

Министерство культуры Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«КРАСНОДАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
КУЛЬТУРЫ»**

Информационно-библиотечный факультет
Кафедра документоведения и информационной культуры

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой
документоведения
и информационной культуры
Н.Б.Зиновьева
26.08. 2015 г.

**АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.ОД.11 Организация оказания услуг и работ с обращениями граждан
в органах государственной власти и местного самоуправления**
Направление подготовки **46.03.02 – Документоведение и
архивоведение**
Профиль подготовки **Делопроизводство в органах исполнительной
власти и местного самоуправления**
Квалификация (степень) выпускника **-бакалавр**
Форма обучения - очная, заочная

Составитель:
Матвеева А.С., к.п.н., ст. преподаватель


(подпись) (Ф.И.О.)

Краснодар 2015

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины (модуля) – является формирование представлений о сущности и технологиях работы с обращениями граждан.

Задачи: передача студентам теоретических знаний о технологиях работы с обращениями граждан, овладение знаниями, компетенциями и навыками в области работы с обращением населения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

В соответствии со структурой учебного плана по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, «Организация оказания услуг и работа с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления» входит в состав обязательных дисциплин вариативной части профессионального цикла. Дисциплина «Организация оказания услуг и работа с обращениями граждан» расширяет и углубляет знания, умения и навыки, определяемые содержанием базовых дисциплин в области организации документационного обеспечения управления, организации государственных учреждений.

Дисциплины, необходимые для освоения данной учебной дисциплины: «Современная организация государственных учреждений в России».

В начале освоения дисциплины «Организация оказания услуг и работа с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления» студент должен знать основы делового общения, теоретические основы социологии, основы современной организации государственных учреждений в России; уметь осуществлять индивидуальную и поисковую деятельность при анализе основных проблем в области социальных коммуникаций, выбирать адекватные задачам методы и формы их решения; владеть: базовыми знаниями организации и технологий документационного обеспечения управления.

Дисциплины, для которых данная дисциплина является предшествующей: «Кадровое делопроизводство и архивы по личному составу».

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки (специальности):

а) общекультурных (ОК)

ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

ОК-11 способностью уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям

б) профессиональных (ПК)

ПК-3 - владением знаниями основных проблем в области документоведения и архивоведения;

ПК-19 – способностью использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки

ПК-25- владением навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки

ПК-35- знанием требований к организации секретарского обслуживания

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны:

Знать:

- нормативно-правовые основы обеспечения работы с обращениями граждан;
- технологии работы с обращениями граждан;
- особенности психосоциальной оптимизации работы с обращениями граждан;

Уметь:

- анализировать и классифицировать обращения граждан;
- осуществлять анализ проблемных ситуаций обращения граждан;
- применять психосоциальные знания на практике;

Владеть:

- навыками документационного обеспечения работы с гражданами;
- навыками организации приема граждан;
- набором различных стратегий поведения в ситуации обращения граждан.

4. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц (216 часов).
Дисциплина реализуется в 5-6 семестрах. Форма промежуточной аттестации – экзамен в 6 семестре.