить нарушения в приемной.
2. Установить, нормативные условия труда.
3. Предложить конкретные меры решения ситуации. (можно оформить в таблицу)

2.1. Вы пришли на работу 15 мая. Окна вашего помещения выходят на восток. Температура воздуха в помещении 24 °С. Относительная влажность 40 %. Рабочее место находится в центре комнаты, при чем работник сидит спиной к окну. На столе имеется местное освещение. Общая площадь комнаты 18 м², работает в ней 1 человек. Стены оклеены обоями персикового цвета. Искусственное освещение установлено в панелях между стеной и потолком в виде точечных ламп. В комнате имеется большое количество крупных искусственных растений. Уровень шума не превышает 40 дБ.

2.2. Вы пришли на работу 20 ноября. Окна вашего помещения выходят на север, температура воздуха примерно 20 °С., относительная влажность 60 %. Рабочее место находится в углу, причем свет падает на стол с правой стороны. На столах работников отсутствует

местное освещение. Общая площадь комнаты 15 м², работают в ней 2 человека. Стены оклеены обоями светло-сиреневых тонов. Искусственное освещение находится на потолке в виде ламп дневного света. В комнате большое количество крупных живых растений, расположенных на полу и подоконниках, имеется большой аквариум.

Форма представления результата: Выполненная работа

Критерии оценки: Для оценки образовательных достижений обучающихся применяется универсальная шкала их оценки

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Тема 1.4. Организация рабочего места

Практическое занятие № 3 Организация рабочего места

Цель работы: Научиться рационально, организовывать рабочее место

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- применять нормативные правовые акты в управленческой деятельности;

Материальное обеспечение:

- Учебно-методическое пособие;
- Учебно-методическая литература;
- Конспекты лекций
- Интернет ресурсы

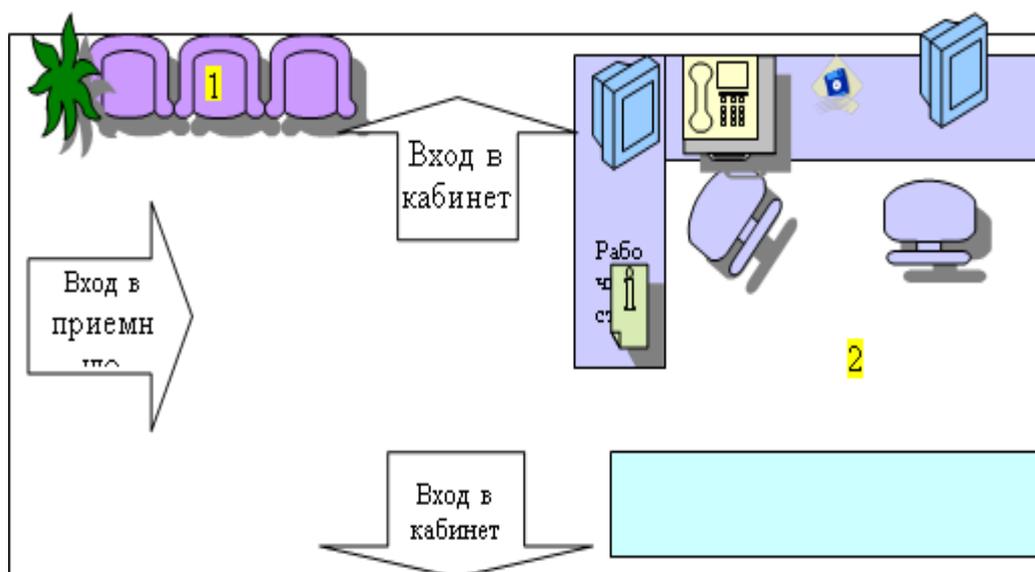
Задание:

1. Создать графический проект приемной с оборудованным рабочим местом секретаря (специалиста делопроизводства)
2. Представить проект в виде презентации и обосновать его.

Краткие теоретические сведения:

Все требования к проектированию пространства условно можно разделить на группы:

1. Требования к экономии площади.
2. Требования к мебели.
3. Расположение и наличие оргтехники.
4. Зонирование пространства.
5. Порядок хранения личных вещей и деловых принадлежностей.
6. Цветовое решение интерьера.
7. Примерный графический проект пространства приемной представлен ниже. Цифрами обозначены выделенные зоны в пространстве.



Порядок выполнения работы:

1. Актуализируйте требования, предъявляемые к организации рабочего пространства приемной.

Заполните таблицу рациональной организации рабочего места

Нормативные мероприятия организации рабочего места	Современные мероприятия организации рабочего места

2. С использованием ПО «Paint» создайте графический проект приемной руководителя с учетом требований, предъявляемых к планированию пространства офиса.

3. Создайте презентацию в ПО «Power Point», по теме «Рациональная организация рабочего места» с обоснованием проекта (в том числе выбор вида мебели, взаиморасположение мебели, наличие зон в пространстве, цветовое решение).

Форма представления результата: Выполненная работа.

Критерии оценки: Для оценки образовательных достижений обучающихся применяется универсальная шкала их оценки

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Тема 1.5 Планирование рабочего дня

Практическое занятие № 4

Планирование рабочего дня секретаря и руководителя

Цель работы: Научиться планировать рабочий день секретаря и руководителя.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- применять нормативные правовые акты в управленческой деятельности;
- готовить и проводить совещания, деловые встречи, приемы и презентации;

Материальное обеспечение:

- Учебно-методическое пособие;
- Интернет - ресурсы;
- Конспекты лекций.

Задание:

1. Актуализировать знания принципов планирования рабочего дня.
2. Применять в ходе решения задач различные подходы к планированию
3. Составьте план совместной работы на день специалиста службы ДОУ и руководителя организации. с разбивкой по времени.
4. Определить баланс рабочего времени.

Порядок выполнения работы:

1. Составьте критерии эффективного планирования в свободной форме.
2. *Проанализируйте и поясните* следующую ситуацию.

Внимательно прочитайте ситуацию и попробуйте определить, какие из предложенных дел на данный момент «важные и срочные», «важные и несрочные», «неважные и срочные», «неважные и несрочные».

Вы пришли на работу в понедельник в 09.00 часов. Из факса, стоящего на автомате, свисает длинная лента полученных сообщений. Вы предполагаете, что столько же их накопилось в электронном почтовом ящике. Часть из них, безусловно, важна и требует ответа. На столе вас ждет записка, из которой следует, что в 09.30 вам нужно представить руководителю аналитическую справку (2 страницы), которая в принципе готова, но ее надо еще раз просмотреть и распечатать в двух экземплярах. От этой справки зависит подготовка руководителем вариантов решения к важной встрече, назначенной на 15.00 В 10 часов утра совещание, материалы к которому вас еще в пятницу просили размножить по количеству участников (8 страниц на 14 человек). Самих материалов до сих пор нет, и надо звонить в отдел реализации продукции, напомнить, чтобы их принесли.

Специалист из рекламного отдела в 13.00 улетает в командировку. Он пришел с огромной просьбой отформатировать и распечатать важное сообщение, которое он хочет взять с собой (в четырех экземплярах).

Еще вы помните, что надо позвонить в фирму, которая занимается ремонтом организационной техники и пригласить мастера по ремонту принтера, который иногда плохо подает бумагу. А вы, к сожалению, не успели позавтракать из-за домашних проблем и очень надеетесь хотя бы на чашку чая.

Данные запишите в таблицу:

Наименование операций	Виды дел
«важные и срочные»,	
«важные и несрочные»,	
«неважные и срочные»,».	
«неважные и несрочные	

3. Составить план совместной работы на день специалиста службы ДООУ и руководителя организации.

Учитывая следующие операции.

3.1. На текущий день специалисту ДООУ необходимо планировать следующие дела:

- Рассмотрение и передача корреспонденции руководителю;
- Проведение оперативного совещания начальников отделов;
- Деловая встреча руководителя с президентом Мост-банка ;
- Подбор материала, составление и оформление доклада руководителя на совет директоров;
- Подписание документов;
- Прием по личным вопросам;
- Подбор документов для беседы руководителя с начальником отдела по персоналу о награждении сотрудников.

3.2. Составьте план рабочего дня секретаря по времени (первая половина дня., вторая половина дня., конец рабочего дня.), если предстоят следующие виды работ :

Подборка на текущий день нужных документов и дел; Работа с телефоном и посетителями; Обработка и регистрация полученной корреспонденции; Передача по телефону и лично указаний руководителя; Сбор и подготовка подписей исполненных документов.; Просмотр ежедневника и информирование соответствующих служб. Выполнение печатных работ; копирование и размножение документов.

Для составления плана используйте следующую форму:

Распределение времени	Виды деятельности

4. На основании типовых нормативов времени и проведенной фотографии рабочего времени специалиста службы ДООУ, определить баланс рабочего времени и сделать выводы по рациональному использованию рабочего времени

Наименование затрат рабочего времени	Индекс	Продолжительность в минутах	Удельный вес затрат рабочего времени, в %
Продолжительность рабочего дня	Н		
Оперативное время (время исполнения рабочих задач)	ОП		
Подготовительно-заключительное время (подготовка себя и рабочего места к работе)	ПЗ		
Время организационного обслуживания рабочего места	ОО		
Время нерегламентированного отдыха и личных надобностей	ПР		
Обеденный перерыв	ОТ		
Перекрываемое время (время, в течение которого выполняется сразу более одной операции)	ПВ		

Форма представления результата: Выполненная работа.

Критерии оценки: Для оценки образовательных достижений обучающихся применяется универсальная шкала их оценки

Процент результативности (правильных	Качественная оценка уровня подготовки
--------------------------------------	---------------------------------------

ответов)	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Тема 2.4. Телефонные переговоры

Практическое занятие № 5

Телефонные переговоры

Цель работы: Научиться приемам работы с телефоном и осуществлять прием и передачу сообщения, информацию.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- применять нормативные правовые акты в управленческой деятельности;
- готовить и проводить совещания, деловые встречи, приемы и презентации;

Материальное обеспечение:

- Учебно-методическое пособие;
- Учебно-методическая литература;
- Конспекты лекций
- Интернет ресурсы

Задание:

1. Изучить этические требования, предъявляемые к ведению телефонных переговоров.
2. Проанализировать телефонные переговоры по критериям.
3. Освоить технологию отправки телефонограмм.

Порядок выполнения работы:

1. Проанализируйте свои знания о культуре телефонного общения, ответив на вопросы теста:

ТЕСТ «ВЛАДЕЕТЕ ЛИ ВЫ КУЛЬТУРОЙ ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ»

В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил общения по телефону. Если вы всегда соблюдаете данное правило, запишите себе 2 балла, иногда – 1, никогда – 0.

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.
3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листе бумаги.
4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем, если нет, то переношу разговор на другой согласованный день и час.
5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.
6. Если я не туда попал, извиняюсь, а не вешаю молча трубку.
7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» – и кладу трубку.
8. Работая над важным документом, выключаю телефон.
9. В деловых телефонных разговорах держу себя в руках, даже если до этого был чем-то занят.
10. Находясь на службе, в качестве отзыва на телефонный разговор называю свою фамилию.
11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону благодарю собеседника и желаю ему успеха.
12. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.
13. Завершая телефонный разговор, прощаюсь с собеседником.

Результаты теста:

25 и более – вы вполне владеете культурой телефонного общения.

От 20 до 24 – в целом вы владеете искусством телефонного разговора, но еще есть резервы для совершенствования.

Менее 20 – целесообразно внимательно ознакомиться с правилами ведения телефонных переговоров.

2. Проанализируйте и поясните ситуации :

Проведите анализ телефонного разговора, если звонят секретарю., по приветствию; по представлении: по причине; по подведении итогов: по прощание.

-Алло!

-А кто звонит?

-Говорите громче

-Он занят, перезвоните позже

-Одну минуточку. Сейчас я узнаю (исчезаете на несколько минут)

Проведите анализ телефонного разговора, если звонит секретарь., по приветствию; по представлении: по причине; по подведении итогов: по прощание.

-

-Здравствуй я из фирмы «Вега».

-Скажите, кто у Вас занимается оформлением виз?

-Все. До свидание. Понятно.

Данные анализа занести в таблицу

Виды телефонных разговоров и их критерии	Требования ведения разговора	
	Правильно	Неправильно
Если звонят секретарю:		
По приветствию		
По представлении		
По причине		
По подведении итогов разговора		
По прощанию (завершении разговора)		
Если звонит секретарь		
По приветствию		
По представлении		
По причине		
По подведении итогов разговора		
По прощанию (завершении разговора)		

3. Проведите анализ приема телефонограммы с учетом основных правил приема и передачи документа.

Примите телефонограмму. Секретарь в блокнот записывает текст, сокращает его. Полностью не повторяя текст, передает должностному лицу. При передаче информация была не срочная, с редко употребляемыми словами. При передаче и приеме телефонограммы не были сообщены фамилии должностных лиц.

Данные анализа запишите в таблицу.

Основные правила приема передачи телефонограммы	Действия приема – передачи телефонограммы	
	Правильно	Неправильно

Форма представления результата: Выполненная работа.

Критерии оценки: Для оценки образовательных достижений обучающихся применяется универсальная шкала их оценки

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Тема 2. 5 Организация приёма посетителей.

Практическое занятие № 6 Организация приема посетителей.

Цель работы: Научиться правильной организации приема посетителей.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- применять нормативные правовые акты в управленческой деятельности;
- готовить и проводить совещания, деловые встречи, приемы и презентации;

Материальное обеспечение:

- Учебно-методическое пособие;
- Учебно-методическая литература;
- Конспекты лекций
- Интернет ресурсы

Задание:

1. Изучив общие вопросы организации приема посетителей, осуществите прием и учет посетителей.

2. Учитывая категории посетителей подготовьте документацию.

Порядок выполнения работы:

1. Проанализируйте ситуации и определите типы посетителей.

1.1. Попов И.Т, старший научный сотрудник института, пришел на прием 23.марта 2015 г. В 14-00 к руководителю по вопросам « Об изменении учебных планов для профессиональной подготовки специалистов».

1.2. Савельев С.Л, инженер завода « Автотранспорт», хотел бы записаться на прием к руководителю коммерческого отдела «Механоремнта» по вопросу « О запасных частях завода – поставщика» . на 17 апреля 2015г. Время 10-00.

1.3. Острогорская Г.Ю. пришла на прием к руководителю организации по личному вопросу который проходит в пятницу с 16-00 до 18-00. Для оказания помощи в получении санаторного лечения для своего ребенка.

Данные занесите в таблицу.

Категории посетителей и	Мотивы посещения	Действия при приеме посетителей.

2.

2.1. Проведите учет посетителей в журнальной форме.

Журнал учета посетителей

п/п	Наименование организации (подразделения)	Фамилия, имя, отчество и должность посетителя, контактный	Дата и время приема (посещения)	Впервые или повторно	Цель посещения, наличие письменных материалов	Результат приема (решения руководителя)	Контроль за исполнением поручений руководителя

2.2. Провести прием посетителя и подготовить результат приема в форме листа беседы. В организации был записан на прием старший сотрудник института по вопросу внести изменения в учебные планы для профессиональной подготовки специалистов. По требованию руководителя секретарь должен собрать как можно больше информации от посетителя для того чтобы руководитель мог принять верное решение.

Наименование предприятия ЛИСТ БЕСЕДЫ с посетителем	
(фамилия, имя, отчество, должность, организация, подразделение)	
1. Содержание беседы по обращению о _____	
Вопрос _____	_____
Ответ _____	_____
Вопрос _____	_____
Ответ _____	_____
Вопрос _____	_____
Ответ _____	_____
2. Мнения сторон о порядке решения вопроса посетителя	
Мнение руководителя _____	_____
Мнение посетителя _____	_____
3. Решение руководителя _____	
4. Решение доведено до сведения _____	
Подпись руководителя _____	_____
Подпись посетителя _____	_____
5. Дополнительные указания руководителя _____	
6. Материалы беседы помещены в _____	
Подпись секретаря _____	_____

Форма представления результата: Выполненная работа

Критерии оценки: Для оценки образовательных достижений обучающихся применяется универсальная шкала их оценки

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Тема 2.6. Организация совещаний

Практическое занятие № 7

Подготовка и обслуживание совещаний

Цель работы: Ознакомиться и отработать приемы работы по организации совещания., деловых встреч, приемов.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- применять нормативные правовые акты в управленческой деятельности;
- готовить и проводить совещания, деловые встречи, приемы и презентации;

Материальное обеспечение:

- Учебно-методическое пособие;
- Учебно-методическая литература;
- Конспекты лекций
- Интернет ресурсы

Задание:

1. Проанализировать правила подготовки и обслуживания деловых совещаний.
2. Составит и оформить подготовительные документы совещания.
3. Составить протокол совещания.

Порядок выполнения работы:

1. Проанализировать и пояснить ситуацию;
2. Дать характеристику совещательному мероприятию;
3. Подготовить план совещания и повестку дня.
4. Составить приглашение в виде телефонограммы.
5. Составить протокол совещания

1. Проанализировать и пояснить ситуацию:

28 марта 2016 года в организации запланировано провести совещание коллектива с приглашенными экспертами, для принятия решения и исправления замечаний после экспертной проверки. В организации численный состав 100 человек .

Анализ результатов экспертной проверки документов ОАО «СТРОЙ ХОЛЛ» . В результате проверки выяснилось, что нет четкого контроля исполнения документов, все выполняется в ручную. Предложения проанализировать пути внедрения автоматизированных систем контроля документов; необходимо подготовить или провести подготовку документов постоянного срока хранения и личных дел и передать в ведомственный архив.

2. Учитывая признаки классификации совещаний дайте характеристику мероприятию, в свободной форме.

3. Составьте план совещания , по следующим критериям.

ПЛАН (совещания)

1. Цель совещания:
2. Повестка дня (тема совещания)
3. Дата совещания
4. Регламент совещания
5. Место проведения
6. Состав участников
7. Ведущий совещания

8. Секретарь совещания
 9. Содержание особенностей совещания
 10. Выполнить немедленно: -Поручить: -Связаться: Оповестить: - Доложить: -
Другое:
 - 11.
4. Оформите повестку дня совещания и согласовать с руководителем.
ПОВЕСТКА ДНЯ:
1.
 - 2.....
 - 3.....

5. Подготовить приглашение (в виде телефонограммы) для экспертов, которые будут выступать .

В ОАО «СТРОЙ ХОЛЛ» . 28 марта 2016 года , с 16-00 состоится совещание по результатам экспертной проверки. Общая тема « Пути внедрения автоматизированных систем контроля документов». Далее текст продолжить самостоятельно.

6.Провести документирование совещания в установленной форме – составить протокол в соответствии с требованиями ГОСТа.

Форма представления результата: Выполненная работа.

Критерии оценки: Для оценки образовательных достижений обучающихся применяется универсальная шкала их оценки

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Тема 2.7. Организация и проведение приёмов и презентаций

Практическое занятие № 8

Организация и проведение приемов и презентаций

Цель работы:

Ознакомиться и отработать приемы работы по организации, приемов и презентаций.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- применять нормативные правовые акты в управленческой деятельности;
- готовить и проводить совещания, деловые встречи, приемы и презентации;

Материальное обеспечение:

- Учебно-методическое пособие;
- Учебно-методическая литература;
- Конспекты лекций
- Интернет ресурсы

Задание:

- 1.Изучить организацию и проведение приемов и презентаций.
- 2.Проанализировать ситуации.

Порядок выполнения работы:

- 1.Дайте характеристику наиболее почетным видам приема.

Виды приема	Характеристика	Процедура подготовки
	Критерии: время; количество приглашенных; форма одежды	
Чай		
А-ля фуршет		

Дайте характеристику наиболее почетным видам презентаций

Вид презентации	Характеристика	Процедура подготовки
	Критерии: время, место; мотивы проведения;	
Приватная презентация		
Камерная презентация		
Публичная презентация		

2. Проанализируйте и поясните ситуации:

2.1. Проанализируйте подготовку к презентации в организации - по виду; по цели; по организации; по приглашению; Сделайте вывод и раскройте ошибки если есть.

Для привлечения новых клиентов (деловых партнеров) в организации должна состояться презентация. Секретарю поручено составить план мероприятия.

План презентации:

- ✓ Секретарь разработала приглашения на 20 человек, но не указала вид презентации) и не уточнила список приглашенных.
- ✓ Определила начало в 14-00час.
- ✓ Запланированные выступления занимают более 30 мин.
- ✓ Был выбран зал заседания.
- ✓ Был запланирован видеоролик (видеоролик), где потенциального клиента не выделили, хотя необходимая информация роздана.

- ✓ Изюминка мероприятия была запланирована на конец мероприятия.
- ✓ Секретарь подготовила информационный материал и сувениры.
- ✓ Угощение было в стиле «А ля фуршет».

2.2. Проведите анализ официального приема (чай).

Начали чай между 15.00 и 16.00. Накрыли столик, поставили чашка на блюдце, справа – тарелочка и ножик, Чайник рядом со столиком. Предложены булочки, кексы, бутерброды с сыром. На стол поставили сливки.

Форма представления результата: Выполненная работа

Критерии оценки: Для оценки образовательных достижений обучающихся применяется универсальная шкала их оценки

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Тема 2.8. Бизнес-поездки руководителя

Практическое занятие № 9 Бизнес-поездки руководителя

Цель работы: Ознакомиться с бизнес-поездками руководителя , осуществить подготовку бизнес-поездки руководителя.

Выполнив работу, Вы будете:
уметь:

- применять нормативные правовые акты в управленческой деятельности;
- готовить и проводить совещания, деловые встречи, приемы и презентации;

Материальное обеспечение:

- Учебно-методическое пособие;
- Учебно-методическая литература;
- Конспекты лекций
- Интернет ресурсы

Задание:

1. Проанализируйте этапы подготовки бизнес-поездки.
2. Подготовьте руководителя к бизнес поездки
3. Подготовьте документацию.

Порядок выполнения работы:

2. Проанализировать и пояснить ситуацию:

2.1. Получено приглашение (письмо 563 от 03.04.20__г.) на Кадровый форум 20__года в Санкт-Петербургский Институт управления персоналом, который проводится с 16 апреля 20__г. Целью является обмен опытом по управлению персоналом.

Поступило предложение выступить на пленарном заседании форума о кадровой политики на ЗАО «Успех» и его особенностях кадрового обеспечения. Было принято решение направить в командировку на пять календарных дней директора по персоналу ЗАО «Успех» Ковалева Андрея Викторовича. С 14.04.20__г.

2.2. Для командирования руководителя необходимо подготовить документацию:

В общероссийской справочной системе «Консультант Плюс» находим унифицированные формы приказа № Т-9; командировочного удостоверения № Т-10; служебное задание № Т-10а.

Составить приказ о командировании Ковалева А.В.

Составить командировочное удостоверение.

Подготовить служебное задание на бизнес-поездку руководителя организации

2.3. Определите и составьте программу бизнес поездки руководителя.

Руководитель организации направляется в международную поездку . Целью является обмен опытом по управлению персоналом. Вопросы встречи касаются структуры, полномочий, взаимодействия с другими структурами, рациональность действий и должностной статус. Самостоятельно дополните пункты программы.

Программа бизнес-поездки руководителя

1. Категория поездки
2. Цель поездки
3. Наименование организации
4. Время пребывания
5. Место пребывания

6. Обсуждаемые вопросы
7. Необходимая информация
8. Исполнители в подготовке материалов
9. Способ передвижения
10. Деловые встречи
11. Технологические и технические вопросы подготовки бизнес-поездки
Подарки и сувениры

2.4. По окончании бизнес поездки составляется отчет

Директор по персоналу ЗАО «Успех» вернулся с командировки, где участвовал в Кадровом форуме 20__ г. Выступал на пленарном заседании Санкт-Петербургского Института управления персоналом, доклад затрагивал вопросы кадровой политики организации, обсуждались основные функции службы, методы управления персоналом, отбор и прием персонала и пути совершенствования.

Отчета составляется секретарем по установленной форме.

Утверждается руководителем организации., заголовок к отчету., куда и дата поездки. Основание командировки., Цель., Результаты., Подпись заинтересованных лиц.

	УТВЕРЖДАЮ Директор ЗАО «Успех» _____ И.О.Фамилия 00.00.0000.
ОТЧЕТ О командировании директора по персоналу в Санкт-Петербург С 15.04.20__ г. По _____	
Основание командировки:	
Цель комамндировки:	
Результаты:	
Отчет заслушан на	
Генеральный директор:	И.О.Фамилия
Директор по персоналу	И.О.Фамилия

Форма представления результата: Выполненная работа

Критерии оценки: Для оценки образовательных достижений обучающихся применяется универсальная шкала их оценки

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Тема 2.9 Коммерческая тайна в работе секретаря-референта

Практическое занятие № 10 Коммерческая тайна в работе секретаря

Цель работы: Ознакомиться с работой секретаря с конфиденциальной информацией.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- применять нормативные правовые акты в управленческой деятельности;
- готовить и проводить совещания, деловые встречи, приемы и презентации;

Материальное обеспечение:

- Учебно-методическое пособие;
- Учебно-методическая литература;
- Конспекты лекций
- Интернет ресурсы

Задание:

1. Ознакомьтесь с перечнем документов и нормативной документацией о конфиденциальной информации.
2. Проанализировать и пояснить ситуацию:

Порядок выполнения работы:

1 В общероссийской справочной системе «Консультант Плюс» найдите ФЗ «О государственной тайне» и ФЗ «О коммерческой тайне» изучите статьи закона и составьте перечень сведений, составляющих коммерческую тайну, как приложение к приказу «о принятии мер по охране конфиденциальности информации»

	Приложение № 1 К приказу От _____ - № _____
ПЕРЕЧЕНЬ СВЕДЕНИЙ Составляющих коммерческую тайну	
Генеральный директор	И.О.Фамилия
С перечнем ознакомлены:	

.2. Проанализировать и пояснить ситуацию:

Проанализируйте работу секретаря с конфиденциальными документами организации.

Сделайте вывод и раскройте ошибки.

В приемную руководителя организации пришел посетитель, не записанный на прием. Секретарь выполняя поручение руководителя формировала необходимую информацию к совещанию (контракты и списки клиентов и сведения по деловой переписке с ними). Документы открыто лежали на столе секретаря. Секретарь переключилась на посетителя (заполняла регистрационную форму посетителя). Завязался разговор. Секретарь ответила на телефонный звонок сотрудника организации по рабочим вопросам. Далее доложила о посетителе руководителю лично и пригласила на беседу. Посетитель забыл на столике

Действия выполнены правильно	Действия выполнены неправильно

папку с документами и блокнот-органайзер. Данные анализа занести в таблицу.

Форма представления результата: Выполненная работа

Критерии оценки: Для оценки образовательных достижений обучающихся применяется универсальная шкала их оценки

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно