

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

Юридический факультет  
(факультет / институт / филиал)

---

УТВЕРЖДЕНО  
решением ученого совета ННГУ  
протокол от  
«31» мая 2023 г. №6

### **Рабочая программа дисциплины**

Организация работы с обращениями граждан  
(наименование дисциплины (модуля))

---

Уровень высшего образования

**Бакалавриат**

---

(бакалавриат / магистратура / специалитет)

Направление подготовки / специальность

**46.03.02 Документоведение и архивоведение**

---

(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

Направленность образовательной программы

**Документационное обеспечение управления**

---

(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Форма обучения

**очная**

---

(очная / очно-заочная / заочная)

Нижний Новгород  
2023

## 1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Б1.В.10, по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, бакалавриат

№ варианта	Место дисциплины в учебном плане образовательной программы	Стандартный текст для автоматического заполнения в конструкторе РПД
1	Блок 1. Дисциплины (модули) Обязательная часть	Дисциплина Б1.В.10 «Организация работы с электронными документами» относится к части ООП направления подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, бакалавриат, формируемой участниками образовательных отношений..

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции* (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине**	
<b>ПК -2</b> <i>Способен к оценке значимости полученных результатов научно-исследовательской работы в области документационного обеспечения управления и архивоведения</i>	<b>ПК-2.1.</b> <i>Критически оценивает уровень изученности темы исследования</i>	<i>Знать: методы классификации, обобщения;  Уметь: применять современные теоретические концепции для интерпретации полученных в результате исследования данных в сфере документационного обеспечения управления  Владеть: способностью аналитического мышления, позволяющего формировать аргументированные выводы, имеющие значение для современного документационного обеспечения управления</i>	<i>Собеседование, презентация</i>
	<b>ПК-2.2.</b> <i>Обосновывает новизну и (или) значимость</i>	<i>Знать: методы сравнительного анализа;  Уметь: применять современные теоретические</i>	<i>Собеседование, презентация</i>

	<i>результатов, полученных в ходе исследования</i>	<i>концепции для интерпретации полученных в результате исследования данных в сфере архивоведения; Владеть: способностью аналитического мышления, позволяющего формировать аргументированные выводы, имеющие значение для современного архивоведения;</i>	
<i>ПК -3 Способен владеть принципами и методами оптимизации документопотоков, состава документов и информационных показателей</i>	<i>ПК-3.1. Владеет знаниями и основными проблемами в области документоведения и архивоведения</i>	<i>Знать: документоведческую терминологию Уметь: составлять и оформлять документы по установленным правилам Владеть: способностью организовывать работу службы ДОУ</i>	<i>Тестирование, презентация</i>
	<i>ПК-3.2. Выполняет требования к выявлению нарушений в области документоведения</i>	<i>Знать: способы и средства документирования Уметь: организовывать работу с документами: регистрацию, контроль за соблюдением сроков исполнения документов и поручений, систематизацию и хранение документов Владеть: способностью организовывать архивное хранение документов</i>	<i>Тестирование, презентация</i>
	<i>ПК-3.3. Находит ошибки в оформлении и хранении документов</i>	<i>Знать: задачи и функции службы ДОУ; технологии работы с документами Уметь: работать с письменными обращениями граждан, а также с документацией ограниченного доступа Владеть: способностью организовывать работу службы ДОУ и архивного хранения документов</i>	<i>Тестирование, презентация</i>

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	<b>очная форма обучения</b>	<b>очно-заочная форма обучения</b>	<b>заочная форма обучения</b>
--	---------------------------------	--	---------------------------------------

<b>Общая трудоемкость</b>	<b>3 ЗЕТ</b>	<b>___ ЗЕТ</b>	<b>___ ЗЕТ</b>
<b>Часов по учебному плану</b>	<b>108</b>	-	-
<b>в том числе</b>		-	-
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b> - занятия лекционного типа - занятия семинарского типа ( практические занятия / лабораторные работы)	<b>43</b> <b>14</b> <b>28</b>	-	-
<b>самостоятельная работа</b>	<b>65</b>	-	-
<b>КСР</b>	<b>1</b>	-	-
<b>Промежуточная аттестация – экзамен/зачет</b>	<b>Зачет</b>	-	-

### 3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля), форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	Всего (часы)			В том числе														
				Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них												Самостоятельная работа обучающегося, часы		
				Занятия лекционного типа			Занятия семинарского типа			Занятия лабораторного типа			Всего					
	Очное	Очно-Заочное	Заочное	Очное	Очно-Заочное	Заочное	Очное	Очно-Заочное	Заочное	Очное	Очно-Заочное	Заочное	Очное	Очно-Заочное	Заочное	Очное	Очно-Заочное	Заочное
1.Введение в дисциплину	14			1			1						2			9		
2. Правовое и нормативно-методическое регулирование работы с электронными документами	14			1			4						5			8		
3. Метаданные документов	14			2			4						6			8		
4. Основные свойства и порядок	14			2			4						6			8		

использования электронных документов. Форматы файлов электронных документов																	
5. Общая характеристика принципов управления документами в организации	13		2			3						5			8		
6. Система управления документами	13		2			4						6			8		
7. Процессы управления документами, их документирование. Инструменты управления документами	13		2			4						6			8		
8. Проектирование и внедрение систем управления электронными документами в организации	13		2			4						6			8		
В т.ч.текущий контроль	2					2						2					
Промежуточная аттестация - <b>Зачет</b>																	

#### 4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

К самостоятельной работе студента относится деятельность, которую он осуществляет без участия преподавателя, но по его заданию, под его руководством и наблюдением.

Самостоятельная работа проводится с целью углубления и расширения теоретических знаний, систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений, формирования самостоятельного мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.

К видам самостоятельной работы студента относится аудиторная и внеаудиторная работа. Аудиторная работа выполняется на учебных занятиях по заданию и под руководством преподавателя. Внеаудиторная работа выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Формы и виды внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся:

- чтение основной и дополнительной литературы, изучение информации, полученной в системе Интернет;

- конспектирование источников;
- выполнение творческих работ;
- самостоятельное выполнение практических заданий (ответы на вопросы, работа в MS Office);
- подготовка к промежуточной аттестации, в том числе путём самостоятельного выполнения практических заданий репродуктивного типа.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс Организация работы с электронными документами <https://e-learning.unn.ru/enrol/index.php?id=6914>, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>.

## 5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю),

включающий:

### 5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала.  Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения.  Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов

				недочетами.		объеме.	
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

### Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
	<b>превосходно</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне, выше предусмотренного программой
<b>Зачтено</b>	<b>отлично</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	<b>очень хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	<b>хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	<b>удовлетворительно</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
<b>не зачтено</b>	<b>неудовлетворительно</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	<b>плохо</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

## 5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

### 5.2.1 Контрольные вопросы

Вопрос	Код компетенции
--------	-----------------

	<i>(согласно РПД)</i>
1. Правовое и нормативно-методическое регулирование работы с электронными документами	ПК-2
2. Метаданные документов	ПК-2
3. Основные свойства и порядок использования электронных документов. Форматы файлов электронных документов	ПК-3
4. Общая характеристика принципов управления документами в организации	ПК-2
5. Система управления документами	ПК-3
6. Процессы управления документами, их документирование. Инструменты управления документами	ПК-2
7. Проектирование и внедрение систем управления электронными документами в организации	ПК-3

### 5.2.2. Примерные вопросы для собеседования

- 1) В состав непосредственных участников электронного документооборота в организации
- 2) К внешнему электронному документообороту относится
- 3) Этапы работ по созданию электронного архива документов
- 4) Возможные форматы файлов документов в электронном архиве
- 5) Единство форматов документов в электронном архиве.
- 4) Преимущества электронного архива.
- 5) Создание и адресация распорядительных документов в электронном виде.
- 6) Основные требования информационной безопасности при создании и распространении электронных документов.

### 5.2.3. Примерные темы для презентаций:

1. Внедрение электронного документооборота
2. Выбор подходящей системы электронного документооборота для организации
3. Прием электронных документов в архив организации
4. Обеспечение сохранности принятых электронных документов в соответствии с установленными требованиями.
5. Организацию учета электронных документов.
6. Организацию использования электронных документов (создания фонда пользования).

### 5.2.4. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ПК-3

#### 1. Электронный документ – это ...

- а) документ, отличающийся нестандартным содержанием и отсутствием типовой формы расположения реквизитов
- б) документ, записанный на гибком магнитном диске
- в) документ, в котором часть информации представлена в зашифрованном виде
- г) документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме



**2. Способность документа передавать информацию – это ... свойство документа**

- а) эксплуатационное
- б) информативное
- в) правовое
- г) организационное

**3. Под электронной подписью понимается ...**

- а) информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию
- б) средство защиты от подделок или потерь данных в рукописных документах
- в) реквизит электронного документа, предназначенный для организации надежного хранения и поиска документа
- г) традиционная рукописная подпись, содержащая информацию об отправителе сообщения

**4. Документопотоки по направлению делятся на ... потоки**

- а) входящие и исходящие
- б) диагональные
- в) горизонтальные и вертикальные
- г) параллельные и пересекающиеся

**5. Процесс приведения чего-либо к единой системе, форме, единообразию – это ...**

- а) стандартизация
- б) унификация
- в) классификация
- г) систематизация

**6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

а) основная литература:

1. Архивоведение / Шульгина М.В. - Архангельск : ИД САФУ, 2014. – (ЭСБ «Консультант студента» , <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785261009375.html> )

2. Латыпова Р.Р. Базы данных. Курс Лекций: учебное пособие. Москва, проспект, 2016. – 96с. ЭБС «Консультант студента», адрес доступа: <http://www.studentlibrary.ru/doc/ISBN9785392192403-SCN0000/000.html?SSr=580133c58a193765ebcb55frr-142>

3. Ларьков, Н. С. Документоведение: учебник. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Проспект, 2016. - 416 с. - ISBN 978-5-392-19329-5. ЭБС "Консультант студента" <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392193295.html?SSr=550133c58c205b20ee0c526ksenhiksaf>

б) дополнительная литература:

1. Архивоведение [Электронный ресурс] / Тельчаров А. Д. - М. : Дашков и К, 2017. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394026973.html>

2. Крюкова Н. П. Документирование управленческой деятельности: Учебное пособие / Н.П. Крюкова. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 268 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) - ISBN 978-5-16-003134-7. ЭБС "Znaniy.com" <http://znaniy.com/catalog.php?bookinfo=131596>

3. Быкова Т. А. Номенклатура дел: требования к составлению и практика разработки // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2015 (ЭБС «ЗНАНИУМ» адрес доступа <http://znaniy.com/catalog.php?bookinfo=762591>)

4. Конфиденциальное делопроизводство и защищенный электронный документооборот А. С. Дёмушкин,- М.: Логос, 2011. - 452 с. (ЭБС «ЗНАНИУМ» адрес доступа <http://znaniy.com/catalog.php?bookinfo=468998>)

5. Илюшенко М. П. Перечень документов со сроками хранения, его значение в документировании управленческой деятельности и методическом обеспечении делопроизводства // Делопроизводство. 2013 (ЭБС «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА» адрес доступа <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785987045411.html>)

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины)

MS Office

Электронно-библиотечная система «Знаниум» [Электронный ресурс] (znaniy.com)

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] (elibrary.ru)

Электронно-библиотечная система «Консультант студента» [Электронный ресурс]

(<http://www.studentlibrary.ru>)

Электронно-библиотечная система «Юрайт» студента [Электронный ресурс]

(<http://biblio-online.ru>)

<http://www.consultant.ru> компьютерная справочная правовая система КонсультантПлюс;

<http://www.garant.ru/> информационно-правовой портал «Гарант»;

<http://usis.narod.ru/> Юридическая справочно-информационная система;

<http://www.kodeks.ru/> информационно-правовая система «Кодекс»;

<http://www.pravo.gov.ru> Официальный интернет-портал правовой информации.

Открытая электронная библиотека <http://www.elibrary.ru/>

Официальный сайт Федерального архивного агентства (Росархив): <http://archives.ru/>

Официальный сайт Всероссийского научно-исследовательского института документоведения и архивоведения (ВНИИДАД): <http://www.vniidad.ru/>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО /ОС ННГУ \_\_\_\_\_.

Автор (ы) \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Программа одобрена на заседании методической комиссии

\_\_\_\_\_ факультета/института

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_.