Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Уржумова Ольга Михайловна
Должность: Заведующая кафедрой информационно-библиотечной деятельности и документоведения
Дата подписания: 02.07.2025 15:02:19
Уникальный программный ключ:
bbd2194e920f2e8a83e7c9c0f19946f0fa3083c2

Министерство культуры Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КРАСНОДАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»
Факультет гуманитарного образования
Кафедра информационно-библиотечной деятельности и документоведения

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой ИБДиД
_____О.М. Уржумова
«24» июня 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Б1.В.ДВ.02.01 Организация работы виртуальных приемных и колл-центров

Направление 46.04.02 Документоведение и архивоведение
Профиль Управление документами в органах государственной власти и местного самоуправления
Квалификация - магистр
Форма обучения - заочная
Год начала подготовки -2025

Краснодар
2025

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 46.04.02 Документоведение и архивоведение, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2020 года, приказ № 1345 и основной образовательной программой.

Рецензенты:

Начальник отдела правовой, организационной и кадровой работы Департамента образования Администрации муниципального образования г. Краснодар, канд.пед.наук — Т.А.Куликова

Кандидат культурологии, зав. кафедрой социально-культурной деятельности ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный институт культуры» — Л.Н. Кондратьева

Составитель:

Матвеева А.С., кандидат педагогических наук, доцент кафедры информационно-библиотечной деятельности и документоведения

Рабочая программа учебной дисциплины «Государственная гражданская служба» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры информационно-библиотечной деятельности и документоведения «24» июня 2025 г. протокол № 12.

Рабочая программа учебной дисциплины «Государственная гражданская служба» одобрена и рекомендована к использованию в учебном процессе Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «КГИК» «25» июня 2025 г. протокол № 11.

Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины 4

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО 4

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины 4

4. Структура и содержание и дисциплины 6

4.1. Структура дисциплины: 6

4.2. Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы 7

5. Образовательные технологии 11

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации: 11

Контроль освоения дисциплины

Фонд оценочных средств

7. Учебно-методическое и информационно обеспечение дисциплины 19

7.1. Основная литература 19

7.2. Дополнительная литература 19

7.3. Периодические издания 19

7.4. Интернет-ресурсы 20

7.5. Методические указания и материалы по видам занятий 21

7.6. Программное обеспечение 22

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины 22

9. Дополнения и изменения к рабочей программе учебной дисциплины 23

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Организация работы виртуальных приемных и колл-центров» является углубление знаний 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 виртуальных приемных и колл-центров.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

В соответствии со структурой учебного плана по направлению подготовки 46.04.02 Документоведение и архивоведение, «Организация работы виртуальных приемных и колл-центров» входит в состав обязательных дисциплин базовой части профессионального цикла.Дисциплина«Организация работы виртуальных приемных и колл-центров» 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: «Документирование управленческой деятельности в органах государственной власти и местного самоуправления».

В начале освоения дисциплины ««Организация работы виртуальных приемных и колл-центров» студент должен:

1) **Знать:**

основы делового общения,теоретические основы социологии, основы современной организации государственных учреждений в России.

2) **Уметь:**

осуществлять индивидуальную и поисковую деятельность при анализе основных проблем в области социальных коммуникаций, выбирать адекватные задачам методы и формы их решения.

3) **Владеть:** базовыми знаниями организации и технологий документационного обеспечения управления.

Дисциплины, для которых данная дисциплина является предшествующей: «Информационные коммуникации и системы в документоведении и архивоведении».

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВОпо данному направлению подготовки (специальности):
ПК-3 Проектирование единой системы хранения документального фонда организации.
Знать: Законодательные и нормативные правовые акты Российской Федерации, методические документы, действующие стандарты, ,используемые в сфере управления электронной документацией;
Законодательные и нормативные правовые акты Российской Федерации по вопросам архивного дела;
Методические документы и национальные стандарты по вопросам архивного дела.
Уметь:
Классифицировать информацию и руководить построением информационно-справочных систем и баз данных организации;
Разрабатывать проекты в области электронного документооборота и межведомственного электронного взаимодействия.
Владеть:
Методами проектирование единой системы хранения документального фонда организации.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы (144часа).

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости *(по неделям семестра)* Форма промежуточной аттестации *(по семестрам)*
				Л	ПЗ	ИЗ	СР	
1.	Раздел 1. Работа с гражданами как	2		2	4		66	Опрос Задания для

	институт обращений в России. Виртуальные приемные							конспектирования
2.	Раздел 2. Технологии работы в колл-центре	3		2	4		20	Зачет Задания для конспектирования
3.	Раздел 3. Коммуникативная механика	3		4	2		22 18	Проверка практического задания
	ИТОГО			**8**	**10**		**126**	**Экзамен**
	Всего							**144**

Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и иды самостоятельной (внеаудиторной) работы

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (темы, перечень раскрываемых вопросов): лекции, практические занятия (семинары), индивидуальные занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов /з.е.	Формируемые компетенции (по теме)
1	2	3	4
2 семестр			
Раздел 1. Работа с обращениями граждан как институт обращений в России			
Тема 1.1 История становления института обращений граждан	Лекция:История становления института обращений граждан. Формирование законодательных норм обращений в 9-13 веках. Влияние реформ Петра 1 на формирование порядка работы с обращениями граждан. Коллежская система рассмотрений обращений	1	ПК-3
	Самостоятельная работа 1.Изучение лекционного материала 2.Изучение информации основной и дополнительной литературы 3.Изучение информации интернет-ресурсов	10	
	Практические занятия (семинары) 1.Диагностика личностных ресурсов специалиста по обращениям граждан 2 часа 2.преОценочные стереотипы восприятия и понимания людьми друг друга 2 часа	1	
Тема 1.2 Модернизация института обращений	Лекция: Модернизация института обращений Работа с обращениями в министерской системе управления. Работа с жалобами граждан в ленинский и сталинский периоды развития СССР. Порядок работы с обращениями граждан СССР в 1950-1980-е годы	1	ПК-3
	Самостоятельная работа 1.Изучение информации интернет-ресурсов 2.Подготовка к семинарским и практическим занятиям 3.Подготовка к дискуссии методом активного диалога	6	
	Практические занятия (семинары) 1.Анализ коммуникативных способностей 2.Навыки социального взаимодействия	1	
Тема 1.3 Нормативно-правовые основы работы с обращениями граждан	Лекция: Нормативно-правовые основы работы с обращениями граждан Формирование правовых основ рассмотрения обращений граждан в органы власти Российской Федерации. Предметные определения, установленные типовыми регламентами и федеральными законами. Работа прокуратуры с обращениями граждан	1	ПК-3
	Практические занятия (семинары) 1.Личное обаяние и общение 2.Помехи в общении	1	
	Самостоятельная работа	50	

	1.Изучение информации интернет-ресурсов 2.Подготовка к семинарским и практическим занятиям 3.Подготовка к дискуссии методом активного диалога		
Раздел 2. Технологии работы с обращениями граждан			
Тема 2.1 Современные методы документирования и организации рассмотрения обращений граждан РФ в органах власти	Лекция: Современные методы документирования и организации рассмотрения обращений граждан РФ в органах власти Организация работы с обращениями граждан. Рассмотрение обращений граждан. Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан	1	ПК-3
	Практические занятия (семинары) 1.Рассмотрение обращений руководителем 2.Личный прием граждан 3.Ведущая модальность в общении	1	
	Самостоятельная работа 1.Изучение лекционного материала 2.Подготовка к семинарским занятиям 3.Подготовка к дискуссии методом активного диалога	10	
Тема 2.2 Особенности личного и документального обращения	Лекция: Особенности личного и документального обращения Особенности личного приема в ситуации обращений граждан. Работа документоведа с сотрудниками организации. Работа с посетителями	1	ПК-3
	Практические занятия (семинары) 1.Развитие чувствительности 2.Условия эффективной просьбы 3.Невербальное общение и проблема эмоционального самовыражения	1	
	Самостоятельная работа 1.Изучение лекционного материала 2.Изучение информации основной и дополнительной литературы 3.Изучение информации интернет-ресурсов 4.Подготовка к семинарским занятиям	10	
Тема 2.3 Организация работы с обращениями граждан в трудных ситуациях общения	Лекция: Организация работы с обращениями граждан в трудных ситуациях общения Возрастные особенности поведения клиента. Профессиональная деятельность документоведа в ситуации обращения людей с признаками алкоголизма и наркомании. Профессиональная деятельность документоведа в ситуации обращения людей с ограничениями здоровья.	1	ПК-3
	Самостоятельная работа 1.Изучение лекционного материала 2.Изучение информации основной и дополнительной литературы 3.Изучение информации интернет-ресурсов 4.Подготовка к семинарским занятиям	10	
	Практические занятия (семинары) 1.Осознание закономерностей процесса общения	1	

	2.Полноценное слушание 3.Конструктивные и деструктивные формы влияния на слушающего		
3 семестр			
Раздел 3. Коммуникативная механика			
Тема 3.1 Коммуникационный процесс как обмен информационным взаимодействием	Лекция: Коммуникационный процесс как обмен информационным взаимодействием Барьеры коммуникации. Классификация человеческих контактов. Социальные установки личности	0,5	ПК-3
	Практические занятия (семинары) 1.Искусство полемики 2.Искусство отвечать 3.Доминантность / недоминантность в общении	1	
	Самостоятельная работа Изучение лекционного материала Изучение информации основной и дополнительной литературы Подготовка к дискуссии	6	
Тема 3.2 Закономерности психической деятельности в процессе обращений граждан	Лекция: Закономерности психической деятельности в процессе обращений граждан Правила бесконфликтного общения в ситуации обращений граждан. Выбор стиля поведения в конфликтной ситуации. Принципы общения в ситуации обращений граждан. Проявления системы показателей неискреннего общения на психофизиологическом уровне функционирования психики. Проявления системы показателей неискреннего общения на психологическом уровне функционирования психики. Проявления системы показателей неискреннего общения на социально-психологическом уровне функционирования психики	0,5	ПК-3
	Практические занятия (семинары) 1.Просмотр учебного фильма «Интуиция человека» 2.Психическое состояние клиента 3.Атрибуты внешности клиента	1	
	Самостоятельная работа Изучение лекционного материала Изучение информации основной и дополнительной литературы Подготовка к коллективной дискуссии	6	
Тема 3.3 Практические моменты работы с гражданами	Лекция: Практические моменты работы с гражданами Эмоциональные состояния в ситуации обращений граждан. Правило эффективной просьбы. Общение с посетителями в ситуации раппорта. Условия полноценного слушания в ситуации обращений граждан. Нерефлексивное слушание в ситуации обращений граждан. Резюмирование и выяснение в ситуации обращений граждан. Особенности голоса и речи. Особенности неречевых сигналов позы и жеста.	0,5	ПК-3

	Самопозиционирование при помощи специфических эффектов.		
	Практические занятия (семинары) 1.Установление и развитие отношений с клиентом 2.Коммуникативная техника воздействия на клиента 3.Ведение беседы в проблемной ситуации 4.Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте	1	
	Самостоятельная работа Изучение лекционного материала Изучение информации основной и дополнительной литературы Подготовка к коллективной дискуссии	12	
Тема 3.4 Издержки профессионального взаимодействия в ситуации обращения граждан	Лекция: Издержки профессионального взаимодействия в ситуации обращения граждан Феномен «эмоционального выгорания» в профессиональной деятельности специалистов по работе с обращением граждан. Факторы риска «эмоционального выгорания». Стратегии преодоления «эмоционального выгорания». Личностные, поведенческие и социальные ресурсы преодоления выгорания. Модели и стратегии преодолевающего поведения как ресурс стрессоустойчивости. Навыки психическойсаморегуляции как внутренний ресурс.	0,5	ПК-3
	Практические занятия (семинары) 1.Творческое разрешение конфликтов 2.Альтернативы гневу 3.Диагностика уровня выгорания специалиста 4.Развитие стрессоустойчивости специалиста по работе с обращениями граждан	1	
	Самостоятельная работа Изучение лекционного материала Изучение информации основной и дополнительной литературы Изучение информации интернет-ресурсов Подготовка к семинарским занятиям	8	
Итого		126	
Вид итогового контроля		18	экзамен
ВСЕГО:		144	

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе изучения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

Лекционные занятия: проблемные и интерактивные лекции.

Практические занятия: занятия с элементами тренинга и деловой игры.

Самостоятельная работа: обязательная самостоятельная работа студента по заданию преподавателя, выполняемая во внеаудиторное время, индивидуальная самостоятельная работа студента под руководством преподавателя;

6 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

6.1 Контроль освоения дисциплины

Контроль освоения дисциплины производится в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный институт культуры». Программой дисциплины в целях проверки прочности усвоения материала предусматривается проведение различных форм контроля.

Текущий контроль успеваемости студентов по дисциплине производится в следующих формах:

- устный опрос
- письменные задания (рефераты);

Рубежный контроль предусматривает оценку знаний, умений и навыков студентов по пройденному материалу по данной дисциплине на основе текущих оценок, полученных ими на занятиях за все виды работ. В ходе рубежного контроля используются следующие методы оценки знаний:

- устные ответы,
- письменные работы,
- практические работы,
- оценка выполнения самостоятельной работы студентов:
- работа с первоисточниками,
- реферативная.

Промежуточный контроль по результатам семестра по дисциплине проходит в форме тестирования.

6.2 Фонд оценочных средств

Примеры тестовых заданий:

1.Что такое документ?

A. Это какой-либо материальный носитель с информацией, которая обладает определенными реквизитами;

B. Это бумажный лист с нанесенным на него печатным текстом;

C. Это объект материального мира, который содержит какую-либо информацию, необходимую для рабочего процесса.

ANSWER:

2.Информация, которая имеет структуру и содержится на носителе – это:

A. документированная информация;
B. официальный документ;
C. делопроизводство.

ANSWER:

3.Передача информации, которая содержится в документе, в пространстве и времени – это:

A. социальная функция документа;
B. коммуникативная функция документа;
C. политическая функция документа

ANSWER:

4. Какой из указанных документов приобретает правовую функцию на определенный промежуток времени:

A. Закон;
B. Платежное поручение
C. Протокол заседания аттестационной комиссии;

ANSWER:

5. В чем заключается атрибутивность документа?

A. В его предназначенности для передачи в пространстве и времени;
B. В наличии в документе двух составляющих (материальной и информационной), без которых он существовать не может;
C. В тесной взаимосвязи его отдельных элементов и подсистем, которые обеспечивают его целостность и сохранений свойств при различных внешних изменениях.

ANSWER:

6. Способность документа повлечь за собой правовые последствия – это его:

A. юридическая значимость;
B. юридическая сила;
C. достоверность.

ANSWER:

7.Копия документа – это:

A. экземпляр, который полностью повторят содержание подлинника;
B. повторный экземпляр подлинника;
C. его электронная форма.

ANSWER:

8. Обязательный элемент оформления документа называется:

A. реквизитом;
B. формуляром;
C. образцом.

ANSWER:

9. Реквизит, который фиксирует решение лица (согласие или несогласие) по поводу содержания документа, называется:

A. грифом;

B. визой;
C. резолюцией.
ANSWER:

10. Резолюция оформляется:
A. на самом документе или на отдельном листе;
B. только на самом документе;
C. только на отдельном листе.
ANSWER:

11. От какого лица излагается текст протокола?
A. От третьего лица единственного числа;
B. От первого лица множественного лица;
C. От третьего лица множественного числа;
ANSWER:

12. Какие установлены стандартные форматы бланков документов?
A. А5 и А3;
B. А4 и А5;
C. Только А4.
ANSWER:

13. Левое поле документа должно быть не менее:
A. 20 мм;
B. 30 мм;
C. 10 мм.
ANSWER:

14. Какой документ организации нельзя оформить на общем бланке?
A. Приказ;
B. Письмо;
C. Отчет.
ANSWER:

15. Какой реквизит организационно-распорядительного документа является переменным?
A. Дата документа;
B. Наименование организации;
C. Код формы документа
ANSWER:

16. При каком варианте оформления реквизита заголовочная часть бланка продлевается до границы правого поля?
A. При продольном;
B. При центрированном;
C. При флаговом.
ANSWER:

17. Такой реквизит как эмблема организации:
A. может заменять реквизит наименования организации;
B. размещается в нижнем поле документа

C. не может быть размещен на бланке документа, если на нем уже имеется герб РФ или герб одного из субъекта РФ;
ANSWER:

18. Какой из указанных реквизитов характерен только для бланка служебных писем?

A. Код формы документа;
B. Справочные данные об организации;
C. Наименование вида документа.
ANSWER:

19. В каком порядке оформляется адрес в международной переписке?

A. Имя и фамилия адресата, почтовый индекс, страна, город (штат, графство), улица, дом;
B. Имя и фамилия адресата, страна, город (штат, графство), улица, дом, почтовый индекс
C. Имя и фамилия адресата, дом, улица, штат (графство), почтовый индекс, страна;
ANSWER:

20. Что из указанного не содержит в себе резолюция?

A. Слово «Утверждаю»;
B. Содержание поручения;
C. Фамилию и инициалы исполнителя.
ANSWER:

21. На каком формате бланка документа может отсутствовать заголовок?

A. A4;
B. A5;
C. Заголовок является обязательным реквизитом для любого формата бланков.
ANSWER:

22. Если к документу имеется несколько приложений, то они:

A. перечисляются через запятую после текста;
B. нумеруются после слова «Приложение» под текстом;
C. никак не обозначаются, а просто прилагаются к основному документу.
ANSWER:

23. Если перед должностью в конце документа ручкой ставится косая черта, приписывается «и.о.» и ставится подпись не того лица, данные которого расшифрованы, то такой документ;

A. теряет свою юридическую силу;
B. имеет такую же юридическую силу, что и подписанный должностным лицом, чья расшифровка указана;
C. является фальсификатом.
ANSWER:

24. На какой части копии отправляемого документа проставляется виза

A. В нижней части оборотной стороны;

B. В верхней части лицевой стороны
C. В нижней части лицевой стороны;
ANSWER:

25. Что понимается под миграцией электронных документов?

A. Их перемещение из одной информационной системы в другую при сохранении их достоверности, целостности, аутентичности и пригодности для дальнейшего использования;
B. Их перемещение из одной информационной системы в другую при сохранении их достоверности, целостности, аутентичности и пригодности для дальнейшего использования;
C. Их первичная проверка при поступлении в организацию
ANSWER:

26. Плотность документопотока определяется:

A. Соотношением числа документов, которые проходят через конкретный пункт обработки, к единице времени;
B. Соотношением количества документов, поступивших в организацию, к аналогичному показателю за прошедший период;
C. Числом обработанных организацией документов за все время ее существования.
ANSWER:

27. Что поднимается под аутентичностью электронного документа?

A. Гарантия соответствия электронного документа заявленному;
B. Отсутствие правок в текст электронного документа после его создания;
C. Возможность в любой момент установить местонахождение документа и воспроизвести его.
ANSWER:

28. Документационное обеспечение управления – это:

A. деятельность соответствующих лиц по документообороту, документированию, оперативному хранению, а также использованию документов организации;
B. деятельность, которая имеет своей целью обеспечить функции управления документами;
C. деятельность работников канцелярии по регистрации входящей и исходящей корреспонденции.
ANSWER:

29. Что из указанного не может являться подлинником документа?

A. Копия документа в электронном виде;
B. Первый экземпляр документа;
C. Единственный экземпляр документа.
ANSWER:

30. Какой из перечисленных документов не относится к группе организационных?

A. Учредительный договор;
B. Служебное письмо;

C. Штатное расписание.
ANSWER:

Контролируемые компетенции

ПК-1 Организация и осуществление контроля функционирования системы документационного обеспечения управления;

ПК-2 Нормативное регулирование и разработка локальных нормативных актов по документационному обеспечению управления;

Критерии оценки:

- «5» баллов выставляется обучающемуся, если он наберет 90-100 баллов (90 - 100 % правильных ответов)

– «4» баллов выставляется обучающемуся, если он наберет 80 баллов (80% правильных ответов)

– «3» баллов выставляется обучающемуся, если он наберет 60 баллов (60% правильных ответов)

Разбалловка

№ задания	Кол-во баллов за правильный ответ	№ задания	Кол-во баллов за правильный ответ
1.	3	**16.**	3
2.	4	**17.**	4
3.	3	**18.**	3
4	5	**19**	4
5	3	**20**	2
6	2	**21**	4
7	4	**22**	2
8	5	**23**	3
9	3	**24**	2
10	5	**25**	3
11	4	**26**	4
12	2	**27**	3
13	3	**28**	3
14	2	**29**	5
15	4	**30**	3

Контрольные вопросы для проведения текущего контроля

Тема 1: Работа с обращениями граждан как институт обращений в России

1.История становления института обращений граждан

2.Модернизация института обращений

3.Нормативно-правовые основы работы с обращениями граждан

Тема 2: Современные методы документирования и организации рассмотрения обращений граждан

1. Виды обращений
2. Организация работы с обращениями граждан: прием, первичная обработка.
3. Регистрация обращений с помощью регистрационных форм
4. Реквизиты регистрационно-контрольной карточки
5. Рассмотрение обращений руководителем организации
6. Сбор и анализ документов, связанных с рассмотрением обращений. Подготовка письменного ответа заявителю о вынесенном решении
7. Завершение рассмотрения обращения
8. Организация и ведение документации личного приема граждан
9. Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан
10. Аналитическая работа

Тема 3: Коммуникативная механика

1. Творчество как вариант сублимации конфликтов
2. Виды внутриличностного конфликта
3. Роль творчества в разрешении конфликтов
4. Профилактика и разрешение конфликтов
5. Сущность, структура и цели влияния на слушающего
6. Виды влияния на слушающего
7. Способы противодействия влиянию на слушающего
8. Манипуляция как вид психологического воздействия на слушающего
9. Понятие полемики и спора
10. Общие принципы полемики
11. Логические законы необходимые полемисту
12. Основные полемические приемы
13. Роль эмоций в полемике

Тематика эссе, рефератов, презентаций

1. Право гражданина на защиту от неправильных решений рассмотрения обращений.
2. Организация работы с обращениями граждан в государственных учреждениях.
3. Обращения граждан в Федеральные органы исполнительной власти.
4. Поняте и виды обращений граждан в Российской Федерации.
5. Правила работы с обращениями граждан.
6. Прием и рассмотрение жалоб в органах советского государственного управления.
7. Советское законодательство о жалобах и заявлениях.
8. Работа с обращениями граждан в европейских странах.
9. Обращения граждан в европейский суд.

10.Обращения граждан в Государственную думу.

11.Обращения граждан к городским депутатам.

12. Порядок документирования исполнения поручения о рассмотрении письменного обращения гражданина.

13. Делопроизводство по устным обращениям граждан.

14.Обращения граждан в городскую администрацию.

15.Электронная приемная обращений граждан.

16.Интернет – приемная.

17.История челобитного приказа.

18. Деятельность Екатерины Второй по совершенствованию порядка подачи и рассмотрения прошений.

19. Рассмотрение прошений и жалоб в министерской системе делопроизводства в России 19в.

20. Канцелярия Его императорского Величества по принятию решений при Николае Втором.

21. Система государственных учреждений для рассмотрения решений и жалоб в России в начале 20 века.

22. Формирование государственных органов по рассмотрению жалоб трудящихся в период советской власти.

23. Бюро жалоб СССР.

24. Конституция Российской Федерации о праве граждан на обращения.

25.Организация хранения материалов по рассмотрению обращений граждан.

26.Информационно-аналитическая работа по изучению характера и результатов рассмотрения обращений граждан.

Вопросы к экзамену по дисциплине

1. Формирование законодательных норм обращений в 9-13 веках

2. Влияние реформ Петра 1 на формирование порядка работы с обращениями граждан

3. Коллежская система рассмотрений обращений

4. Работа с обращениями в министерской системе управления

5. Работа с жалобами граждан в ленинский и сталинский периоды развития СССР

6. Порядок работы с обращениями граждан СССР в 1950-1980-е годы

7. Формирование правовых основ рассмотрения обращений граждан в органы власти Российской Федерации

8. Предметные определения, установленные типовыми регламентами и федеральными законами

9. Работа прокуратуры с обращениями граждан

10. Организация работы с обращениями граждан

11. Рассмотрение обращений граждан

12. Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан

13. Особенности личного приема в ситуации обращений граждан.

14. Работа документоведа с сотрудниками организации.
15. Работа с посетителями.
16. Барьеры коммуникации.
17. Классификация человеческих контактов.
18. Социальные установки личности.
19. Правила бесконфликтного общения в ситуации обращений граждан.
20. Выбор стиля поведения в конфликтной ситуации.
21. Принципы общения в ситуации обращений граждан.
22. Эмоциональные состояния в ситуации обращений граждан.
23. Правила эффективной просьбы.
24. Общение с посетителями в ситуации раппорта.
25. Условия полноценного слушания в ситуации обращений граждан.
26. Нерефлексивное слушание в ситуации обращений граждан.
27. Резюмирование и выяснение в ситуации обращений граждан.
28. Невербальные проявления личности в ситуации обращений граждан Особенности дыхания.
29. Самопозиционирование при помощи специфических эффектов.
30. Проявления системы показателей неискреннего общения на психофизиологическом уровне функционирования психики.312.Проявления системы показателей неискреннего общения на психологическом уровне функционирования психики.
32. Проявления системы показателей неискреннего общения на социально-психологическом уровне функционирования психики.
33. Возрастные особенности поведения клиента.
34. Профессиональная деятельность документоведа в ситуации обращения людей с признаками алкоголизма и наркомании.
35. Профессиональная деятельность документоведа в ситуации обращения людей с ограничениями здоровья.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература

1. Егорова, Л. Б. История делопроизводства в России : учебник : в 2 частях : [16+] / Л. Б. Егорова, Н. А. Рогожова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – Часть 1 (конец IX — начало XX в.). – 330 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602451 (дата обращения: 16.05.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-1923-6. – DOI 10.23681/602451. – Текст : электронный.

2. Москалев, С. М. Связи с общественностью в органах власти : учебное пособие : [16+] / С. М. Москалев, Т. Г. Виноградова, Я. И. Семилетова ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). –

Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2021. – 163 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621134 (дата обращения: 16.05.2023). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

3. Рогожин, М. Ю. Деловые документы в примерах и образцах : сборник типовых документов : практическое пособие / М. Ю. Рогожин. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. – 496 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253701 (дата обращения: 02.07.2025). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-1581-2. – DOI 10.23681/253701. – Текст : электронный.

Дополнительная литература

1.Язов, М. М. Совершенствование документирования управленческой деятельности / М. М. Язов. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 72 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=89713 (дата обращения: 16.05.2023). – Текст : электронный.

2.Конфиденциальное делопроизводство и защищенный электронный документооборот : учебник / А. Г. Фабричнов, А. С. Дѐмушкин, Т. В. Кондрашова, Н. Н. Куняев. – Москва : Логос, 2011. – 452 с. – (Новая университетская библиотека). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84996 (дата обращения: 16.05.2023). – ISBN 978-5-98704-541-1. – Текст : электронный.

Периодические издания

1.Социологические исследования
2.Делопроизводство
3.Практика муниципального управления
4.Отечественная история

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

https://culture.gov.ru Министерство культуры РФ
http://www.library.ru Информационно-справочный портал Library.ru
http://www.bibliograf.ru Электронный журнал «Библиотечное дело»
http://www.gpntb.ru Государственная публичная научно-техническая библиотека России
http://www.rsl.ru Сайт РГБ
https://www.prlib.ru Президентская библиотека
https://nlr.ru Российская национальная библиотека
https://rusneb.ru Национальная электронная библиотека
http://www.rba.ru/activities/conference/conf-2024/index Всероссийский библиотечный конгресс
http://old.libsmr.ru/lib2/upload/museum/Обновление_ЭКНД/Стратегия_развития_библиотечного_дела_до_2030.pdf

http://government.ru/docs/50395/ Стратегическое направление в области цифровой трансформации отрасли культуры Российской Федерации до 2030 года
https://bibliovaravva.ru ГБУК КК «Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы»
https://pushkin.kubannet.ru/#gsc.tab=0 ГБУК КК «Краснодарская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина»
https://skbr21.ru/# сводный каталог библиотек России
https://kgik1966.ru Сайт КГИК
http://193.106.214.30/MarcWeb2/Default.asp Электронный каталог библиотеки КГИК
https://biblioclub.ru/index.php?page=ko Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
http://нэб.рф 3 Национальная электронная библиотека (НЭБ) (доступ в рамках читального зала библиотеки КГИК).
https://eivis.ru/ Электронная подписка на периодические издания ИВИС.
https://rd.springer.com/ Платформа Springer Link
https://www.nature.com/ Платформа Nature
http://materials.springer.com/ Базаданных Springer Materials

Методические указания и материалы по видам занятий

Для подготовки к занятиям рекомендуем использовать электронную базу данных по документоведению и документоведческим исследованиям, которая содержит методические материалы по подготовке к семинарским, практическимзанятиям, зачету, разработке глоссария, подготовке видеопрезентаций, выполнению других заданий в рамках самостоятельной работы . А также электронные энциклопедии по делопроизводству и архивоведению

Для самостоятельной работы, подготовке практических (семинарских) занятий, подготовке к тестовым испытаниям, а также для написания эссе, рефератов, научных докладов рекомендуется следующее:

Для подготовки к перечисленным видам работ предусмотрены задания, развивающие навыки самостоятельного анализа и осмысления предложенных проблем и тем. Для освоения предложенных тем, студентам необходимо ознакомиться с предложенной литературой, выбрать необходимые источники, составить план предстоящей работы. Для реферирования источников студенту необходимо ознакомиться с текстом, сделать необходимые выписки, цитаты, соответствующие главной проблеме исследования, скомпоновать эти цитаты, продумать их, изложить собственное видение своими словами, наметить необходимые связки и структуру будущего текста. Реферирование первоисточников предполагает самостоятельные навыки изучения текста, изложение предложенных точек зрения, пересказ, анализ проблемных вопросов, выделение главных научных позиций авторов. Для выполнения реферата необходимо начинать с обоснования выбора темы, затем привести перечень ключевых понятий

содержания, план работы (о чем работа, какие вопросы включены), затем переходить к формулировке тезисов, представляющих краткое содержание каждого вопроса темы. Далее, приводятся структурированные тезисы (основные группы тезисов по разделам работы). Сгруппировав тезисы (основные мысли), установив между ними основные и соподчиненные связи, составить логическую модель содержания работы (реферата). Возможно первоначально построить модель содержания работы и основных блоков (мыслей), а затем каждый тезисный блок наполнить структурным кратким содержанием. Это позволит в дальнейшем раскрывать работу, еѐ содержание с разной степенью подробности.

Программное обеспечение

Компьютерный сетевой (Интернет) класс с установленными операционной системой WindowsXP2007Server,пакетами MSOffice; MS office 2007 pro; Adobe CS6; Adobe Premiere Pro, Magic Samplitude, SonySoundForgePro 9,10, SonyVegasPro 10, справочно-правовые системы Консультант Плюс, Гарант, выход в сеть Интернет, мультимедийный проектор, экран, мобильный стенд

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Изучение дисциплины на базе библиотеки ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный институт культуры» обеспечено наличием рабочих мест с выходом в Интернет для самостоятельной работы, наличием стационарного мультимедийного и стримингового оборудования. Обучающиеся пользуются: вузовской библиотекой с электронным читальным залом; учебниками и учебными пособиями; аудио и видео материалами. Все помещения соответствуют требованиям санитарного и противопожарного надзора.

Изучение дисциплины на базе региональных библиотечно-информационных центров, муниципальных общедоступных библиотек обеспечивается имеющимися в учреждениях автоматизированными библиотечными информационными системами, информационными ресурсами и сервисами сети Интернет

9.Дополнения и изменения к рабочей программе учебной дисциплины (модуля) _____ на 20__-20__ уч. год

В рабочую программу учебной дисциплины вносятся следующие изменения:

- _____;
- _____;
- _____.
- _____;
- _____;
- _____.

Дополнения и изменения к рабочей программе рассмотрены и рекомендованы на заседании кафедры _____
_____
(наименование)

Протокол №____ от «___» _____ 20___г.

Исполнитель(и):

_____/_____/_____/_____
(должность) (подпись) (Ф.И.О.) (дата)

_____/_____/_____/_____
(должность) (подпись) (Ф.И.О.) (дата)

Заведующий кафедрой

_____/_____/_____/_____
(наименование кафедры) (подпись) (Ф.И.О.) (дата)