



ФГОС ВО
(версия 3+
+))

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Рабочая программа дисциплины

ЧЕЛЯБИНСК
ЧГИК
2026



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

1

Сертификат: 45890B78B8BA2AEBA039360286A0AA3C
Владелец: Синецкий Сергей Борисович
Действителен: с 29.09.2025 до 23.12.2026

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»**

Кафедра истории, музеологии и документоведения

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Рабочая программа дисциплины

**программа бакалавриата
«Документационное обеспечение управления»
по направлению подготовки
46.03.02 Документоведение и архивоведение
квалификация: бакалавр**

**Челябинск
ЧГИК
2026**

УДК 342.5 (073)
ББК 67.401Я73
О-64

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО (версия 3++) по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Автор-составитель: Штолер А. В., доцент кафедры истории, музееведения и документоведения, канд. пед. наук, доцент

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП на заседании совета факультета документальных коммуникаций и туризма рекомендована к рассмотрению экспертной комиссией, протокол № 6 от 22.03.2022

Экспертиза проведена 22.04.2022, акт № 2022/ДОУ

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП утверждена на заседании Ученого совета института протокол № 6 от 30.05.2022.

Срок действия рабочей программы дисциплины продлен на заседании Ученого совета института:

Учебный год	№ протокола, дата утверждения
2023/24	протокол № 8 от 29.05.2023
2024/25	протокол № 11 от 27.05.2024
2025/26	протокол № 8 от 26.05.2025
2026/27	Протокол № 10 от 25.05.2026

О-64 Организация работы с обращениями граждан : рабочая программа дисциплины : программа бакалавриата «Документационное обеспечение управления» по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, квалификация : бакалавр / авт.-сост. А. В. Штолер ; Челябинский государственный институт культуры. – Челябинск, 2022. – 38 с. – (ФГОС ВО версия 3++). – Текст : непосредственный.

Рабочая программа дисциплины включает: перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы; указание места дисциплины в структуре ОПОП; объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся; содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий; перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине; фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине; перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины; методические указания для обучающихся по освоению дисциплины; перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения; описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

© Челябинский государственный
институт культуры, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация.....	6
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	8
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	8
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	9
4.1. Структура преподавания дисциплины.....	9
4.1.1. Матрица компетенций.....	11
4.2. Содержание дисциплины.....	11
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	13
5.1. Общие положения.....	13
5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	15
5.2.1. Содержание самостоятельной работы.....	15
5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы.....	16
5.2.3. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для самостоятельной работы.....	17
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	17
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	17
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	20
6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.....	20
6.2.2. Описание шкал оценивания.....	22
6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на зачете и экзамене.....	22
6.2.2.2. Описание шкалы оценивания.....	23
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	24
6.3.1. Материалы для подготовки к зачету и экзамену.....	24
6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине.....	26
6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы.....	27
6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций.....	27
6.3.4.1. Планы семинарских занятий.....	27
6.3.4.2. Задания для практических занятий.....	30
6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий.....	32
6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока).....	32
6.3.4.5. Тестовые задания.....	32
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций.....	33
7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.....	34
7.1. Печатные и (или) электронные образовательные ресурсы.....	34
7.2. Информационные ресурсы.....	34
7.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	34

7.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	34
8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	34
9. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для.....	37
осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	37
Лист изменений в рабочую программу дисциплины.....	38

Аннотация

1	Индекс и название дисциплины по учебному плану	Б1.В.ДВ.03.01 Организация работы с обращениями граждан
2	Цель дисциплины	изучение комплекса проблем организации работы с обращениями граждан, функционирования и совершенствования организационных, технических и технологических процессов, обеспечивающих работу с заявлениями, предложениями и жалобами граждан
3	Задачи дисциплины заключаются в:	овладение теоретическими, практическими и методическими вопросами обеспечения работы с обращениями граждан и освоение основных требований, предъявляемых к организации работы с обращениями граждан; развитие способностей, связанных с разработкой локальных нормативных актов и нормативно-методических документов по организации и технологии работы с обращениями граждан.
4	Планируемые результаты освоения	УК-11, ПК-3, ПК-4
5	Общая трудоемкость дисциплины составляет	в зачетных единицах – 7 в академических часах – 252
6	Разработчики	Штолер А. В., доцент кафедры истории, музееведения и документоведения, канд. пед. наук, доцент

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ,
СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В процессе освоения основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП) обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Таблица 1

Планируемые результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения (индикаторы достижения компетенций)			
	Код индикатора	Элементы компетен- ций	по компетенции в целом	по дисциплине
1	2	3	4	5
УК-11. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-11.1	Знать	российское законодательство, а также антикоррупционные стандарты поведения, уважение к праву и закону. Идентифицировать и оценивать коррупционные риски, проявлять нетерпимое отношение к коррупционному поведению	российское законодательство, а также антикоррупционные стандарты поведения, уважение к праву и закону. Идентифицировать и оценивать коррупционные риски, проявлять нетерпимое отношение к коррупционному поведению
	УК-11.2	Уметь	правильно анализировать, толковать и применять нормы права в различных сферах социальной деятельности, а также в сфере противодействия коррупции. Осуществлять социальную и профессиональную деятельность на основе развитого правосознания и сформированной правовой культуры	правильно анализировать, толковать и применять нормы права в различных сферах социальной деятельности, а также в сфере противодействия коррупции. Осуществлять социальную и профессиональную деятельность на основе развитого правосознания и сформированной правовой культуры
	УК-11.3	Владеть	навыками работы с законодательными и другими нормативными правовыми актами	навыками работы с законодательными и другими нормативными правовыми актами
ПК-3. Способен осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации	ПК-3.1	Знать	общие принципы построения документной системы, системы управления документами, организации службы ДОУ	общие принципы построения документной системы, системы управления документами, организации службы ДОУ
	ПК-3.2	Уметь	осуществлять базовые процессы организационного, документационного и информационного	осуществлять базовые процессы организационного, документационного и информационного

			обеспечения деятельности руководителя организации.	обеспечения деятельности руководителя организации.
	ПК-3.3.	Владеть	навыками информационно-документац. обеспечения деятельности аппарата управления организации.	навыками информационно-документационного обеспечения деятельности аппарата управления организации.
ПК-4. Способен организовать и осуществлять документирование деятельности организации	ПК-4.1	Знать	нормативно-правовую базу документирования деятельности организации	нормативно-правовую базу документирования деятельности организации
	ПК-4.2	Уметь	осуществлять процесс документирования	осуществлять процесс документирования
	ПК-4.3.	Владеть	навыками организации и анализа результативности процесса документирования деятельности организации.	навыками организации и анализа результативности процесса документирования деятельности организации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана и является дисциплиной по выбору.

Дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплинами: «Экономика культуры», «Информационные технологии в ДОУ и архивном деле», «Информационное обеспечение управления», «Организация секретарского обслуживания», «Аналитико-синтетическая обработка документа» / «Аналитико-синтетическая переработка информации», «Практикум по организационно-распорядительной документации» / «Подготовка управленческих документов», «Социология управления» / «Методика социологических исследований», «Документоведение», «Редактирование документов», «Кадровый менеджмент», «Управление персоналом»; практикой: «Ознакомительная практика»,

Освоение дисциплины будет необходимо при изучении: «Офис-менеджмент» / «Организационно-информационное обеспечение деятельности руководителя», «Кадровое делопроизводство», «Архивы документов по личному составу», «Организационное проектирование», прохождении практик: «Преддипломная практика», подготовке к государственной итоговой аттестации.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом составляет 7 зачетных единиц, 252 часа

Таблица 2

Вид учебной работы	Всего часов
--------------------	-------------

	Очная форма	Заочная форма
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	252	252
– Контактная работа (всего)	84,5	48
в том числе:		
лекции	36	14
семинары	16	4
практические занятия	30	10
в т. ч. в форме практической подготовки	4	
консультация в рамках промежуточной аттестации (КонсПА)	2	2
иная контактная работа (ИКР) в рамках промежуточной аттестации	0,5	4
консультации (конс.)	5 % от лекционных час.	10
контроль самостоятельной работы (КСР)		4
– Самостоятельная работа обучающихся (всего)	140,8	195
в т. ч. в форме практической подготовки	4	
– Промежуточная аттестация обучающегося – зачет, экзамен: контроль	26,7	9

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

4.1. Структура преподавания дисциплины

Таблица 3

Очная форма обучения

Наименование разделов, тем	Общая трудоемкость	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, и трудоемкость (в академ. час.)				Форма промежуточ- ной аттестации (по семестрам) в т. ч. с контактной ра- ботой
		Контактная работа			с/р	
		лек.	сем.	практ		
1	2	3	4	5	6	7
Раздел 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России						
Тема 1. Возникновение и разви- тие делопроизводства с обраще- ниями граждан в учреждениях России в XIV- XIX вв.	20	2	2	2	14	
Тема 2. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 г.г.)	22	4	2	2	14	
Раздел 2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе						
Тема 3. Законодательная и норма- тивно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями	24	4	2	4	14	

граждан						
Тема 4. Организация работы с обращениями граждан	21	4		4	13	
Тема 5. Организация личного приема граждан	20,8	4	2	2	12,8	
Зачет 7 семестр	0,2					Зачет ИКР – 0,2 час.
<i>Итого в 7 сем.</i>	<i>108</i>	<i>18</i>	<i>8</i>	<i>14</i>	<i>67,8</i>	<i>0,2</i>
Раздел 3. Технология работы с обращениями граждан						
Тема 6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан		6	4	4	24	
Тема 7. Аналитическая работа с обращениями граждан		6	2	4	24	
Тема 8. Подготовка дел к передаче в архив		6	2	4	25	
Экзамен 8 семестр	29					Экзамен контроль – 26,7 ч. КонсПА – 2 час. ИКР – 0,3 час.
<i>Итого в 8 сем.</i>	<i>144</i>	<i>18</i>	<i>8</i>	<i>16</i>	<i>73</i>	<i>29</i>
Всего по дисциплине	252	36	16	30	140,8	29,2

Заочная форма обучения

Наименование разделов, тем	Общая трудоемкость	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, и трудоемкость (в академ. час.)				с/р	Форма промежуточной аттестации (по семестрам) в т. ч. с контактной работой
		Контактная работа					
		лек.	сем.	практ.	конс , КСР		
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России							
Тема 1. Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV- XIX вв.	18	2				16	
Тема 2. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.)	16					16	
Раздел 2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе							
Тема 3. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	22	2		2		18	
Тема 4. Организация работы с обращениями	22	2		2		18	

граждан							
Тема 5. Организация личного приема граждан	20		2			18	
Консультации Контроль самостоятельной работы	6				4 2		
Зачет 7 семестр	4						Зачет контроль–2ч ИКР – 2 час.
<i>Итого в 7 сем.</i>	<i>108</i>	<i>6</i>	<i>2</i>	<i>4</i>	<i>6</i>	<i>86</i>	<i>4</i>
Раздел 3. Технология работы с обращениями граждан							
Тема 6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан	44	4	2	2		36	
Тема 7. Аналитическая работа с обращениями граждан	40	2		2		36	
Тема 8. Подготовка дел к передаче в архив	41	2		2		37	
Консультации ПА Контроль самостоятельной работы	8				6 2		
Экзамен 8 семестр	11						Экзамен контроль–7 ч Конс. ПА – 2 час. ИКР – 2 час.
<i>Итого в 8 сем.</i>	<i>144</i>	<i>8</i>	<i>2</i>	<i>6</i>	<i>8</i>	<i>109</i>	<i>11</i>
Всего по дисциплине	252	14	4	10	14	195	15

Таблица 4

4.1.1. Матрица компетенций

Наименование разделов, тем	УК-11	ПК-3	ПК-4
1	2	3	4
Раздел 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России			
Тема 1. Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV- XIX вв.	+	+	+
Тема 2. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.)	+	+	+
Раздел 2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе			
Тема 3. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	+	+	+
Тема 4. Организация работы с обращениями граждан	+	+	+
Тема 5. Организация личного приема граждан	+	+	+
Зачет 7 семестр	+	+	+
Раздел 3. Технология работы с обращениями граждан			
Тема 6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан	+	+	+
Тема 7. Аналитическая работа с обращениями граждан	+	+	+
Тема 8. Подготовка дел к передаче в архив	+	+	+
Экзамен 8 семестр	+	+	+

4.2. Содержание дисциплины

Раздел 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России

Тема 1. Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV-XIX вв. Период создания государственных учреждений, появление письменных обращений частных лиц. Регламентация обязанностей высших должностных лиц приказов по рассмотрению дел «жалобщиков» (Судебник 1550 г.). Организация работы с челобитными в центральных учреждениях Русского государства (приказах) и местных учреждениях (приказных избах), ее особенности. Правила составления челобитных. Основные этапы работы с челобитными, делопроизводственные операции.

Характеристика «Генерального регламента» 1720 г. как основного законодательного акта XVIII в. по организации делопроизводства с челобитными. Форма прошений, подаваемых на имя царя. Указ «О форме суда» 1723 г. о порядке составления и оформления челобитных. Указы «О подаче просьб мимо присутственных мест государю, кроме великих государственных дел» 1700 и 1790 гг. по порядку приема доносителей и челобитников и порядку движения документов, вопросы, решаемые Сенатами, коллегиями.

Организация делопроизводства и порядок работы с просительскими документами в министерствах. Виды прошений: «тяжебные», исковые, встречные, мировые, доносы, жалобы, отзывы.

Тема 2. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.).

Понятия «предложение», «заявление», «жалобы» граждан. Законодательные акты первых лет Советской власти о работе с предложениями, заявлениями и жалобами граждан. Предложения, заявления и жалобы граждан как одна из форм участия трудящихся в управлении государством, контроля и критики снизу.

Сложившийся стиль работы с обращениями граждан в советских учреждениях. Борьба с бюрократизмом и волокитой. Основные принципы работы с письмами граждан. Обзор законодательных актов 1920–1950-х гг.

Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.68 «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан», его содержание и значение. Новая редакция указа от 04.03.80 г. Закон СССР от 30.06.87 г. «О порядке обжалования в суде неправомερных действий должностных лиц, ущемляющих права граждан».

Раздел 2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе

Тема 3. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (2006 г.) (ред. от 27.07.2010, с изм. от 2015), ФЗ «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (в ред. Федеральных законов от 14.12.1995 № 197-ФЗ, от 09.02.2009 № 4-ФЗ), «Регламент Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации» (утв. Постановлением СФ ФС от 30.01.2002 №33-СФ, в ред. от 26.09.2012), [Положение об Аппарате Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации](#), [«Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан в Совете Федерации Федерального Собрания Российской Федерации»](#) (утв. распоряжением СФ ФС от 30.12.2005 № 572рп-СФ, [«О работе с обращениями граждан, поступающими через официальный сайт Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации в сети Интернет»](#) (утв. Распоряжением СФ ФС от 30.01.2006 № 27рп-СФ), «Положение о приемной Президента РФ в федеральном округе» (утв. распоряжением Администра-

ции Президента Российской Федерации от 2 октября 2009 г. № 1441), Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан в Совете Федерации Федерального Собрания РФ (утв. Распоряжением СФ ФС РФ от 23.06.2011 № 189рп-СФ), Распоряжение Администрации Президента Российской Федерации от 8 октября 2009 г. № 1489 «Об информационно-справочной службе приемной Президента РФ в федеральном округе» (утв. распоряжением Администрации Президента Российской Федерации от 8 октября 2009 г. № 1489), Постановление Правительства РФ от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг».

Тема 4. Организация работы с обращениями граждан. Классификация обращений граждан. Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях. Влияние характера управления, принципов принятия управленческих решений на организацию и технологию работы с обращениями граждан. Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан от общего делопроизводства. Взаимосвязь делопроизводства по обращениям граждан с организацией ведомственного и государственного хранения документов. Зависимость структуры службы документационного обеспечения управления от количества поступающих обращений в организацию (бюро, сектор, отдел, секретарь). Составление и оформление Положения отдела по работе с обращениями граждан.

Тема 5. Организация личного приема граждан. Требования, предъявляемые к организации и документированию приема граждан. Обязанности руководителя и секретаря по организации приема граждан. Особенности ведения и заполнения регистрационных форм. Этика приема.

Раздел 3. Технология работы с обращениями граждан

Тема 6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан. Порядок приема и первичной обработки документов. Регистрация обращений граждан. Порядок заполнения журналов регистрации и регистрационно-контрольных карточек.

Сроки рассмотрения обращений граждан. Направление обращения на исполнение. Решение вопросов, поднятых в обращениях граждан.

Требования, предъявляемые к решению. Контроль за исполнением обращений, регистрационно-контрольные картотеки. Организация контроля исполнения документов с использованием средств вычислительной техники. Организация информационно-справочной работы по обращениям. Автоматизация информационно-справочной работы по обращениям.

Особенности организация работы с обращениями депутатов. Особенности работы «Интернет-приемной».

Тема 7. Аналитическая работа с обращениями граждан. Значение аналитической работы с обращениями граждан. Анализ и обобщение работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан. Составление и оформление отчетов, сводок, справок по заявлениям, предложениям и жалобам граждан. Методика анализа и обобщения.

Тема 8. Подготовка дел к передаче в архив. Задачи работников службы ДОУ по организации текущего хранения обращений. Общие правила формирования дел. Группировка индивидуальных и коллективных обращений в дела. Принципы система-

тизации обращений внутри дел. Назначение и использование перечней для оперативного хранения обращений в делопроизводстве и в архиве. Сроки хранения обращений. Подшивка обращений в дела. Полное и частичное оформление дел. Составление и оформление заверительной надписи. Нумерация листов дела. Составление внутренней описи документов дела. Оформление обложки дел постоянного и временного хранения. Экспертиза ценности документов.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Общие положения

Самостоятельная работа обучающихся – особый вид познавательной деятельности, в процессе которой происходит формирование оптимального для данного индивидуума стиля получения, обработки и усвоения учебной информации на основе интеграции его субъективного опыта с культурными образцами.

Самостоятельная работа может быть аудиторной и внеаудиторной.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется на лекциях, практических и семинарских занятиях. Внеаудиторная самостоятельная работа может осуществляться:

- в контакте с преподавателем: на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т. д.;

- без контакта с преподавателем: в аудитории для индивидуальных занятий, в библиотеке, дома, в общежитии и других местах при выполнении учебных и творческих заданий.

Внеаудиторная самостоятельная работа, прежде всего, включает повторение материала, изученного в ходе аудиторных занятий; работу с основной и дополнительной литературой и интернет-источниками; подготовку к семинарским, практическим занятиям; выполнение заданий, вынесенных преподавателем на самостоятельное изучение; научно-исследовательскую и творческую работу обучающегося.

Целью самостоятельной работы обучающегося является:

- формирование приверженности к будущей профессии;
- систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных знаний умений, владений;
- формирование умений использовать различные виды изданий (официальные, научные, справочные, информационные и др.);
- развитие познавательных способностей и активности обучающегося (творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности);
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию, самореализации;
- развитие исследовательского и творческого мышления.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, и ее объем по каждой дисциплине определяется учебным планом. Методика ее организации зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, индивидуальных качеств и условий учебной деятельности.

Для эффективной организации самостоятельной работы обучающийся должен *знать*:

- систему форм и методов обучения в вузе;
- основы научной организации труда;

- методики самостоятельной работы;
- критерии оценки качества выполняемой самостоятельной работы;

уметь:

- проводить поиск в различных поисковых системах;
- использовать различные виды изданий;
- применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей

изучаемой дисциплины;

владеть:

- навыками планирования самостоятельной работы;
- навыками соотнесения планируемых целей и полученных результатов в ходе самостоятельной работы;

– навыками проектирования и моделирования разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей обучающихся. Время и место самостоятельной работы выбираются обучающимися по своему усмотрению, но с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения рабочей программы дисциплины, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и владениям обучаемых. Обязательно следует помнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочного занятия, а затем – приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном рабочей программой дисциплины.

5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Таблица 5

5.2.1. Содержание самостоятельной работы

Наименование разделов, темы	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
Раздел 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России		
Тема 1. Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV- XIX вв.	Самостоятельная работа № 1. Тема. Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV-XIX вв. Подготовка к семинару № 1, практическому занятию № 1, 2.	Участие в семинаре, проверка выполнения практической работы
Тема 2. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.)	Самостоятельная работа № 2. Тема. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.). Подготовка к семинару № 2, практическому занятию № 3, 4.	проверка готовности к семинару, проверка выполнения практической работы
Раздел 2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе		
Тема 3. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	Самостоятельная работа № 3. Тема. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан. Подготовка к семинару № 3, практическому занятию № 5.	проверка готовности к семинару, проверка выполнения практической работы
Тема 4. Организация работы с обращениями граждан	Самостоятельная работа № 4. Тема. Организация работы с обращениями граждан. Подготовка к практическому занятию № 6.	проверка выполнения реферата и практической работы
Тема 5. Организация	Самостоятельная работа № 5. Тема. Органи-	проверка готовности

личного приема граждан	зация личного приема граждан. Подготовка к семинару № 4, практическому занятию № 7.	к семинару, проверка выполнения практической работы
Раздел 3. Технология работы с обращениями граждан		
Тема 6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан	Самостоятельная работа № 6. Тема. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан. Подготовка к семинару № 5, практическому занятию № 8	проверка готовности к семинару, проверка выполнения практической работы
Тема 7. Аналитическая работа с обращениями граждан	Самостоятельная работа № 7. Тема. Аналитическая работа с обращениями граждан. Подготовка к семинару № 6, практическому занятию № 9	
Тема 8. Подготовка дел к передаче в архив	Самостоятельная работа № 8. Тема. Подготовка дел к передаче в архив. Подготовка к семинару № 7, практическому занятию № 10	проверка готовности к семинару, проверка выполнения практической работы, проверка реферата

5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа № 1. Тема «Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV–нач. XIX вв.»

1. Подготовка к семинарскому занятию «Организация делопроизводства с обращениями граждан в государственных учреждениях XVIII в.».

Цель работы – получить представления о степени разработанности темы в литературе.

Задание и методика выполнения: выявить дополнительную литературу, в которой описывается возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV-XIX вв.

2. Оформление заданий практических занятий № 1, 2.

Самостоятельная работа № 2. Тема «Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917–1993 гг.)»

1. Подготовка к семинарскому занятию «Законодательная регламентация работы с обращениями граждан в государственных учреждениях в первые годы советской власти».

Цель работы – получить представления о степени разработанности темы в литературе.

Задание и методика выполнения: выявить дополнительную литературу по теме семинара.

2. Оформление заданий практических занятий № 3, 4.

Самостоятельная работа № 3. Тема «Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан»

1. Подготовка к семинарскому занятию «Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан».

Цель работы – получить представления о степени разработанности темы в литературе.

Задание и методика выполнения: выявить дополнительную литературу по теме семинара.

2. Оформление заданий практического занятия № 5.

Самостоятельная работа № 4.

Тема «Организация работы с обращениями граждан»

1. Подготовка реферата.

Цель работы – получить представление об организации работы исполнителей обращениями граждан.

Задание и методика выполнения: подготовить реферат по теме (см. 6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине).

2. Оформление заданий практического занятия № 6.

Самостоятельная работа № 5. Тема «Организация личного приема граждан»

1. Подготовка к семинарскому занятию «Организация личного приема граждан».

Цель работы – получить представления о степени разработанности темы в литературе.

Задание и методика выполнения: выявить дополнительную литературу по теме семинара.

2. Оформление заданий практического занятия № 7.

Самостоятельная работа № 6. Тема «Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан»

1. Подготовка к семинарскому занятию «Контроль за исполнением обращений граждан».

Цель работы – получить представления о степени разработанности темы в литературе.

Задание и методика выполнения: выявить дополнительную литературу по теме семинара.

2. Оформление заданий практического занятия № 8.

Самостоятельная работа № 7.

Тема «Аналитическая работа с обращениями граждан»

1. Подготовка к семинарскому занятию «Аналитическая работа с обращениями граждан».

Цель работы – получить представления о степени разработанности темы в литературе.

Задание и методика выполнения: выявить дополнительную литературу по теме семинара.

2. Оформление заданий практического занятия № 9.

Самостоятельная работа № 8. Тема «Подготовка дел к передаче в архив»

Задание выполняется в форме практической подготовки на материалах структурного подразделения института (деканаты и кафедры института.)

1. Подготовка реферата.

Цель работы – сформировать представление о формировании и хранении дел с обращениями граждан, процедуре физического уничтожения документов и ее документирование.

Задание и методика выполнения: подготовить реферат по теме (см. 6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине).

2. Подготовка к семинарскому занятию «Подготовка дел к передаче в архив».

Цель работы – получить представления о степени разработанности темы в литературе.

Задание и методика выполнения: выявить дополнительную литературу по теме

семинара.

2. Оформление заданий практического занятия № 10.

5.2.3. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для самостоятельной работы

См. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

<http://gramota.ru/> – Справочно-информационный портал **Грамота.ру** – русский язык для всех.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Таблица 6

Паспорт фонда оценочных средств для текущей формы контроля

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов достижения компетенций	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
Раздел 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России			
Тема 1. Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV-XIX вв.	УК-11. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-11.1	– Самостоятельная работа №1. – Практическая работа № 1. Тема «Организация и технология работы с челобитными в центральных учреждениях Русского государства (приказах) и местных учреждениях (приказных избах)», № 2. Тема. «Организация делопроизводства и порядок работы с просительскими документами в министерствах» – Семинар № 1. Тема «Организация делопроизводства с обращениями граждан в государственных учреждениях XVIII в.».
		УК-11.2	
		УК-11.3	
	ПК-3. Способен осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации	ПК-3.1	
		ПК-3.2	
		ПК-3.3.	
	ПК-4. Способен организовать и осуществлять документирование деятельности организации	ПК-4.1	
		ПК-4.2	
		ПК-4.3.	
Тема 2. Становление и развитие советского делопроизводства	Те же	Те же	– Самостоятельная работа №2. – Практические работы № 3. Тема «Анализ законодательных

производства с обращениями граждан (1917-1993 гг.)			актов, регламентирующих работу с обращениями граждан в первые годы Советской власти», № 4. Тема. «Значение и содержание Указа Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.68 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан»». – Семинар № 2. Тема «Законодательная регламентация работы с обращениями граждан в государственных учреждениях в первые годы советской власти».
Раздел 2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе			
Тема 3. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	Те же	Те же	– Самостоятельная работа №3. – Практическая работа № 5. Тема «Законодательная и нормативно-методическая регламентация делопроизводства с обращениями граждан». – Семинар № 3. Тема «Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан».
Тема 4. Организация работы с обращениями граждан	Те же	Те же	– Самостоятельная работа №4. – Практическая работа № 6. Тема «Составление и оформление Положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в конкретной организации».
Тема 5. Организация личного приема граждан	Те же	Те же	– Самостоятельная работа №5. – Практическая работа № 7. Тема «Технология организации личного приема граждан» – Семинар № 4. Тема «Организация личного приема граждан»
Раздел 3. Технология работы с обращениями граждан			
Тема 6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан	Те же	Те же	– Самостоятельная работа №6. – Практическая работа № 8. Тема «Порядок заполнения журнала регистрации приема граждан» – Семинар № 5. Тема «Контроль за исполнением обращений граждан»
Тема 7. Аналитическая работа с обращениями граждан	Те же	Те же	– Самостоятельная работа №7. – Практическая работа № 9. Тема «Анализ и обобщение работы с предложениями, заяв-

			ниями и жалобами граждан» – Семинар № 6. Тема «Аналитическая работа с обращениями граждан»
Тема 8. Подготовка дел к передаче в архив	Те же	Те же	– Самостоятельная работа №8. – Практическая работа № 10. Тема «Формировании и хранении дел с обращениями граждан» – Семинар № 7. Тема «Подготовка дел к передаче в архив»

Таблица 7

Паспорт фонда оценочных средств для промежуточной аттестации

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов достижения компетенций	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
Раздел 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России			
Тема 1. Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV-XIX вв.	УК-11. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-11.1	– Вопросы к зачету (7 семестр) № теоретических вопросов: 1-8; № практико-ориентированного задания: 1.
		УК-11.2	
		УК-11.3	
	ПК-3. Способен осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации	ПК-3.1	
		ПК-3.2	
		ПК-3.3.	
	ПК-4. Способен организовать и осуществлять документирование деятельности организации	ПК-4.1	
		ПК-4.2	
		ПК-4.3.	
Тема 2. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.)	Те же	Те же	– Вопросы к зачету (7 семестр) № теоретических вопросов: 9,10; № практико-ориентированного задания: 2.
Раздел 2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе			
Тема 3. Законодательная и нормативно-пра-	Та же	Те же	– Вопросы к зачету (7 семестр) № теоретических вопросов: 11,

новая регламентация делопроизводства с обращениями граждан			12; № практико-ориентированного задания: 3.
Тема 4. Организация работы с обращениями граждан	Та же	Те же	– Вопросы к зачету (7 семестр) № теоретических вопросов: 13-16; № практико-ориентированного задания: 4.
Тема 5. Организация личного приема граждан	Та же	Те же	– Вопросы к зачету (7 семестр) № теоретических вопросов: 17-20; № практико-ориентированного задания: 5.
Раздел 3. Технология работы с обращениями граждан			
Тема 6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан	Та же	Те же	– Вопросы к экзамену 8 семестр № теоретических вопросов: 1-5; – № практико-ориентированного задания: 6
Тема 7. Аналитическая работа с обращениями граждан	Та же	Те же	– Вопросы к экзамену 8 семестр № теоретических вопросов: 6-8; – № практико-ориентированного задания: 7
Тема 8. Подготовка дел к передаче в архив	Та же	Те же	– Вопросы к экзамену 8 семестр № теоретических вопросов: 9-12; – № практико-ориентированного задания: 8

6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Таблица 8

Показатели и критерии оценивания компетенций

Планируемые результаты освоения ОПОП	Показатели сформированности компетенций	Критерии оценивания
1	2	3
УК-11	– понимает антикоррупционные стандарты поведения; – применяет навыки работы с законодательными и другими нормативными правовыми актами; – способен использовать знания, умения, владения в профессиональной деятельности.	Обучающийся обладает необходимой системой знаний, достиг осознанного владения умениями, навыками и способами профессиональной деятельности. Демонстрирует способность анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.
ПК-3	– понимает специфику организаци-	Обучающийся обладает необходимой

	онного, документационного и информационного обеспечения деятельности руководителя организации; – применяет методы организационного, документационного и информационного обеспечения деятельности руководителя организации; – способен использовать знания, умения, владения в профессиональной деятельности.	системой знаний, достиг осознанного владения умениями, навыками и способами профессиональной деятельности. Демонстрирует способность анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.
ПК-4	– понимает процесс документирования; – применяет навыки организации и анализа результативности процесса документирования деятельности организации; – способен использовать знания, умения, владения в профессиональной деятельности.	Обучающийся обладает необходимой системой знаний, достиг осознанного владения умениями, навыками и способами профессиональной деятельности. Демонстрирует способность анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.

Таблица 9

Этапы формирования компетенций

Наименование этапа	Характеристика этапа	Формы контроля
1	2	3
Начальный (входной) этап формирования компетенций	Диагностика входных знаний в рамках компетенций.	Устный опрос.
Текущий этап формирования компетенций	Выполнение обучающимися заданий, направленных на формирование компетенций Осуществление выявления причин препятствующих эффективному освоению компетенций.	Активная учебная лекция; семинары; практические занятия, самостоятельная работа: устный опрос по диагностическим вопросам.
Промежуточный (аттестационный) этап формирования компетенций	Оценивание сформированности компетенций по отдельной части дисциплины или дисциплины в целом.	Зачет, экзамен: – ответы на теоретические вопросы; – выполнение практико-ориентированных заданий.

6.2.2. Описание шкал оценивания

Таблица 10

6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на зачете и экзамене

Оценка по номинальной шкале	Описание уровней результатов обучения
Отлично / Зачтено	Обучающийся показывает глубокие, исчерпывающие знания в объеме пройденной программы, уверенно действует по применению полученных знаний на практике, демонстрируя умения и владения, определенные

Оценка по номинальной шкале	Описание уровней результатов обучения
	программой. Грамотно и логически стройно излагает материал при ответе, умеет формулировать выводы из изложенного теоретического материала, знает дополнительно рекомендованную литературу. Обучающийся способен действовать в нестандартных практико-ориентированных ситуациях. Отвечает на все дополнительные вопросы. Результат обучения показывает, что достигнутый уровень оценки результатов обучения по дисциплине является основой для формирования соответствующих компетенций.
Хорошо / Зачтено	Результат обучения показывает, что обучающийся продемонстрировал результат на уровне осознанного владения учебным материалом и учебными умениями, владениями по дисциплине. Допускает незначительные ошибки при освещении заданных вопросов. Обучающийся способен анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.
Удовлетворительно / Зачтено	Результат обучения показывает, что обучающийся обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине. Ответы излагает хотя и с ошибками, но исправляемыми после дополнительных и наводящих вопросов. Обучающийся способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что является основой успешного формирования умений и владений для решения практико-ориентированных задач.
Неудовлетворительно / Не зачтено	Результат обучения обучающегося свидетельствует об усвоении им только элементарных знаний ключевых вопросов по дисциплине. Допущенные ошибки и неточности в ходе промежуточного контроля показывают, что обучающийся не овладел необходимой системой знаний и умений по дисциплине. Обучающийся допускает грубые ошибки в ответе, не понимает сущности излагаемого вопроса, не умеет применять знания на практике, дает неполные ответы на дополнительные и наводящие вопросы.

Описание шкалы оценивания при тестировании на базе тестовых материалов института

Оценка по номинальной шкале	% правильных ответов, полученных на тестировании
Отлично / Зачтено	от 90 до 100
Хорошо / Зачтено	от 75 до 89,99
Удовлетворительно / Зачтено)	от 60 до 74,99
Неудовлетворительно / Не зачтено	менее 60

Таблица 11

**6.2.2.2. Описание шкалы оценивания
Устное выступление (семинар, доклад)**

Дескрипторы	Образцовый, примерный; достойный подражания ответ (отлично)	Законченный, полный ответ (хорошо)	Изложенный, раскрытый ответ (удовлетворительно)	Минимальный ответ (неудовлетворительно)	Оценка
Раскрытие проблемы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ	Проблема раскрыта. Проведен анализ	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы.	

	ден анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.	проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы.	сделаны и/или выводы не обоснованы.		
Представление	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Используются все необходимые профессиональные термины.	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано большинство необходимых профессиональных терминов.	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Профессиональная терминология использована мало.	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины.	
Оформление	Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint). Не более 2 ошибок в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint) частично. 3–4 ошибки в представляемой информации.	Не использованы информационные технологии (PowerPoint). Больше 4 ошибок в представляемой информации.	
Ответы на вопросы	Ответы на вопросы полные с приведением примеров.	Ответы на вопросы полные и/или частично полные.	Только ответы на элементарные вопросы.	Нет ответов на вопросы.	
Умение держаться на аудитории, коммуникативные навыки	Свободно держится на аудитории, способен к импровизации, учитывает обратную связь с аудиторией.	Свободно держится на аудитории, поддерживает обратную связь с аудиторией.	Скован, обратная связь с аудиторией затруднена.	Скован, обратная связь с аудиторией отсутствует, не соблюдает нормы речи в простом высказывании.	
Итог					

Письменная работа (реферат и т. д.)

Критерии оценки	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Обоснование актуальности темы				
Качество оценки степени разработанности темы в специальной ли-				

тературе				
Степень реализации поставленной цели и задач				
Объем и глубина раскрытия темы				
Наличие материала, ориентированного на практическое использование				
Достоверность и обоснованность полученных результатов и выводов				
Степень оригинальности текста				
Эрудиция, использование междисциплинарных связей				
Соблюдение требований к структуре работы				
Качество оформления работы с учетом требований				
Информационная культура (цитирование, оформление списка использованной литературы)				
Общая оценка				

Практическое (практико-ориентированное) задание

Оценка по номинальной шкале	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя профессиональную терминологию.
Хорошо	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя профессиональную терминологию.
Удовлетворительно	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, путаясь в профессиональных понятиях.
Неудовлетворительно	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

6.3.1. Материалы для подготовки к зачету и экзамену

Таблица 12

Материалы, необходимые для оценки знаний (примерные теоретические вопросы) к зачету

№ п/п	Примерные формулировки вопросов	Код компетенций
1.	Появление письменных обращений частных лиц.	УК-11, ПК-3, ПК-4
2.	Регламентация обязанностей высших должностных лиц приказов по рассмотрению дел «жалобщиков»	УК-11, ПК-3, ПК-4
3.	Организация работы с челобитными в центральных учреждениях Русского государства (приказах) и местных учреждениях (приказных избах), ее особенности.	УК-11, ПК-3, ПК-4
4.	Основные этапы работы с челобитными, делопроизводственные операции.	УК-11, ПК-3, ПК-4
5.	Характеристика «Генерального регламента» 1720 г. как основного законодательного акта XVIII в. по организации делопроизводства с челобитными.	УК-11, ПК-3, ПК-4

6.	Указ «О форме суда» 1723 г. о порядке составления и оформления челобитных.	УК-11, ПК-3, ПК-4
7.	Указы «О подаче просьб мимо присутственных мест государю, кроме великих государственных дел» 1700 и 1790 гг. по порядку приема доносителей и челобитников и порядку движения документов, вопросы решаемые Сенатами, коллегиями.	УК-11, ПК-3, ПК-4
8.	Организация делопроизводства и порядок работы с просительскими документами в министерствах.	УК-11, ПК-3, ПК-4
9.	Законодательные акты первых лет Советской власти о работе с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
10.	Основные принципы работы с письмами граждан в 1920 – 1950-х гг.	УК-11, ПК-3, ПК-4
11.	Законодательная регламентация делопроизводства с обращениями граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
12.	Нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
13.	Классификация обращений граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
14.	Влияние характера управления, принципов принятия управленческих решений на организацию и технологию работы с обращениями граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
15.	Взаимосвязь делопроизводства по обращениям граждан с организацией ведомственного и государственного хранения документов.	УК-11, ПК-3, ПК-4
16.	Зависимость структуры службы документационного обеспечения управления от количества поступающих обращений в организацию	УК-11, ПК-3, ПК-4
17.	Требования, предъявляемые к организации и документированию приема граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
18.	Обязанности руководителя и секретаря по организации приема граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
19.	Особенности ведения и заполнения регистрационных форм.	УК-11, ПК-3, ПК-4
20.	Этика приема граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4

к экзамену

№ п/п	Примерные формулировки вопросов	Код компетенций
1.	Порядок приема и первичной обработки и регистрация обращений граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
2.	Организация информационно-справочной работы по обращениям.	УК-11, ПК-3, ПК-4
3.	Контроль за исполнением обращений.	УК-11, ПК-3, ПК-4
4.	Особенности организация работы с обращениями депутатов.	УК-11, ПК-3, ПК-4
5.	Особенности работы «Интернет-приемной».	УК-11, ПК-3, ПК-4
6.	Значение аналитической работы с обращениями граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
7.	Методика анализа и обобщения.	УК-11, ПК-3, ПК-4
8.	Составление и оформление отчетов, сводок, справок по заявлениям, предложениям и жалобам граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
9.	Общие правила формирования дел.	УК-11, ПК-3, ПК-4
10.	Назначение и использование перечней для оперативного хранения обращений в делопроизводстве и в архиве.	УК-11, ПК-3, ПК-4
11.	Составление внутренней описи документов дела.	УК-11, ПК-3, ПК-4
12.	Экспертиза ценности обращений граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4

Таблица 13

**Материалы, необходимые для оценки умений и владений
(примерные практико-ориентированные задания)**

№ п/п	Темы примерных практико-ориентированных заданий	Код компетенций
1.	Описать форму прошений, подаваемых на имя царя.	УК-11, ПК-3, ПК-4

2.	Охарактеризовать требования к документированию жалоб и предложений граждан в 1950-1990-х гг.	УК-11, ПК-3, ПК-4
3.	Обозначить правовую специфику различных видов обращений граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
4.	Выявить особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан от общего делопроизводства	УК-11, ПК-3, ПК-4
5.	Раскрыть основные требования, предъявляемые к организации и документированию приема граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
6.	Заполнить регистрационно-контрольную карточку по обращениям граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
7.	Охарактеризовать разделы сводного отчета по заявлениям, предложениям и жалобам граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
8.	Оформление дела по обращениям граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4

6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине

Темы рефератов

1. Законодательная регламентация делопроизводства с обращениями граждан.
2. Нормативно-методическая регламентация делопроизводства с обращениями граждан.
3. Зависимость структуры службы документационного обеспечения управления от количества поступающих обращений в организацию (бюро, сектор, отдел, секретарь).
4. Влияние характера управления, принципов принятия управленческих решений на организацию и технологию работы с обращениями граждан.
5. Организация и документирование приема граждан.
6. Обязанности руководителя и секретаря по организации приема граждан.
7. Автоматизация информационно-справочной работы по обращениям.
8. Особенности работы «Интернет-приемной».
9. Значение аналитической работы с обращениями граждан.
10. Методика анализа и обобщения работы с обращениями граждан.
11. Полное и частичное оформление дел.
12. Экспертиза ценности документов.

Методические указания

Приступая к выполнению реферата, студент должен знать, что работа будет зачтена при условии соблюдения следующих требований:

1. Знание текстов рекомендованной литературы и использование этого знания в работе.
2. Использование студентом не менее 10 источников (статей, монографий, справочной и другой литературы) для раскрытия избранной темы.
3. Обязательное указание на источники, грамотное цитирование авторов (прямое и косвенное), определение собственной позиции и обязательный собственный комментарий к приводимым точкам зрения.
4. Соблюдение требований к структуре и оформлению.

Требования к структуре и оформлению

Структура. Реферат состоит из: введения, основной части, заключения. Во введении необходимо определить цель и задачи работы. В основной части обязательны ссылки на номера библиографических записей в списке использованной литературы. В

заклучении необходимо сделать основные выводы. Список использованной литературы помещается после заключения. Библиографические записи нумеруются и располагаются в алфавитном порядке.

Оформление. Шрифт гарнитуры «Times New Roman», кегль 12 или 14, через 1,5 интервала. Работу печатать на одной стороне стандартного листа бумаги формата А4 с соблюдением полей: левое – 30 мм, правое – 20 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм.

Выполненная работа должна быть скреплена. Работа открывается титульным листом. Затем следует «Оглавление». Порядковые номера страниц указываются внизу страницы с выравниванием от центра. Не допускается расстановка нумерации страниц от руки. Первой страницей считается титульный лист, но на нем цифра «1» не ставится. Каждый раздел всегда начинается с новой страницы.

Работа может быть иллюстрирована, но не допускается использование иллюстраций, вырезанных из книг, журналов и других изданий.

6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы

Курсовая работа по дисциплине учебным планом не предусмотрена.

6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций

6.3.4.1. Планы семинарских занятий

Семинар № 1. Тема «Организация делопроизводства с обращениями граждан в государственных учреждениях XVIII в.»

(проходит в форме дискуссии)

Вопросы для обсуждения:

1. Характеристика «Генерального регламента» 1720 г. как основного законодательного акта XVIII в. по организации делопроизводства с челобитными.
2. Форма прошений, подаваемых на имя царя.
3. Характеристика Указа «О форме суда» 1723 г. о порядке составления и оформления челобитных.
4. Характеристика Указов «О подаче просьб мимо присутственных мест государю, кроме великих государственных дел» 1700 и 1790 гг.
5. Порядок приема доносителей и челобитников.
6. Порядок движения челобитных и прошений.
7. Виды прошений: «тяжебные», исковые, встречные, мировые, доносы, жалобы, отзывы.
8. Организация делопроизводства и порядок работы с просительскими документами в министерствах.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Дополнительные материалы к семинару выявляются в рамках выполнения самостоятельной работы

Семинар № 2. Тема «Законодательная регламентация работы с обращениями граждан в государственных учреждениях в первые годы советской власти»

Вопросы для обсуждения:

1. Постановление VI Всероссийского Чрезвычайного съезда Советов от 08.11.1918 как первый правовой акт определивший работу с обращениями граждан в государственных учреждениях.

2. Характеристика Постановлений 1919 г. «О центральном Бюро жалоб и заявлений при Народном Комиссариате Государственного контроля» и «О местных отделениях Бюро жалоб и заявлений» определившими порядок приема и работы с устными и письменными обращениями граждан.

3. Характеристика декрета СНК РСФСР от 30.12.1919 «Об устранении волокиты» установившего инстанционный порядок подачи и рассмотрения жалоб.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Дополнительные материалы к семинару выявляются в рамках выполнения самостоятельной работы.

Семинар № 3. Тема «Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан»
(проходит в форме дискуссии)

Вопросы для обсуждения:

1. Характеристика ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (2006 г.) (ред. от 27.07.2010, с изм. от 2015).

2. Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан в Совете Федерации Федерального Собрания РФ (утв. Распоряжением СФ ФС РФ от 23.06.2011 № 189рп-СФ).

3. Распоряжение Администрации Президента Российской Федерации от 8 октября 2009 г. № 1489 «Об информационно-справочной службе приемной Президента РФ в федеральном округе» (утв. распоряжением Администрации Президента Российской Федерации от 8 октября 2009 г. № 1489).

4. Постановление Правительства РФ от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг».

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Дополнительные материалы к семинару выявляются в рамках выполнения самостоятельной работы.

Семинар № 4. Тема «Организация личного приема граждан»

Вопросы для обсуждения:

1. Требования, предъявляемые к организации и документированию приема граждан.

2. Обязанности руководителя и секретаря по организации приема граждан.

3. Особенности ведения и заполнения регистрационных форм.

4. Этика приема.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Дополнительные материалы к семинару выявляются в рамках выполнения самостоятельной работы.

Семинар № 5. Тема «Контроль за исполнением обращений граждан»

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие «контроль за исполнением». Цели и задачи контроля за исполнением.
1. Регламентация контроля за исполнением обращений граждан.
2. Характеристика регистрационных форм (журнальная, карточная, автоматизированная).
3. Организационные формы контроля за исполнением обращений: централизованная, децентрализованная, смешанная.
4. Типовые и индивидуальные сроки исполнения документов.
5. Анализ обращений граждан.
6. Традиционная и автоматизированная технологии контроля за исполнением.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Дополнительные материалы к семинару выявляются в рамках выполнения самостоятельной работы.

Семинар № 6. Тема «Аналитическая работа с обращениями граждан»

Вопросы для обсуждения:

1. Значение аналитической работы с обращениями граждан.
2. Анализ и обобщение работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.
3. Составление и оформление отчетов, сводок, справок по заявлениям, предложениям и жалобам граждан.
4. Методика анализа и обобщения.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Дополнительные материалы к семинару выявляются в рамках выполнения самостоятельной работы.

Семинар № 7. Тема «Подготовка дел к передаче в архив»

Вопросы для обсуждения:

1. Задачи работников службы ДОУ по организации текущего хранения обращений.
2. Общие правила формирования дел. Группировка индивидуальных и коллективных обращений в дела.
3. Принципы систематизации обращений внутри дел.
4. Назначение и использование перечней для оперативного хранения обращений в делопроизводстве и в архиве. Сроки хранения обращений.
5. Экспертиза ценности документов.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Дополнительные материалы к семинару выявляются в рамках выполнения самостоятельной работы.

6.3.4.2. Задания для практических занятий

Практическое занятие № 1. Тема: «Организация и технология работы с челобитными в центральных учреждениях Русского государства (приказах)»

и местных учреждениях (приказных избах)»

Цель работы – получить представление об организации и технологии работы с челобитными в центральных учреждениях Русского государства (приказах) и местных учреждениях (приказных избах).

Задание и методика выполнения:

1. Изучение Судебника 1550 г. и Соборного уложения 1649 г., документов, регламентирующих работу с челобитными в центральных учреждениях Русского государства (приказах) и местных учреждениях (приказных избах).
2. Составление схемы: структура органов управления; состав и должностные обязанности «служилых людей» по работе с челобитными.
3. Составление схемы технологии работы с челобитными.

Практическое занятие № 2. Тема: «Организация делопроизводства и порядок работы с просительскими документами в министерствах»

Цель работы – ознакомление с организацией делопроизводства и порядком работы с просительскими документами в министерствах.

Задание и методика выполнения:

1. Изучение Общего учреждения министерств 1811 г. по следующей схеме: основные требования организации делопроизводства и порядка работы с просительскими документами; должностные обязанности канцелярских чиновников по работе с просительскими документами.
2. Составление схемы по работе с просительскими документами.

Практическое занятие № 3. Тема: «Анализ законодательных актов, регламентирующих работу с обращениями граждан в первые годы Советской власти»

Цель работы – получить представление о законодательных актах, регламентирующих работу с обращениями граждан в первые годы Советской власти.

Задание и методика выполнения:

1. Изучение законодательных актов, регламентирующих работу с обращениями граждан в первые годы Советской власти:
 - а) Постановление VI Всероссийского Съезда Советов «О точном соблюдении законов» от 8 ноября 1918 г.;
 - б) Декрет ВЦИК «О государственном контроле» от 12 апреля 1919 г.;
 - в) Декрет СНК РСФСР «Об устранении волокиты» от 30 декабря 1919 г.;
 - г) Постановление ЦИК СССР «О положении дел с разбором жалоб трудящихся» от 14 декабря 1935 г.
2. Составление схемы работы с обращениями граждан в первые годы Советской власти.
3. Заполнение таблицы «Анализ законодательных актов, регламентирующих работу с обращениями граждан в первые годы Советской власти».

Практическое занятие № 4. Тема: «Значение и содержание Указа Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.68 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан»»

Цель работы – получить представление о значении и содержании Указа Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.68 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан»

Задание и методика выполнения:

1. Изучение Указа Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.68 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан».

2. Заполнение таблицы «Анализ Указа Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.68 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан»».

Практическое занятие № 5. Тема: «Законодательная и нормативно-методическая регламентация делопроизводства с обращениями граждан»

Цель работы – получить представление о законодательных и нормативно-методических документах, регламентирующих делопроизводство с обращениями граждан.

Задание и методика выполнения:

1. Изучение законодательных и нормативно-методических документов, регламентирующих делопроизводство с обращениями граждан.
2. Заполнение таблицы «Характеристика обращений граждан».
3. Заполнение таблицы «Анализ законодательных и нормативно-методических документов, регламентирующих делопроизводство с обращениями граждан».

Практическое занятие № 6. Тема: «Составление и оформление Положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в конкретной организации»

Цель работы – ознакомление с особенностями составления и оформления Положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в конкретной организации.

Задание и методика выполнения:

1. Изучить Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан.
2. Разработать Положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в конкретной организации

Практическая работа № 7.

Тема «Технология организации личного приема граждан»

Цель работы – закрепить навыки организации работы с обращениями граждан

Задание и методика выполнения:

В соответствии с предметной областью организации, указанной в варианте и описания тематики личного обращения, оформить пакет документов, сопровождающих личный прием граждан:

1. Составить график личного приема граждан и утвердили его приказом руководителя.
2. Внесли данные в журнал учета личного приема граждан.
3. Составить ответное письмо гражданину, которому отказали в приеме в связи с тем, что обращение не входит в компетенцию органа, с объяснением причин отказа.
4. В ходе личного приема «предложить» письменно изложить дополнительные сведения по вопросу. Составить соответствующий документ (заявление) от лица обратившегося гражданина и зарегистрировать соответствующим образом.
5. Заполнить карточки личного приема граждан.

Практическое занятие № 8. Тема: «Порядок заполнения журнала регистрации приема граждан»

Цель работы – получить представление о порядке заполнения журнала регистрации приема граждан.

Задание и методика выполнения:

1. Изучение требований нормативно-методических документов к регистрации обращений граждан.

2. Регистрация заявления, предложения, и жалобы граждан в журнале регистрации письменных обращений и регистрационно-контрольной карточке.

Практическое занятие № 9. Тема: «Анализ и обобщение работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан»

Цель работы – ознакомление с анализом и обобщением работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

Задание и методика выполнения:

1. Изучение требований нормативно-методических документов к анализу и обобщению результатов работы с обращениями граждан.
2. Подсчет и составление справки о состоянии работы с письменными обращениями граждан.
3. Составление отчета о работе с письменными обращениями граждан.

Практическая работа № 10. Тема

«Формировании и хранении дел с обращениями граждан»

Занятие проходит в форме практической подготовки на материалах структурного подразделения института – канцелярия

Цель работы – закрепление навыков по формированию и хранению дел с обращениями граждан.

Задание и методика выполнения:

Проверить в выданном деле последовательность расположения документов. Указать какие были допущены ошибки. Обосновать свое решение.

6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий

Мелкогрупповые/индивидуальные занятия по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока)

Контрольная работа в учебном процессе не используется.

6.3.4.5. Тестовые задания

Тестовые задания включены в фонд оценочных средств. Используются тестовые задания в форме выбор одного, двух и более правильных ответов из предложенных, установление соответствия (последовательности), кейс-задания.

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций

1. Нормативно-методическое обеспечение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в соответствии с локальными актами вуза.

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине отражены в 4 разделе «Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий».

Анализ и мониторинг промежуточной аттестации отражен в сборнике статисти-

ческих материалов: «Итоги зимней (летней) зачетно-экзаменационной сессии».

2. Для подготовки к промежуточной аттестации рекомендуется пользоваться фондом оценочных средств:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.1);
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (см. п. 6.2);
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.3).

3. Требования к прохождению промежуточной аттестации зачет и экзамен. Обучающийся должен:

- принимать участие в семинарских занятиях;
- своевременно и качественно выполнять практические работы;
- своевременно выполнять самостоятельные задания;
- пройти промежуточное тестирование.

4. Во время промежуточной аттестации используются:

- бланки билетов (установленного образца);
- список теоретических вопросов и база практических заданий, выносимых на зачет и экзамен;
- описание шкал оценивания;
- справочные, методические и иные материалы.

5. Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья фонды оценочных средств адаптированы за счет использования специализированного оборудования для инклюзивного обучения. Форма проведения текущей и итоговой аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т. п.). При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете и экзамене.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ПЕЧАТНЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Печатные и (или) электронные образовательные ресурсы¹

1. Кабашов, С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.Ю. Кабашов .— 3-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА, 2016 .— 312 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/246416>

7.2. Информационные ресурсы

7.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Базы данных:

ЭБС «Лань» – Режим доступа: <http://e.lanbook.com>

ЭБС «Руcont» — Режим доступа: <http://rucont.ru>

Информационные справочные системы: Гарант,

7.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

<http://e.sekretariat.ru/> – сайт электронной версии журнала «Справочник секретаря

¹ Обеспечение обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья печатными и электронными образовательными ресурсами осуществляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

и офис-менеджера».

<http://www.delo-press.ru> – сайт журнала «Делопроизводство и документооборот на предприятии».

<http://www.kadrovik-praktik.ru> – сайт материалов по кадровому делопроизводству.

<http://www.profiz.ru/sr/> – сайт журнала «Секретарь-референт».

<http://www.sekretariat.ru/forum/forum1/topic781/messages> – PRO -Делопроизводство и СЭД (портал для руководителей служб ДОУ и секретарей всех уровней).

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Комплексное изучение обучающимися дисциплины предполагает: овладение материалами лекций, учебной и дополнительной литературой, указанной в рабочей программе дисциплины; творческую работу обучающихся в ходе проведения семинарских (практических, индивидуальных) занятий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы обучающихся.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты обучающимися во внимание. Основой для подготовки обучающегося к семинарским занятиям являются лекции и издания, рекомендуемые преподавателем (см. п. 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы).

Основной целью семинарских занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала и ходом выполнения обучающимися самостоятельной работы, обсуждение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы семинарского занятия. При обсуждении на семинарах сложных и дискуссионных вопросов и проблем используются методики интерактивных форм обучения (*ситуационные и творческие задания*), что позволяет погружать обучающихся в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, оптимальную для выработки умений и владений.

Для успешной подготовки к семинарским занятиям обучающиеся в обязательном порядке, кроме рекомендуемой к изучению литературы, электронных изданий и Интернет-ресурсов, должны использовать публикации по изучаемой теме в журналах.

Основной целью практических занятий является отработка профессиональных умений и владений навыками. В зависимости от содержания практического занятия могут быть использованы методики интерактивных форм обучения. Основное отличие активных и интерактивных упражнений и заданий в том, что они направлены не только и не столько на закрепление уже изученного материала, сколько на изучение нового.

Для выполнения заданий самостоятельной работы в письменной форме по темам обучающиеся, кроме рекомендуемой к изучению литературы, электронных изданий и Интернет-ресурсов, должны использовать публикации по изучаемой теме в журналах (задания для самостоятельной работы см. в Разделе 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине).

Предусмотрено проведение индивидуальной работы (консультаций) с обучающимися в ходе изучения материала данной дисциплины.

Выбор методов обучения для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется с учетом особенностей восприятия ими учебной информации, содержания обучения, методического и материально-технического обеспечения. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в

установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создания комфортного психологического климата в студенческой группе.

Таблица 14

Оценочные средства по дисциплине с учетом вида контроля

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Виды контроля
Аттестация в рамках текущего контроля	Средство обеспечения обратной связи в учебном процессе, форма оценки качества освоения образовательных программ, выполнения учебного плана и графика учебного процесса в период обучения студентов.	Текущий (аттестация)
Доклад	Средство оценки владения навыками публичного выступления по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.	Текущий (в рамках самостоятельной работы и семинара)
Викторина	Оценочное средство в виде совокупности вопросов по определенной тематике, позволяющее оценить уровень закрепления знаний и умений.	Текущий (в рамках практического занятия), промежуточный (часть аттестации)
Зачет и экзамен	Формы отчетности обучающегося, определяемые учебным планом. Зачеты служат формой проверки качества выполнения обучающимися учебных работ, усвоения учебного материала практических и семинарских занятий. Экзамен служит для оценки работы обучающегося в течение срока обучения по дисциплине (модулю) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения владения навыками самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.	Промежуточный
Круглый стол, дискуссия	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Текущий (в рамках семинара)
Практическая работа	Оценочное средство для закрепления теоретических знаний и отработки владения навыками и умений, способности применять знания при решении конкретных задач.	Текущий (в рамках практического занятия, сам. работы)
Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, основываясь прежде всего на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования, а также собственных взглядах на нее.	Текущий (в рамках сам. работы)
Семинар	Один из основных методов обсуждения учебного	Текущий

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Виды контроля
	материала и инструмент оценки степени его усвоения. Семинары проводятся по наиболее сложным вопросам (темам, разделам) учебной программы с целью углубленного изучения дисциплины, привития обучающимся владения навыками самостоятельного поиска и анализа информации, формирования и развития научного мышления, умения активно участвовать в творческой дискуссии, делать выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение.	
Ситуационные задания	Задания, выполняемые обучающимися по результатам пройденной теории, включающие в себя не вопрос – ответ, а описание осмысленного отношения к полученной теории, т. е. рефлексия, либо применение данных теоретических знаний на практике.	Текущий (в рамках практического занятия, семинара или сам. работы)
Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Текущий (в рамках входной диагностики, контроля по любому из видов занятий), промежуточный

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные аудитории для проведения учебных занятий по дисциплине оснащены оборудованием (учебная мебель) и техническими средствами обучения (компьютерная техника, мультимедийное оборудование, проводной интернет).

Задания по самостоятельной работе № 8, а также задания практических заданий № 10 выполняются в форме практической подготовки на базе *указать структурных подразделений института: деканаты, кафедры, канцелярия*

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду института.

– лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение: Microsoft Windows, Microsoft Office 2007, Google Chrome, Internet Explorer

Лист изменений в рабочую программу дисциплины

В рабочую программу дисциплины внесены следующие изменения и дополнения:

Учебный год	Реквизиты протокола Ученого совета	Номер раздела, подраздела	Содержание изменений и дополнений
2023/24	протокол № 8 от 29.05.2023		Без изменений
2024/25	протокол № 11 от 27.05.2024	Р.7	Внесены изменения в список литературы
2025/26	протокол № 8 от 26.05.2025	Р.4.2	Доработаны темы содержания дисциплины
2026/27	Протокол № 10 от 25.05.2026		Без изменений

Учебное издание

Автор-составитель
Андрей Владимирович Штолер

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

**Рабочая программа дисциплины
программа бакалавриата
«Документационное обеспечение управления»
по направлению подготовки
46.03.02 Документоведение и архивоведение
квалификация: бакалавр**

Печатается в авторской редакции

*Подписано к печати
Формат 60x84/16
Заказ*

*Объем п. л.
Тираж 100 экз.*

Челябинский государственный институт культуры
454091, Челябинск, ул. Орджоникидзе, 36а
Отпечатано в типографии ЧГИК. Ризограф
