


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Аннотация рабочей программы дисциплины		

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### «Технология работы с обращениями граждан»

по направлению 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» (бакалавриат)

#### 1. Цели и задачи освоения дисциплины

##### Цели освоения дисциплины:

- рассмотрение особенностей документирования и специфики организации работы с данной категорией документов.

##### Задачи освоения дисциплины:


- рассмотрение эволюции работы по обращениям граждан в нашей стране;
- анализ современных подходов к работе с данной категорией документов;
- изучение всех этапов работы с обращениями граждан с момента их получения до сдачи в архив;
- раскрытие организационных вопросов личного приема граждан;
- выявление специфики работы с обращениями депутатов.

#### 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина является дисциплиной по выбору и относится к вариативной части Блока Б1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы (ОПОП), устанавливаемой вузом. Данная дисциплина является одной из основополагающих дисциплин в системе подготовки бакалавра по направлению 46.03.02 «Документоведение и архивоведение». Она охватывает широкий круг проблем и поэтому связана со многими дисциплинами, направленными на формирование компетенций по технологическому и нормативно-правовому обеспечению документной деятельности, реализации инновационных проектов создания конкурентоспособных государственных и муниципальных услуг, процессам освоения и использования информационных продуктов и услуг, новых технологий, новых видов ресурсов, новых форм и методов организации делопроизводства и архивного дела, новых рынков и их возможных сочетаний и т. п.

Дисциплина читается в 7-ом семестре 4-ого курса студентам очной формы обучения и базируется на отдельных компонентах компетенций, сформированных у обучающихся в ходе изучения предшествующих учебных дисциплин учебного плана:

- Офисные технологии
- Исследовательская и проектная работа в документоведении и архивоведении
- Ознакомительная практика
- Психология и педагогика
- Современная организация госучреждений
- Современные исследования в документоведении и архивоведении
- Документоведение
- Организация и технология документационного обеспечения управления
- Основы предпринимательского права
- Проектная деятельность
- Профилактика коррупции средствами документационного обеспечения управления
- Электронный документооборот как инструмент борьбы с коррупцией

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Аннотация рабочей программы дисциплины		

- Деловой этикет
- Информационные технологии в документационном обеспечении управления и архивном деле
  - Конфиденциальное делопроизводство
  - Организационно-информационное обеспечение деятельности руководителя
  - Организация секретарского обслуживания
  - Основы социологии
  - Теория менеджмента
  - Документационное обеспечение управления в бюджетных организациях
  - Муниципальные органы управления и муниципальная служба
  - Стандартизация документационного обеспечения управления
  - Управление качеством
  - Дипломатический протокол и этикет
  - Искусство делового общения
  - Кадровое делопроизводство и архивы документов по личному составу.

Для освоения дисциплины студент должен иметь следующие «входные» знания, умения, навыки и компетенции:

- знание базовых профессиональных понятий и определений в области делопроизводства;
- способность использовать нормативные правовые документы;
- способность использовать основные положения и методы социально-гуманитарных наук;
- способность анализировать социально-значимые проблемы и процессы.

Результаты освоения дисциплины будут необходимы для дальнейшего процесса обучения в рамках поэтапного формирования компетенций при изучении следующих специальных дисциплин:


- Организация работы с электронными документами
- Электронное делопроизводство
- Аналитика текста
- Информационно-аналитические технологии
- Правила оформления делового письма в России
- Проектная деятельность архивов
- Стандарты оформления деловых писем
- Управление документами за рубежом,

а также для прохождения преддипломной практики и итоговой государственной аттестации.


### 3. Требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из	ИД-1 ук2 Знать: виды ресурсов и ограничений, основные методы оценки разных способов решения профессиональных задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Аннотация рабочей программы дисциплины		

действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	<p>профессиональную деятельность. ИД-2 ук2 Уметь: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, необходимые для ее достижения, анализировать альтернативные варианты; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности ИД-3 ук2 Владеть методиками разработки цели и задач проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией</p>
УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	<p>ИД-1 ук9 Знать представления о принципах взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья; понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах. ИД-2 ук9 Уметь: планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами имеющими инвалидность или ограниченные возможности здоровья; демонстрировать позитивное отношение к людям с ограниченными возможностями здоровья и готовность к конструктивному сотрудничеству с ними в социальной и профессиональной сфере; недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции общества. ИД-3 ук9 Владеть взаимодействием с лицами имеющими ограниченные возможности здоровья или инвалидность в социальной и профессиональной сферах; навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; адекватными способами организации совместной профессиональной деятельности при участии в ней лиц с ограниченными возможностями здоровья; навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства.</p>
ПК-10 Способен осуществлять документационное обеспечение управления	<p>ИД-1 пк10 Знать: методы управления, применяемые в информационно-документационной деятельности и</p>

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Аннотация рабочей программы дисциплины		

организацией	<p>архивном деле; современные тенденции в области документоведения и архивоведения; требования в организации кадрового делопроизводства ИД-2 пк10</p> <p>Уметь: оценивать последствия изменения внутренней и внешней среды; применять информационные технологии в ДОУ и архивном деле; ИД-3 пк10</p> <p>Владеть: способностью создавать и вести системы документационного обеспечения управления в организации; ИД-3.1 пк-10</p> <p>современными технологиями ДОУ, регулируемые государственными и отраслевыми стандартами; современными архивными технологиями, регулируемые государственными и отраслевыми стандартами</p>
--------------	--

#### **4. Общая трудоемкость дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы (144 часа)

#### **5. Образовательные технологии**

В ходе изучения дисциплины используются как традиционные методы и формы обучения (лекции, в т. ч. с элементами проблемного изложения, практические занятия, самостоятельная работа), так и интерактивные формы проведения занятий (дискуссии и др.).

При организации самостоятельной работы используются следующие образовательные технологии: самостоятельная работа, сопряженная с основными аудиторными занятиями (проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины); самостоятельная работа под контролем преподавателя в форме плановых консультаций, творческих контактов, сдаче экзамена; внеаудиторная самостоятельная работа при выполнении студентом домашних заданий учебного и творческого характера.

#### **6. Контроль успеваемости**

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля: устный опрос на семинарском занятии, письменные задания.

Промежуточная аттестация проводится в форме: экзамен.