

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 06.06.2022 16:44:45
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e91746c74b1f75608

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Утверждаю:
Руководитель ООП
И.Г. Серёгина
И.Г. Серёгина
«15» июня 2021 г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Направление подготовки / Специальность

46.03.02 Документоведение и архивоведение

Направленность (профиль)

Информационное и документационное обеспечение управления и архивное дело

Для студентов 4 курса очной формы обучения

Составитель: к.и.н., доцент К.М. Свирин

Тверь, 2021

I. Аннотация

1. Цель и задачи дисциплины

Организация работы с обращениями граждан.

2. Цель и задачи дисциплины (или модуля)

Цель дисциплины: формирование системного представления об организации работы с обращениями граждан в учреждениях и организациях

Задачи освоения дисциплины:

- 1) освоение нормативно-правовых актов, регламентирующими работу с обращениями граждан;
- 2) изучение особенностей организации личного приема граждан и работы с письменными и устными обращениями.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» входит в Блок 1. «Дисциплины. Часть, формируемая участниками образовательных отношений. Элективные дисциплины 3».

Учебная дисциплина непосредственно связана с предшествующими дисциплинами: «Русский язык и культура речи» (1 курс, 2 семестр), «Организация и технология документационного обеспечения управления» (3 курс, 5-6 семестр), «Информационная безопасность и защита информации в ДОУ и архивном деле» (3 курс, 5 семестр), «Документоведение» (3 курс, 5-6 семестр), «Профессиональная этика и этикет в государственной службе» (3 курс, 5-6 семестр), «Документирование принятия управленческого решения» (3 курс, 6 семестр, 4 курс, 7 семестр).

Освоение дисциплины актуализирует и дополняет знания и умения, получаемые при изучении других синхронных курсов: «Информационные технологии в ДОУ» (4 курс, 7-8 семестр).

В свою очередь «Организация работы с обращениями граждан» является необходимой дисциплиной для прохождения производственной (преддипломной) практики и государственной итоговой аттестации.

3. Объем дисциплины: 4 зачетных единицы, 144 академических часа, в том числе:

контактная аудиторная работа: лекции 10 часов, практические занятия 20 часа; **контактная внеаудиторная работа:** 10 часов; **самостоятельная работа:** 104 часа, в том числе контроль 27 часов.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия
УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1. Демонстрирует уважительное отношение к психофизическим особенностям инвалидов и лиц с ОВЗ в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
ПК-4. Способен организовать работу службы приема посетителей	ПК-4.1. Разрабатывает и внедряет локальные нормативные акты и регламентирующие документы
	ПК-4.2. Осуществляет анализ на основе сводных учетных и отчетных документов
	ПК-4.4. Ведет переговоры и деловую переписку, соблюдая нормы делового этикета

5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения экзамен, 8 семестр.

6. Язык преподавания русский.