




МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«КАЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «КГЭУ»)

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИЦГЭ

 Ю.В. Торкунова  
«28» октября 2020 г.

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

#### «ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН»

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Направленность Документоведение и документационное  
обеспечение управления

Квалификация Бакалавр

г. Казань, 2020

Рабочая программа практики разработана в соответствии с ФГОС ВО 3+ по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 06.03.2015 г. № 176)

Программу разработал:

доцент, к.социол.н.



Т.Н. Гайдученко

Программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры «Менеджмент», протокол № 3 от 09.10.2020

Зав. кафедрой  
«Менеджмент»

А.В. Махиянова

Программа одобрена на заседании методического совета ИЦТЭ, протокол № 2 от 26.10.2020

Зам. директора ИЦТЭ



/В.В.Косулин/

Программа принята решением Ученого совета ИЦТЭ протокол № 2 от 26.10.2020

## 1. Цель, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

Целью освоения дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» является изучение особенностей ведения делопроизводства по обращениям граждан.

Задачами дисциплины являются:

- изучение законодательного, нормативно-методического регулирования порядка документирования и специфики организации работы с письменными обращениями граждан в государственных органах власти, на предприятиях, в организациях и учреждениях;
- изучение понятийного аппарата по данной тематике;
- анализ зарождения и развития отечественного делопроизводства по обращениям граждан;
- изучение всех этапов работы с обращениями граждан с момента приёма документов до передачи в архив;
- характеристика процедуры работы с письменными обращениями граждан в органах исполнительной власти (на примере Государственной Думы РФ, Госсовета Республики Татарстан, Исполнительного комитета муниципального образования г. Казани и др.);
- выделение особенностей работы с запросами населения в архивных учреждениях.

Компетенции, формируемые у обучающихся, запланированные результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с дескрипторами достижения компетенций:

Формируемые компетенции (код и формулировка компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК-19 способность использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки;	Знать: правила оформления обращений граждан; (З1) Уметь: использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки в работе с обращениями граждан ; (У1) Владеть: способностью использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки в работе с обращениями граждан (В1)
ПК-20 способность использовать правила организации всех этапов работы с документами, в том числе архивными документами;	Знать: правила организации всех этапов работы с обращениями граждан , в том числе архивными документами (З1) Уметь: использовать правила организации всех этапов работы с обращениями граждан , в том числе архивными документами(У1) Владеть: способностью организации всех этапов работы с обращениями граждан, в том числе архивными документами.

<p>ПК-22 способность принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности документов;</p>	<p>Знать законодательную и нормативно – методическую базу обработки обращений граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел. (З1)          Уметь принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан; (У1)          Владеть способностью принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан. (В1)</p>
<p>ПК-26 владеть навыками обработки документов на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел;</p>	<p>Знать:правила обработки обращений граждан. на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел(З1)          Уметьобрабатывать обращения граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел(У1)          Владеть навыками обработки обращений граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел. (В1)</p>
<p>ПК-27 способность принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности документов;</p>	<p>Знать:технологии организации и проведения экспертизы ценности обращений граждан. (З1)          Уметь:осуществлять организацию и проведение экспертизы ценности обращений граждан. (У1)          Владеть: способностью принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан. (В1)</p>
<p>ПК-30 способность организовывать работу службы документационного обеспечения управления и архивного хранения документов;</p>	<p>Знать:технологии организации работы службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан. (З1)          УметьОрганизовывать работу службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан. (У1)          Владеть: Способностью организовывать работу службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан. (В1)</p>
<p>ПК-32 владеть законодательной и нормативно-методической базой информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела, способностью ориентироваться в правовой базе смежных областей;</p>	<p>Знать:законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела, правовую базу работы с обращениями граждан. (З1)          Уметь:использовать законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела в работе с обращениями граждан. (У1)          Владеть: способностью ориентироваться в правовой базе работы с обращениями граждан. (В1).</p>

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина « Организация работы с обращениями граждан» относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» направленности «Документоведение и документационное обеспечение управления».

Для освоения дисциплины обучающийся должен:

знать: законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления;

уметь: использовать правила организации всех этапов работы с документами;

владеть: способностью принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности документов.

## 3. Структура и содержание дисциплины

### 3.1. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (ЗЕ), всего 108 часов, из которых 43 часа составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (занятия лекционного типа 16 час., занятия семинарского типа (практические, семинарские занятия,) 24 час., групповые и индивидуальные консультации 2 час., контактные часы во время промежуточной аттестации (КПА), зачета с оценкой - 1 час., самостоятельная работа обучающегося 48 часов. Практическая подготовка по виду профессиональной деятельности составляет 4 часа.

Вид учебной работы	Всего ЗЕ	Всего часов	Семестр
			5
<b>ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	3	108	108
<b>КОНТАКТНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ, в том числе:</b>		43	43
Лекции (Лек)		16	16
Практические (семинарские) занятия (Пр)		24	2
Консультации		2	2
КПА		1	1
<b>САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ (СРС)</b>		48	48

Подготовка к промежуточной аттестации в форме: <i>зачета с оценкой</i>		17	17
<b>ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ</b> (За – зачет, ЗО – зачет с оценкой, Э – экзамен)		30	30

### 3.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам и видам занятий

Разделы дисциплины	Семестр	Распределение трудоемкости (в часах) по видам учебной работы, включая СРС								Формируемые результаты обучения (знания, умения, навыки)	Литература	Формы текущего контроля	Формы промежуточной аттестации	Максимальное количество баллов по балльно - рейтинговой системе
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа, практические занятия	консультации	КПА	СРС	КСР	подготовка к промежуточной аттестации	Итого					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Тема 1 Введение. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан		2	6			8			16	ПК-20 31;У1В1; ; ПК-27 31;У1В1; ; ПК-26 31;У1В1; ; ПК-19 31;У1В1; ; ПК-22 31;У1В1; ; ПК-32 31;У1В1; ; ПК-30 31;У1В1;	1, 2о, 3д	ре ф ер т		10
Тема 2 Порядок ведения делопроизводства по предложениям и жалобам граждан в дореволюционный, советский период и на современном этапе		4	6			8			18	ПК-20 31;У1В1; ; ПК-27 31;У1В1; ; ПК-26 31;У1В1; ; ПК-19 31;У1В1; ; ПК-22 31;У1В1; ; ПК-32 31;У1В1; ; ПК-30 31;У1В1	1, 2, о,3 д	ре ф ер т		10
Тема 3 Организация		4	6			8			18	ПК-20 31;У1В1; ; ПК-27 31;У1В1;	1, 2, о,3	ре ф ер		10

работы с обращениями в органах законодательной власти (на примере Государственной Думы, Государственного Совета Республики Татарстан)										; ПК-26 31;У1В1; ; ПК-19 31;У1В1; ; ПК-22 31;У1В1; ; ПК-32 31;У1В1; ; ПК-30 31;У1В1	д	т			
Тема 4 Регламентация и порядок ведения делопроизводства по обращениям в органах исполнительной власти (в Федеральных органах исполнительной власти, в исполнительном комитете муниципального образования г. Казани др.)		4	-			8			12	ПК-20 31;У1В1; ; ПК-27 31;У1В1; ; ПК-26 31;У1В1; ; ПК-19 31;У1В1; ; ПК-22 31;У1В1; ; ПК-32 31;У1В1; ; ПК-30 31;У1В1	1, 2о, 3д	ре ф ер т		10	
Тема 5. Особенности работы с письменными обращениями в судах		3	-			8			11	ПК-20 31;У1В1; ; ПК-27 31;У1В1; ; ПК-26 31;У1В1; ; ПК-19 31;У1В1; ; ПК-22 31;У1В1; ; ПК-32 31;У1В1; ; ПК-30 31;У1В1	1, 2о, 3д	ре ф ер т		10	
Тема 6. Порядок выдачи копий, архивных справок по запросам организаций, учреждений и граждан в архивных учреждениях		2	6	2		8			20	ПК-20 31;У1В1; ; ПК-27 31;У1В1; ; ПК-26 31;У1В1; ; ПК-19 31;У1В1; ; ПК-22 31;У1В1; ; ПК-32 31;У1В1; ; ПК-30 31;У1В1	1, 2,о ,3 д	ре ф ер т		10	
<i>Зачет с оценкой</i>					1				1					30	40
<b>ИТОГО</b>		16	24	2	1	48	2	17	108						100

#### 4. Образовательные технологии

При проведении учебных занятий используются традиционные образовательные технологии (лекции в сочетании с практическими занятиями, семинарами, самостоятельное изучение определённых разделов) и современные образовательные технологии, направленные на обеспечение развития у обучающихся навыков межличностной коммуникации, интерактивные лекции, преподавание дисциплины на основе результатов научных исследований с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей и т.п.

При реализации дисциплины применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии. В образовательном процессе используются электронные образовательные ресурсы (ЭОР), размещенные в личных кабинетах студентов Электронного университета КГЭУ, URL: <http://e.kgeu.ru/>.

#### 5. Оценка результатов обучения

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости, проводимого по балльно-рейтинговой системе (БРС), и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, включает *защиты рефератов*.

Итоговой оценкой результатов освоения дисциплины является оценка, выставленная во время промежуточной аттестации обучающегося (*зачет с оценкой*) с учетом результатов текущего контроля успеваемости. Промежуточная аттестация в форме *зачета с оценкой* проводится *письменно или устно по билетам*. На зачет с оценкой выносятся вопросы теоретического характера. Билет содержит два вопроса. Обобщенные критерии и шкала оценивания уровня сформированности компетенции (результаты освоения компетенции) по итогам освоения дисциплины:

Планируемые результаты обучения	Обобщенные критерии и шкала оценивания результатов обучения			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований,	Минимально допустимый уровень знаний, имеет	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе, имеет	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе



	имеют место грубые ошибки	место много негрубых ошибок	место несколько негрубых ошибок	подготовки, без ошибок
Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имеют место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме
Наличие навыков (владение опытом)	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имеют место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов
Характеристика сформированности компетенции (дескриптора достижения компетенции)	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач

Уровень сформированности компетенции (дескриптордостижения компетенции)	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий

Шкала оценки результатов обучения по дисциплине:

Код компетенции	Запланированные дескрипторы освоения дисциплины	Уровень сформированности компетенции (результаты освоения компетенции)			
		Высокий	Средний	Ниже среднего	Низкий
		Шкала оценивания			
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
		зачтено			не зачтено
ПК-19	знать:				
	правила оформления обращений граждан;	В полном объеме знает правила оформления обращений граждан	Достаточно полно знает правила оформления обращений граждан	Плохо знает правила оформления обращений граждан	Не знает правила оформления обращений граждан
	уметь:				
	использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки в работе с обращениями граждан;	Свободно может правила оформления обращений граждан	Умеет правила оформления обращений граждан	Слабо умеет правила оформления обращений граждан	Не умеет правила оформления обращений граждан
владеть:					
способностью использовать правила	Продемонстрированы	Продемонстрированы базовые	Имеет минимальный	Не продемонстрированы	

	подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки в работе с обращениями граждан	навыкииспользования правил подготовки и управленческих документов и ведения деловой переписки и в работе с обращениями граждан	навыкииспользования правил подготовки и управленческих документов и ведения деловой переписки и в работе с обращениями граждан	набор навыковиспользования правил подготовки и управленческих документов и ведения деловой переписки и в работе с обращениями граждан	ныбазовые навыкииспользования правил подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки в работе с обращениями граждан
ПК-20	знать:				
	правила организации всех этапов работы с обращениями граждан, в том числе архивными документами	В полном объеме знает правила организации всех этапов работы с обращениями граждан, в том числе архивными документами	Достаточно полно знает правила организации всех этапов работы с обращениями граждан, в том числе архивными документами	Плохо знает правила организации всех этапов работы с обращениями граждан, в том числе архивными документами	Не знает правила организации всех этапов работы с обращениями граждан, в том числе архивными документами
	уметь:				
	использовать правила организации всех этапов работы с обращениями граждан	Свободно может использовать правила организации всех этапов работы с	Умеет использовать правила организации всех этапов работы с	Слабо умеет использовать правила организации всех этапов работы с	Не умеет использовать правила организации всех этапов работы с

	, в том числе архивными документами	обращениями граждан, в том числе архивным и документами	ями граждан, в том числе архивным и документами	обращениями граждан, в том числе архивным и документами	иями граждан, в том числе архивными документами
	владеть:				
	способностью организации всех этапов работы с обращениями граждан, в том числе архивными документами.	Продемонстрированы навыки организации всех этапов работы с обращениями граждан, в том числе архивным и документами	Продемонстрированы базовые навыки организации всех этапов работы с обращениями граждан, в том числе архивным и документами	Имеет минимальный набор навыков организации всех этапов работы с обращениями граждан, в том числе архивным и документами	Не продемонстрированы базовые навыки организации всех этапов работы с обращениями граждан, в том числе архивными документами
	знать:				
ПК-22	законодательную и нормативно – методическую базу обработки обращений граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.	В полном объеме знает законодательную и нормативно – методическую базу обработки обращений граждан на всех этапах документооборота, систематизации,	Достаточно полно знает законодательную и нормативно – методическую базу обработки обращений граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.	Плохо знает законодательную и нормативно – методическую базу обработки обращений граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.	Не знает законодательную и нормативно – методическую базу обработки обращений граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.

		составлен ия номенкла туры дел.			
	уметь:				
	принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан;	Свободно может принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан;	Умеет принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан;	Слабо умеет принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан;	Не умеет принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан;
	владеть:				
	способностью принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан	Продемонстрированы навыки участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан	Продемонстрированы базовые навыки участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан	Имеет минимальный набор навыков участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан	Не продемонстрированы базовые навыки участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан
ПК-26	знать:				
	правила обработки обращений граждан. на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел	В полном объеме знает правила обработки обращений граждан. на всех этапах документооборота,	Достаточно полно знает правила обработки обращений граждан. на всех этапах документооборота,	Плохо знает правила обработки обращений граждан. на всех этапах документооборота, системати	Не знает правила обработки обращений граждан. на всех этапах документооборота, систематизации,

		систематизации, составления номенклатуры дел	систематизации, составления номенклатуры дел	зации, составления номенклатуры дел	составления номенклатуры дел
	уметь:				
	обрабатывать обращения граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел	Свободно может обрабатывать обращения граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел	Умеет обрабатывать обращения граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел	Слабо умеет обрабатывать обращения граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел	Не умеет обрабатывать обращения граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел
	владеть:				
	навыками обработки обращений граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.	Продемонстрированы навыки обработки обращений граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.	Продемонстрированы базовые навыки обработки обращений граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.	Имеет минимальный набор навыков обработки обращений граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.	Не продемонстрированы базовые навыки обработки обращений граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.
ПК-27	знать				

	технологии организации и проведения экспертизы ценности обращений граждан.	В полном объеме знает технологию организации и проведения экспертизы ценности обращений граждан.	Достаточно полно знает технологию организации и проведения экспертизы ценности обращений граждан.	Плохо знает технологию организации и проведения экспертизы ценности обращений граждан.	Не знает технологию организации и проведения экспертизы ценности обращений граждан.
уметь					
	осуществлять организацию и проведение экспертизы ценности обращений граждан.	Свободно может осуществлять организацию и проведение экспертизы ценности обращений граждан.	Умеет осуществлять организацию и проведение экспертизы ценности обращений граждан.	Слабо умеет осуществлять организацию и проведение экспертизы ценности обращений граждан.	Не умеет осуществлять организацию и проведение экспертизы ценности обращений граждан.
владеть					
	способностью принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан.	Продемонстрированы навыки работы по проведению экспертизы ценности обращений граждан.	Продемонстрированы базовые навыки работы по проведению экспертизы ценности обращений граждан.	Имеет минимальный набор навыков работы по проведению экспертизы ценности обращений граждан.	Не продемонстрированы базовые навыки работы по проведению экспертизы ценности обращений граждан.
ПК-30	Знать:				

технологии организации работы службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан.	В полном объеме знает технологию организации работы службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан.	Достаточно полно знает технологию организации работы службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан.	Плохо знает технологию организации работы службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан.	Не знает технологию организации работы службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан.
уметь				
Организовывать работу службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан	Свободно может организовывать работу службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан	Умеет организовывать работу службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан	Слабо умеет организовывать работу службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан	Не умеет организовывать работу службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан
владеть				
Способностью организовывать работу службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан	Продemonстрированы навыки организации	Продemonстрированы базовые навыки организации	Имеет минимальный набор навыков	Не продемонстрированы базовые навыки



	ного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан.	ганизации работы службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан	работы службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан	организац ии работы службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан	навыкиорганизаци и работы службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан
ПК-32	<p>знать  <i>Уметь:</i>  Владеть:</p>				
	: законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела, правовую базу работы с обращениями граждан.	В полном объеме знает законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела, правовую базу работы с обращениями граждан.	Достаточно полно знает законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела, правовую базу работы с обращениями граждан.	Плохо знает законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела, правовую базу работы с обращениями граждан.	Не знает законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела, правовую базу работы с обращениями граждан.
	умеь				

использовать законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела в работе с обращениями граждан.	Свободно может использовать законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела в работе с обращениями граждан.	Умеет использовать законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела в работе с обращениями граждан.	Слабо умеет использовать законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела в работе с обращениями граждан.	Не умеет использовать законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела в работе с обращениями граждан.
владеть				
Способность ориентироваться в правовой базе работы с обращениями граждан.	Продемонстрированы способности ориентироваться в правовой базе работы с обращениями граждан.	Продемонстрированы базовые способности ориентироваться в правовой базе работы с обращениями граждан.	Имеет минимальный набор навыков работы с правовой базой работы с обращениями граждан.	Не продемонстрированы базовые навыки работы с правовой базой работы с обращениями граждан.

Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации приведены в Приложении к рабочей программе дисциплины. *Полный комплект заданий и материалов, необходимых для*

оценивания результатов обучения по дисциплине, хранится на кафедре-разработчике в бумажном и электронном виде.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

Основная литература

### 6.2. Информационное обеспечение

Основная литература

№ п/п	Автор(ы)	Наименование	Вид издания (учебник, учебное пособие, др.)	Место издания, издательство	Год издания	Адрес электронного ресурса	Кол-во экз. в библиотеке КГЭУ
1	Соколова О.Н. Акимочкин Т.А.	Документационное обеспечение управления в организации	Учебное пособие	М.: Кнорус	2016	URL: <a href="https://book.ru/book/918509">https://book.ru/book/918509</a> .	
2	Широкова Л.В.	Документационное обеспечение управленческих процессов	Учебное пособие	М.: Русайнс	2016	URL: <a href="https://www.book.ru/book/921995">https://www.book.ru/book/921995</a> .	

### 8.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор(ы)	Наименование	Вид издания (учебник, учебное пособие, др.)	Место издания, Издательство	Год издания	Адрес электронного ресурса	Кол-во экз. в библиотеке КГЭУ
1	Андреев В.И.	Делопроизводство: организация и ведение	Учебно-практическое пособие	М.: Кнорус	2016	URL: <a href="https://book.ru/book/918552">https://book.ru/book/918552</a>	
2	Пшенко А.В.	Документационное обеспечение управления	Учебник	М.: Академия	2012		

3	Кирсанова М. В.	Делопроизводство в органах государственной власти и местного самоуправления	Учебное пособие	М.: ИНФРА	2004		
---	-----------------	---	-----------------	-----------	------	--	--

### 6.2.1. Электронные и интернет-ресурсы

№ п/п	Наименование электронных и интернет-ресурсов	Ссылка
1	Электронно-библиотечная система «ibooks.ru»	<a href="https://ibooks.ru">https://ibooks.ru</a>
2	Электронно-библиотечная система «book.ru»	<a href="https://www.book.ru/">https://www.book.ru/</a>
3	<u>Энциклопедии, словари, справочники</u>	<a href="http://www.rubricon.com">http://www.rubricon.com</a>
4	КиберЛенинка	<a href="http://cyberleninka.ru">http://cyberleninka.ru</a>
5	Федеральное архивное агентство:	<a href="http://www.rusarchives.ru">http://www.rusarchives.ru</a> .
6	Государственный комитет Республики Татарстан по архивному делу	<a href="http://www.archive.gov.tatar.ru">http://www.archive.gov.tatar.ru</a> .
7	Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела	<a href="http://www.vniidad.ru/">http://www.vniidad.ru/</a>
8	Вестник ВНИИДАД	<a href="https://www.elibrary.ru/title_items.asp?id=69542">https://www.elibrary.ru/title_items.asp?id=69542</a>
9	Журнал Делопроизводство	<a href="http://www.top-personal.ru">http://www.top-personal.ru</a>
10	Журнал «Делопроизводство и документооборот на предприятии».	<a href="http://www.delo-press.ru">http://www.delo-press.ru</a>
11	Справочник секретаря и офис-менеджера	<a href="http://www.sekretariat.ru/">http://www.sekretariat.ru/</a>

### 6.2.2. Профессиональные базы данных

№ п/п	Наименование профессиональных баз данных	Адрес	Режим доступа
1	<i>Официальный интернет-портал правовой информации</i>	<a href="http://pravo.gov.ru">http://pravo.gov.ru</a>	
2	<i>Справочная правовая система</i>	<a href="http://consultant.ru">http://consultant.ru</a>	

	«Консультант Плюс»		
3	Справочно-правовая система по законодательству РФ	<a href="http://garant.ru">http://garant.ru</a>	

### 6.2.3. Информационно-справочные системы

№ п/п	Наименование информационно-справочных систем	Адрес	Режим доступа
1	Научная электронная библиотека	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>	
2	Российская государственная библиотека	<a href="http://www.rsl.ru">http://www.rsl.ru</a>	
3	Международная реферативная база данных научных изданий zBMATH	<a href="http://www.zbmath.org">http://www.zbmath.org</a>	

### 6.2.4. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Способ распространения (лицензионное/свободно)	Реквизиты подтверждающих документов
1	Windows 7 Профессиональная (Pro)	лицензионное	Договор № 2011.25486 от 28.11.2011, ЗАО «Софт Лайн Трейд». Неискл. право. Бессрочно
2	Операционная система Windows 7 Профессиональная (сертифицированная ФСТЭК).	лицензионное	Договор ПО ЛИЦ № 0000/20, ЗАО «ТакНет Сервис». Неискл. право. Бессрочно.
3	Программное обеспечение: Windows 10	лицензионное	Договор № Tr096148 от 29.09.2020, ООО "Софтлайн трейд". Неискл. право. До 14.09.2021
4	Office Standard 2007 Russian OLP NL AcademicEdition+	лицензионное	Договор №21/2010 от 04.05.2010, ЗАО «Софт Лайн Трейд». Неискл. право. Бессрочно.
5	Office Professional Plus 2007 Russian OLP NL AcademicEdition	лицензионное	Договор №21/2010 от 04.05.2010, ЗАО «Софт Лайн Трейд». Неискл. право. Бессрочно.
6	LMS Moodle	свободно	Свободная лицензия. Неискл. право. Бессрочно.
7	Браузер Chrome	свободно	Свободная лицензия. Неискл. право. Бессрочно.

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Вид учебной работы	Наименование специальных помещений и помещений для СРС	Оснащенность специальных помещений и помещений для СРС
1	Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	Доска аудиторная, экран на штативе, проектор, компьютер в комплекте с монитором (8 шт.)
2	Практические занятия	Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Доска аудиторная, экран на штативе, проектор, компьютер в комплекте с монитором (8 шт.)
3	Самостоятельная работа обучающегося	Компьютерный класс с выходом в Интернет В-600а	Моноблок (30 шт.), система видеонаблюдения (6 видеокамер), проектор, экран
		Читальный зал библиотеки	Проектор, переносной экран, тонкие клиенты (13 шт.), компьютеры (5 шт.)

## 8. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Лица с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалиды имеют возможность беспрепятственно перемещаться из одного учебно-лабораторного корпуса в другой, подняться на все этажи учебно-лабораторных корпусов, заниматься в учебных и иных помещениях с учетом особенностей психофизического развития и состояния здоровья.

Для обучения лиц с ОВЗ и инвалидов, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, обеспечены условия беспрепятственного доступа во все учебные помещения. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ОВЗ и инвалидов, размещена на сайте университета [www/kgeu.ru](http://www/kgeu.ru). Имеется возможность оказания технической помощи ассистентом, а также услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Для адаптации к восприятию лицами с ОВЗ и инвалидами с нарушенным слухом справочного, учебного материала по дисциплине обеспечиваются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы оповещения о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагогический работник смотрит на

него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих обучающихся проводится путем:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию лицами с ОВЗ и инвалидами с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой по выбранному направлению подготовки, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;
- педагогический работник, его собеседник (при необходимости), присутствующие на занятии, представляются обучающимся, при этом каждый раз называется тот, к кому педагогический работник обращается;
- действия, жесты, перемещения педагогического работника коротко и ясно комментируются;
- печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается;
- обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;
- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснений на диктофон (по желанию обучающихся).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ и инвалидов определяется педагогическим работником в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ, инвалиду с учетом их индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

## Структура дисциплины для заочной формы обучения

Вид учебной работы	Всего ЗЕ	Всего часов	Курс
			3
<b>ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	3	108	108
КОНТАКТНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ, в том числе:		18,5	18,5
Лекции (Лек)		6	6
Практические (семинарские) занятия (Пр)		8	8
КСР		4	4
КПА		1	1
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ (СРС)		85,5	85,5
Подготовка к промежуточной аттестации в форме: <i>зачета с оценкой</i>		4	4
ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЗО – зачет с оценкой)		30	30



## Лист внесения изменений

Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины на 20 \_\_\_\_  
/20 \_\_\_\_ учебный год

В программу вносятся следующие изменения:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

*Указываются номера страниц, на которых внесены изменения,  
и кратко дается характеристика этих изменений*

Программа одобрена на заседании кафедры –разработчика « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_  
20\_г., протокол № \_\_\_\_\_

Зав.

кафедрой \_\_\_\_\_

И.О. Фамилия

Подпись, дата

Программа одобрена методическим советом института \_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г., протокол № \_\_\_\_\_

Зам. директора по  
УМР \_\_\_\_\_

И.О. Фамилия

Подпись, дата

Согласовано:

Руководитель ОПОП \_\_\_\_\_

И.О. Фамилия

Подпись, дата