

Министерство культуры Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ХАБАРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»
(ХГИК)

Кафедра библиотечно-информационной деятельности, документоведения и

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной, научной и
международной деятельности

Е.В. Савелова

21.05.2025 г.

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Уровень бакалавриата
(2025 год набора,
заочная форма обучения)

Направление подготовки
46.03.02 Документоведение и архивоведение

Профиль подготовки
Документационное обеспечение управления

Распределение часов дисциплины по курсам

| Курс | 5 | | Итого | |
|---------------------|-----|-----|-------|-----|
| | уп | рп | | |
| Вид занятий | | | | |
| Лекции | 28 | 28 | 28 | 28 |
| Практические | 28 | 28 | 28 | 28 |
| Семинарские занятия | 12 | 12 | 12 | 12 |
| Итого ауд. | 68 | 68 | 68 | 68 |
| Контактная работа | 68 | 68 | 68 | 68 |
| Сам. работа | 171 | 171 | 171 | 171 |
| Часы на контроль | 13 | 13 | 13 | 13 |
| Итого | 252 | 252 | 252 | 252 |

Программу составил(и):

канд. пед. наук, доц. Борис Ирина Владимировна

Рабочая программа дисциплины

Организация работы с обращениями граждан

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение (приказ Минобрнауки России от 29.10.2020 г. № 1343)

составлена на основании учебного плана

«Документоведение и архивоведение», утвержденного Учёным советом вуза, протокол № 12 от 23.04.2025 г.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры библиотечно-информационной деятельности, документоведения и архивоведения

протокол № 9 от 14.05.2025 г.

Зав. кафедрой Качанова Елена Юрьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры
библиотечно-информационной деятельности, документоведения и архивоведения

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Качанова Елена Юрьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры
библиотечно-информационной деятельности, документоведения и архивоведения

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Качанова Елена Юрьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры
библиотечно-информационной деятельности, документоведения и архивоведения

Протокол от _____ 2028 г. № ____
Зав. кафедрой Качанова Елена Юрьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2029-2030 учебном году на заседании кафедры
библиотечно-информационной деятельности, документоведения и архивоведения

Протокол от _____ 2029 г. № ____
Зав. кафедрой Качанова Елена Юрьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Сформировать у студентов систему профессионально значимых знаний, умений и навыков в области теории и практики организации работы с обращениями граждан.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|-------------------|---|
| Цикл (раздел) ОП: | Б1.В |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.1.1 | Теория современного государственного и муниципального управления |
| 2.1.2 | Документационное обеспечение государственного и негосударственного управления |
| 2.1.3 | Организация и технология документационного обеспечения управления |
| 2.1.4 | Основы правовых знаний в области документоведения и архивоведения (административное, информационное, архивное, гражданское) |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы |
| 2.2.2 | Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена |

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

Знать:

- основные понятия общей теории государства и права, а также российского законодательства регулирующего организацию работы с обращениями граждан;
- основы конституционного строя РФ, конституционные права и свободы человека и гражданина.

Уметь:

- самостоятельно ориентироваться в составе законодательства РФ, в том числе с использованием сервисных возможностей соответствующих информационных (справочных правовых) систем;
- анализировать и обобщать информацию о приоритетных направлениях развития деятельности по работе с обращениями граждан.

Владеть:

- основными понятиями общей теории государства и права, а также российского законодательства, регулирующего организацию работы с обращениями гражданина.

ПК-3: Способен использовать правила организации всех этапов работы с документами разных документационных систем, в том числе архивными документами

Знать:

- законодательные и нормативно-правовые акты РФ в области работы с обращениями граждан;
- правила работы с обращениями граждан, установленные локальными нормативными актами органов власти;
- технологические этапы работы с обращениями граждан;
- порядок и содержание процедур технологических этапов работы с обращениями граждан.

Уметь:

- структурировать, систематизировать и классифицировать обращения граждан;
- выполнять работу с обращениями граждан в рамках процедур, установленных в органе власти (организации).

Владеть:

- технологиями и операциями работы с обращениями граждан;
- организационной офисной техникой в рамках своей профессиональной деятельности.

ПК-5: Владеет навыками обработки документов на всех этапах документооборота

Знать:

- методы регламентации делопроизводственных процессов при организации работы с обращениями граждан;
- принципы и методы упорядочения состава документов и информационных показателей организации;
- правила организации делопроизводственных процессов в организации;
- порядок и содержание процедур по работе с обращениями граждан (обработки, регистрации, исполнения, контроля, текущего и архивного хранения документов).

Уметь:

- проводить унификацию форм документов, применяемых в управленческой деятельности организации;
- осуществлять процедуры по работе с обращениями граждан (обработки, регистрации, исполнения, контроля, текущего и архивного хранения документов).

Владеть:

- технологиями работы с обращениями граждан и информацией, в том числе ограниченного доступа.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1 Знать:

- законодательную и нормативную базу, регламентирующую деятельность по организации работы с обращениями граждан;
- виды и типы обращений граждан;
- основные этапы работы с обращениями граждан;
- основные процедуры и технологии работы с обращениями граждан.

3.2 Уметь:

- разрабатывать локальные нормативные акты, регулирующие работу с обращениями граждан;
- организовать работу с обращениями граждан;
- совершенствовать работу с обращениями граждан.

3.3 Иметь навыки и (или) опыт деятельности:

- работы с обращениями граждан на всех этапах этой деятельности;
- осуществления всех процедур и технологий работы с обращениями.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература |
|--|----------------|-------|----------------|------------------------------|
| Раздел 1. Введение в курс. Организация работы с обращениями граждан как учебная дисциплина /Раздел/ | | | | |
| Тема 1. Организация работы по обращениям граждан как учебная дисциплина | 5 | | | |
| Организация работы по обращениям граждан как учебная дисциплина (лекция) /Лек/ | | 2 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Организация работы по обращениям граждан как учебная дисциплина (самостоятельная работа) /Ср/ | | 10 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература |
| Раздел 2. Исторический и нормативный аспекты организации работы с обращениями граждан /Раздел/ | | | | |
| Тема 2. Становление и развитие отечественного делопроизводства по работе с обращениями граждан | 5 | | | |
| Становление и развитие отечественного делопроизводства по работе с обращениями граждан (лекция) /Лек/ | | 2 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Становление и развитие отечественного делопроизводства по работе с обращениями граждан (семинарское занятие) /Сем зан/ | | 4 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Становление и развитие отечественного делопроизводства по работе с обращениями граждан (самостоятельная работа) /Ср/ | | 12 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Тема 3. Нормативно-правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации | 5 | | | |
| Нормативно-правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации (лекция) /Лек/ | | 2 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Нормативно-правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации (практическое занятие) /Пр/ | | 4 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Нормативно-правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации (самостоятельная работа) /Ср/ | | 12 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература |

| Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература |
|--|----------------|-------|----------------|------------------------------|
| Раздел 3. Организация делопроизводства по работе с обращениями граждан. Особенности организации работы с обращениями граждан в органах законодательной и исполнительной власти /Раздел/ | | | | |
| Тема 4. Делопроизводство по обращениям граждан | 5 | | | |
| Делопроизводство по обращениям граждан (лекция) /Лек/ | | 2 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Делопроизводство по обращениям граждан (семинарское занятие) /Сем зан/ | | 2 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Делопроизводство по обращениям граждан (самостоятельная работа) /Ср/ | | 12 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Тема 5. Организация работы с обращениями в органах законодательной власти | 5 | | | |
| Организация работы с обращениями в органах законодательной власти (лекция) /Лек/ | | 2 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Организация работы с обращениями в органах законодательной власти (практическое занятие) /Пр/ | | 5 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Организация работы с обращениями в органах законодательной власти (самостоятельная работа) /Ср/ | | 12 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Тема 6. Регламентация и порядок ведения делопроизводства по обращениям в органах исполнительной власти | 5 | | | |
| Регламентация и порядок ведения делопроизводства по обращениям в органах исполнительной власти (лекция) /Лек/ | | 4 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Регламентация и порядок ведения делопроизводства по обращениям в органах исполнительной власти (практическое занятие) /Пр/ | | 5 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Регламентация и порядок ведения делопроизводства по обращениям в органах исполнительной власти (самостоятельная работа) /Ср/ | | 12 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература |
| Зачет (9 семестр) /Раздел/ | | | | |
| Тема 7. Промежуточный контроль | 5 | | | |
| Промежуточный контроль /Зачёт/ | | 4 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература |
| Раздел 4. Особенности организации работы с обращениями граждан и личного приема в органах власти и учреждениях /Раздел/ | | | | |
| Тема 8. Организация работы органа местного самоуправления с обращениями граждан | 5 | | | |
| Организация работы органа местного самоуправления с обращениями граждан (лекция) /Лек/ | | 4 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Организация работы органа местного самоуправления с обращениями граждан (семинарское занятие) /Сем зан/ | | 2 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Организация работы органа местного самоуправления с обращениями граждан (практическое занятие) /Пр/ | | 5 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Организация работы органа местного самоуправления с обращениями граждан (самостоятельная работа) /Ср/ | | 20 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Тема 9. Особенности организации личного приема граждан | 5 | | | |

| Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература |
|---|----------------|-------|----------------|------------------------------|
| Особенности организации личного приема граждан (лекция) /Лек/ | | 4 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Особенности организации личного приема граждан (практическое занятие) /Пр/ | | 5 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Особенности организации личного приема граждан (самостоятельная работа) /Ср/ | | 20 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Тема 10. Особенности работы с письменными обращениями в судах | 5 | | | |
| Особенности работы с письменными обращениями в судах (лекция) /Лек/ | | 2 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Особенности работы с письменными обращениями в судах (семинарское занятие) /Сем зан/ | | 2 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Особенности работы с письменными обращениями в судах (самостоятельная работа) /Ср/ | | 20 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Тема 11. Особенности работы с письменными обращениями в архивных учреждениях | 5 | | | |
| Особенности работы с письменными обращениями в архивных учреждениях (лекция) /Лек/ | | 2 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Особенности работы с письменными обращениями в архивных учреждениях (семинарское занятие) /Сем зан/ | | 2 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Особенности работы с письменными обращениями в архивных учреждениях (самостоятельная работа) /Ср/ | | 20 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Тема 12. Особенности организации с обращениями граждан в негосударственных учреждениях | 5 | | | |
| Особенности организации с обращениями граждан в негосударственных учреждениях (лекция) /Лек/ | | 2 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Особенности организации с обращениями граждан в негосударственных учреждениях (практическое занятие) /Пр/ | | 4 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Особенности организации с обращениями граждан в негосударственных учреждениях (самостоятельная работа) /Ср/ | | 21 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |
| Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература |
| Экзамен (10 семестр) /Раздел/ | | | | |
| Тема 13. Промежуточный контроль | 5 | | | |
| Промежуточный контроль /Экзамен/ | | 9 | УК-2 ПК-3 ПК-5 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы для самоконтроля:

1. Этапы развития отечественного делопроизводства по обращениям (XVI – нач. XX вв.).
2. Порядок работы с письменными обращениями в дореволюционный период.
3. Регламентация делопроизводства по обращениям в первые годы Советской власти.
4. Функции Центрального и местных бюро жалоб в 1918–1920-е гг.
5. Регламентация порядка рассмотрения жалоб в 1930-е годы.
6. Государственное регулирование технологии работы с предложениями, заявлениями и жалобами в 1940–1960-е гг.
7. Содержание, значение Указа Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.1968 «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» и его новой редакции от 04.03.1980.
8. Современное законодательное регулирование делопроизводства по обращениям граждан на федеральном уровне.
9. Значение административных регламентов для работы с письменными обращениями.
10. Современные нормативно-методические материалы, регулирующие делопроизводство по обращениям граждан в федеральных органах исполнительной власти, в организациях, учреждениях.
11. Технологии приема, экспедиционной обработки и регистрации письменных обращений.
12. Особенности работы с повторными письменными обращениями.

13. Сроки исполнения обращений и виды контроля за своевременным разрешением рассматриваемых документов.
14. Виды и понятия обращений.
15. Анализ работы по обращениям, систематизация, хранение, экспертиза ценности документов данной категории.
16. Подготовка информационно-справочных и аналитических материалов по результатам работы с данной категорией документов.
17. Особенности организации работы по обращениям граждан в органах законодательной власти.
18. Регистрация, учет, исполнение обращений граждан, организаций в Государственной Думе.
19. Особенности организации работы по обращениям граждан в органах исполнительной власти.
20. Организация работы с жалобами, заявлениями, предложениями в федеральных органах исполнительной власти (на примере министерства, агентства, комитета).
21. Особенности организации работы по обращениям граждан в органах местного самоуправления.
22. Процедура рассмотрения обращения в зависимости от формы обращения граждан.
23. Организация личного приема граждан у руководителя органа местного самоуправления.
24. Виды обращений в суды.
25. Порядок и документирование процедуры рассмотрения обращений в судах. Оформление переписки по обращениям в судах.
26. Делопроизводство по жалобам и протестам, поступившим в порядке надзора в судах.
27. Особенности работы с письменными обращениями в Европейском суде.
28. Понятия «запрос» и «социально-правовой запрос». Основные виды запросов, поступающих в архивные учреждения от граждан.
29. Технология исполнения социально-правовых запросов в архивном учреждении.
30. Требования к оформлению архивных справок, архивных копий и архивных выписок.

Задания к зачёту / экзамену:

1. Этапы развития отечественного делопроизводства по обращениям (XVI – нач. XX вв.)
2. Порядок работы с письменными обращениями в дореволюционный период
3. Регламентация делопроизводства по обращениям в первые годы Советской власти
4. Функции Центрального и местных бюро жалоб в 1918–1920-е гг.
5. Регламентация порядка рассмотрения жалоб в 1930-е годы
6. Государственное регулирование технологии работы с предложениями, заявлениями и жалобами в 1940–1960-е гг.
7. Содержание, значение Указа Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.1968 «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» и его новой редакции от 04.03.1980
8. Современное законодательное регулирование делопроизводства по обращениям граждан на федеральном уровне
9. Значение административных регламентов для работы с письменными обращениями
10. Современные нормативно-методические материалы, регулирующие делопроизводство по обращениям граждан в федеральных органах исполнительной власти, в организациях, учреждениях
11. Технологии приема, экспедиционной обработки и регистрации письменных обращений
12. Особенности работы с повторными письменными обращениями
13. Сроки исполнения обращений и виды контроля за своевременным разрешением рассматриваемых документов
14. Виды и понятия обращений
15. Анализ работы по обращениям, систематизация, хранение, экспертиза ценности документов данной категории
16. Подготовка информационно-справочных и аналитических материалов по результатам работы с данной категорией документов
17. Особенности организации работы по обращениям граждан в органах законодательной власти
18. Регистрация, учет, исполнение обращений граждан, организаций в Государственной Думе
19. Особенности организации работы по обращениям граждан в органах исполнительной власти
20. Организация работы с жалобами, заявлениями, предложениями в федеральных органах исполнительной власти (на примере министерства, агентства, комитета)
21. Особенности организации работы по обращениям граждан в органах местного самоуправления
22. Процедура рассмотрения обращения в зависимости от формы обращения граждан
23. Организация личного приема граждан у руководителя органа местного самоуправления
24. Виды обращений в суды
25. Порядок и документирование процедуры рассмотрения обращений в судах. Оформление переписки по обращениям в судах
26. Делопроизводство по жалобам и протестам, поступившим в порядке надзора в судах
27. Особенности работы с письменными обращениями в Европейском суде
28. Понятия «запрос» и «социально-правовой запрос». Основные виды запросов, поступающих в архивные учреждения от граждан
29. Технология исполнения социально-правовых запросов в архивном учреждении
30. Требования к оформлению архивных справок, архивных копий и архивных выписок

5.2. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств см. по ссылке https://eos.hgiik.ru/Files/fos/2025/ФОС_46.03.02

Фонд контрольно-измерительных материалов см. по ссылке https://eos.hgiik.ru/Files/fkim/2025/ФКИМ_46.03.02

5.3. Показатели и критерии оценивания компетенций

Для оценивания результатов обучения в виде знаний используются следующие процедуры и технологии: тестирование;

индивидуальное собеседование, письменные ответы на вопросы (в виде текущего контроля).

Промежуточный контроль реализуется в ходе сдачи обучающимися зачета в 9 семестре и экзамена в 10 семестре (для ЗФО).

Зачет проводится в виде собеседования по контрольным вопросам. Оценка знаний производится по шкале: зачтено и не зачтено. В случае неудовлетворительной оценки студент имеет право пересдать зачет в установленном порядке.

Экзамен может проводиться в форме собеседования по вопросам или в форме тестирования. На подготовку ответов на вопросы отводится 40 минут (на выполнение теста - 50 минут). Оценка знаний производится по 4-х балльной шкале. В случае неудовлетворительной оценки студент имеет право пересдать экзамен в установленном порядке.

Оценка "отлично" / зачтено ставится за ответ, если студент имеет системные полные знания и умения по поставленному вопросу. Содержание вопроса излагает связно, в краткой форме, раскрывает последовательно суть изученного материала, демонстрируя прочность и прикладную направленность полученных знаний и умений, не допускает терминологических ошибок и фактических неточностей.

Оценка "хорошо" / зачтено ставится за ответ, в котором отсутствуют незначительные элементы содержания или присутствуют все необходимые элементы содержания, но допущены некоторые ошибки, иногда нарушалась последовательность изложения.

Оценка "удовлетворительно" / зачтено ставится за неполный ответ, в котором отсутствуют значительные элементы содержания или присутствуют все вышеизложенные знания, но допущены существенные ошибки, нелогично, пространно изложено основное содержание вопроса.

Оценка "неудовлетворительно" / незачтено ставится за ответ, при котором студенты демонстрируют отрывочные, бессистемные знания, неумение выделить главное, существенное в ответе, допускают грубые ошибки.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Усвоение материала дисциплины на лекциях, семинарских и практических занятиях и в результате самостоятельной подготовки и изучения отдельных вопросов дисциплины, позволят студенту подойти к промежуточной аттестации подготовленным.

Для систематизации знаний по дисциплине первоначальное внимание следует обратить на рабочую программу курса, которая включает в себя основные проблемы дисциплины (тематику занятий), в рамках которых и формируются вопросы для контроля и аттестации. Поэтому студент, заранее ознакомившись с программой курса, может лучше сориентироваться в последовательности освоения курса с позиций организации самостоятельной работы.

При организации процесса освоения дисциплины следует учитывать:

1. Планирование времени, отведенного на освоение дисциплины.

При планировании времени на освоение дисциплины следует руководствоваться: структурой дисциплины, в которой указаны количество академических часов в разрезе каждой темы, вида занятий (лекционное, практическое) и часы на самостоятельную работу; формой текущего контроля успеваемости (тесты, выполнение индивидуальных и практических занятий и др.); формой промежуточной аттестации (зачет, экзамен).

2. Последовательность действий при освоении дисциплины.

Изучение каждой темы дисциплины целесообразно начинать со знакомства с содержанием дисциплины в разрезе тем; затем следует этап подбора источников из числа рекомендуемых и подобранных самостоятельно (научные статьи; информация с официальных сайтов государственных органов, органов местного самоуправления и др.). Изучение источниковой базы может сопровождаться конспектированием. Целесообразно вести перечень проблемных вопросов как по существу темы, обусловленных пробелами в научном и правовом поле и проблемами практического характера, так и в случае затруднений с уяснением смысла изложенного в источниках материала (указанные вопросы могут быть разрешены самостоятельно, во время сессионных занятий или на консультации с преподавателем).

Подготовка студентов к семинарским занятиям по данной дисциплине заключается в самостоятельной работе с источниками, представленными в списках основной и дополнительной литературы. Семинарские занятия проводятся в формах предусмотренных учебно-тематическим планом. На семинаре делаются доклады по темам занятий в виде выступлений, студент должен проявлять максимальную активность.

Для подготовки к практическим занятиям рекомендуется подробно изучить конспект лекций и материалы лекционных занятий, предшествующих практическому занятию. Также рекомендуется ознакомиться с технологией проведения практических занятий, которая включает следующие этапы: объяснение задания и навыков (компетенций), которые закрепляются в ходе его выполнения; знакомство с конкретными источниками информации для выполнения задания; обсуждение и уточнение вопросов в ходе анализа источников информации; совместный просмотр первичных результатов, оценка их соответствия по формальным и содержательным требованиям.

3. Использование учебно-методических материалов и работу с литературой.

Следует применять следующую последовательность источников для изучения тем дисциплины: нормативные правовые акты по дисциплине; комментарии к законодательным актам; научную и учебную литературу, а также другие источники.

4. Подготовку к текущему контролю успеваемости.

Основной задачей текущего контроля успеваемости обучающихся является повышение качества знаний, приобретение и развитие ими навыков самостоятельной работы. Текущий контроль знаний обучающихся по дисциплине может иметь следующие виды: устный опрос на лекциях, практических занятиях; проверка выполнения письменных самостоятельных работ и домашних заданий; тестирование.

Для эффективной подготовки к текущему контролю по дисциплине необходимо использовать рекомендованную основную и дополнительную литературу, конспекты лекций, разработки студентов, выполненные в результате подготовки и выполнения семинарских и практических занятий.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**7.1. Рекомендуемая литература****7.1.1. Основная литература**

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год, кол-во |
|------|---------------------|---|-------------------------------------|
| Л1.1 | Кабашов С. Ю. | Организация работы с обращениями граждан в истории России: учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57952 | Москва: ФЛИНТА, 2021. - 312 с. |
| Л1.2 | Кузнецов И. Н. | Делопроизводство: учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572967 | Москва: Дашков и К°, 2020. - 406 с. |

7.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год, кол-во |
|------|--|--|------------------------------------|
| Л2.1 | Сорокина Л. П., Тюпенко Н. А., Черкашина Е. Л., Ширяева О. С. | Обучение технологиям делового письма: практикум https://e.lanbook.com/book/165207 | Москва: МИСИ – МГСУ, 2020. - 48 с. |
| Л2.2 | Трофимова О. В., Купчик Е. В. | Основы делового письма: учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57968 | Москва: ФЛИНТА, 2019. - 305 с. |
| Л2.3 | Кабашов С. Ю., Асфандиярова И. Г. | Делопроизводство и архивное дело в терминах и определениях: учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=69168 | Москва: ФЛИНТА, 2018. - 295 с. |
| Л2.4 | Гваева И. В., Собалевский С. В. | Делопроизводство: справочник https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=78519 | Минск: Тетралит, 2014. - 224 с. |

7.3.1 Перечень программного обеспечения

| | |
|----------|--|
| 6.3.1.1 | Microsoft Windows |
| 6.3.1.2 | Microsoft Office 2010 |
| 6.3.1.3 | Adobe Creative Suite 6 Master Collection |
| 6.3.1.4 | Libre Office |
| 6.3.1.5 | AIMP |
| 6.3.1.6 | Windows Media Classic |
| 6.3.1.7 | Chrome |
| 6.3.1.8 | Kaspersky Endpoint Security |
| 6.3.1.9 | OpenOffice |
| 6.3.1.10 | Acrobat Reader |
| 6.3.1.11 | NVDA |
| 6.3.1.12 | Steinberg Cubase Pro 8 |
| 6.3.1.13 | Finale 2014E Academic |
| 6.3.1.14 | SunLight Suite |
| 6.3.1.15 | Open Broadcaster Studio |

7.3.2 Перечень информационных справочных систем

| | |
|---------|--|
| 6.3.2.1 | Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов |
| 6.3.2.2 | Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Электронная библиотека |
| 6.3.2.3 | eLIBRARY.ru – Научная электронная библиотека |
| 6.3.2.4 | Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов, ФГАУ ГНИИ ИТТ «Информика» |
| 6.3.2.5 | Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Электронная библиотека. ФГАУ ГНИИ ИТТ «Информика», Министерство образования и науки РФ |
| 6.3.2.6 | Электронно-библиотечная система ФГБОУ ВО «ХГИК». ФГБОУ ВО «ХГИК» |
| 6.3.2.7 | Web ИРБИС Хабаровский государственный институт искусств и культуры (электронный каталог) |

| | |
|--------------|--|
| 6.3.2.8 | ЭБС «Издательство Планета музыки» |
| 6.3.2.9 | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» |
| 6.3.2.1 0 | ЭБС ЛАНЬ |
| 6.3.2.1 1 | Полнотекстовая база данных Web of Science и Scopus |
| 6.3.2.1 2 | Гарант |
| 6.3.2.1 3 | БД Электронная Система «Культура» |

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Аудитория | Назначение | Оборудование | Программное обеспечение |
|-----------|---|--|---|
| 03 | Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования | Специализированная мебель на 1 рабочее место (шкафы 2 шт., стеллажи 3 шт., стулья, стол). Персональный компьютер (1 шт.) | Microsoft Windows Microsoft Office 2010 Kaspesky Endpoint Security |
| 122 | Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования | Специализированная мебель на 1 рабочее место (шкаф, стеллаж, стулья, столы). Персональный компьютер в количестве 1 шт. с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационнообразовательную среду вуза. | Microsoft Windows Microsoft Office 2010 Kaspesky Endpoint Security |
| 209 | Помещение для самостоятельной работы (читальный зал библиотеки) | Специализированная мебель на 25 посадочных мест (столы, стулья, книжные шкафы), телевизор, книжный и документальный фонд. Персональные компьютеры (9 шт.) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационнообразовательную среду вуза. | Microsoft Windows AIMP Kaspesky Endpoint Security OpenOffice Acrobat Reader NVDA |

| Аудитория | Назначение | Оборудование | Программное обеспечение |
|-----------|--|--|--|
| 309 | Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Лаборатория информационных технологий (лаборатория, оснащенная лабораторным оборудованием) (компьютерный класс) | Специализированная мебель на 28 посадочных мест (столы компьютерные, столы письменные, стулья, рабочее место преподавателя, шкаф, доски настенные, аудиторные). Персональные компьютеры (в количестве 11 шт.) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза, цифровая интерактивная доска PolyVision Webster TS 600 (в комплекте с программным обеспечением). Демонстрационное оборудование (мультимедийный презентационный комплекс в составе проектора, экрана, активной акустической системы, персонального компьютера) и учебно-наглядные пособия (в т.ч. в электронном виде). | Microsoft Windows Microsoft Office 2010 Kaspesky Endpoint Security |

9. ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Воспитание обучающихся при освоении ими основных профессиональных образовательных программ (далее – ОПОП) осуществляется на основе рабочей программы воспитания и календарного плана воспитательной работы, включаемых в ОПОП.

Цель воспитательной работы – создание условий для активной жизнедеятельности обучающихся, их гражданского самоопределения, профессионального становления и индивидуально-личностной самореализации в созидательной деятельности для удовлетворения потребностей в нравственном, культурном, интеллектуальном, социальном и профессиональном развитии.

Задачи воспитательной работы: развитие мировоззрения и актуализация системы базовых ценностей личности, приобщение к общечеловеческим нормам морали, национальным устоям и академическим традициям; воспитание уважения к закону, нормам коллективной жизни, развитие гражданской и социальной ответственности; воспитание положительного отношения к труду, формирование культуры и этики профессионального общения; формирование личностных качеств, необходимых для эффективной профессиональной деятельности; воспитание внутренней потребности личности в здоровом образе жизни, ответственного отношения к природной и социокультурной среде; повышение уровня культуры безопасного поведения.

Особенности и традиции Института обуславливают следующие основные направления воспитательной работы: патриотическое, гражданское, духовно-нравственное, культурно-творческое, научно-образовательное, профессионально-трудовое, волонтерское (добровольческое), экологическое, физическое. Виды деятельности обучающихся в воспитательной системе образовательной организации: проектная деятельность (как коллективное творческое дело), волонтерская деятельность, учебно-исследовательская и научно-исследовательская деятельность, досуговая, творческая и социально-культурная деятельность и др.

Воспитательный потенциал учебно-исследовательской и научно-исследовательской деятельности реализуется в процессе развития исследовательской компетентности обучающихся на протяжении всего срока их обучения в Институте. Результаты студенческой научно-исследовательской деятельности проходят апробацию в рамках научных и научно-практических конференций различного уровня, в т.ч. конференций, организованных Институте.

Социально-культурная и творческая деятельность обучающихся реализуется при организации и проведении значимых событий и мероприятий гражданско-патриотической, научно-исследовательской, социокультурной и физкультурно-спортивной направленности. Виды творческой деятельности обучающихся в Институте: музыкальное творчество, хореографическое творчество, театральное творчество, научное творчество, медиапроекты и др.

Волонтерская деятельность обучающихся – широкий круг направлений созидательной деятельности, включающий различные формы гражданского участия. По инициативе обучающихся и при их активном участии в Институте осуществляет свою деятельность добровольческий отряд «Мы».

Реализацию Рабочей программы воспитания помогает обеспечивать взаимодействие с различными социальными институтами, субъектами воспитания. Особое значение для воспитательного процесса имеет организация практической деятельности обучающихся с целью развития профессиональных компетенций в условиях Института и профильных

учреждений и организаций.

10. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ (ОВЗ)

В процессе изучения дисциплины и осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья применяются адаптированные формы обучения с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей.

Обучение лиц с ограниченными возможностями и инвалидов организуется как совместно с другими обучающимися на лекционных и практических занятиях, так и по индивидуальному учебному плану. Во время приемной кампании, а также во время сдачи различных форм промежуточной и государственной итоговой аттестации в Институте созданы необходимые условия для оказания технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (при необходимости может быть допущено присутствие в аудитории ассистентов, сопровождающих лиц, собаки-поводыря и т.п.).

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, при необходимости, могут быть обеспечены электронными и печатными образовательными ресурсами с учетом их индивидуальных потребностей. Для реализации доступной среды при необходимости в учебном процессе могут быть задействованы документ-камера для увеличения текстовых фрагментов и изображений (для лиц с нарушениями зрения) и переносная индукционная система для слабослышащих «Исток» А2 со встроенным плеером – звуковым информатором.

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» предоставляет обучающимся с ОВЗ (по зрению) ряд возможностей для обеспечения эффективности процесса обучения. При чтении масштаб страницы сайта можно увеличить с помощью специального значка на главной странице. Можно использовать полноэкранный режим отображения книги или включить озвучивание непосредственно с сайта при помощи программ экранного доступа (например, Jaws , «Balabolka»). Скачиваемые фрагменты в формате pdf, имеющие высокое качество, могут использоваться тифлопрограммами для голосового озвучивания текстов, могут быть загружены в тифлоплееры, а также скопированы на любое устройство для комфортного чтения.

Сервис ЭБС «Цитатник» помогает пользователю извлечь цитату и автоматически формирует корректную библиографическую ссылку, что особенно актуально для лиц с ограниченными возможностями и облегчает процесс написания курсовой или выпускной квалификационной работы.

Для подготовки к занятиям обучающиеся с ОВЗ (по зрению) могут использовать мобильное приложение ЭБС «Лань», предназначенное для озвучивания текста книги. Режим доступа: электронный, приложение скачивается обучающимся самостоятельно с сайта e.lanbook.ru, необходимое условие: быть зарегистрированным в ЭБС «Лань». Используется свободно распространяемая программа экранного доступа Nvda.

Подробнее об организации доступной среды см. соответствующий раздел основной профессиональной образовательной программы.