

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

О.М. Коробкова

«19» мая 2025г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой педагогических
практик и сервисных индустрий
А.С. Джангазиева

«19» мая 2025г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Документоведение в социальной работе»

Составитель(и)	Смирнова Р.В., доцент кафедры ППСИ;
Согласовано с работодателями:	Керенцева Ю.Н., зам. директора Государственного автономного учреждения Астраханской области «Многофункциональный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Астрахани «Оберег»; Кушалакова О.Г., директор Государственного автономного учреждения социального обслуживания Астраханской области «Дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства «Забота»
Направление подготовки / специальность	39.04.02 СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА
Направленность (профиль) ОПОП	ЭКОНОМИКА, ПРАВО, ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ
Квалификация (степень)	магистр
Форма обучения	очная
Год приёма	2025
Курс	1 (по очной форме)
Семестр(ы)	2 (по очной форме)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цели освоения дисциплины «Документоведение в социальной работе»: изучение дисциплины позволяет студентам приобрести умения организовать и документально оформить свою профессиональную деятельность на любом рабочем месте (в учреждениях социальной защиты населения, здравоохранения, образования и др.)

1.2. Задачи: освоение теоретических основ документоведения, формирование умений практического применения теоретических знаний.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Документоведение в социальной работе» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (элективные дисциплины) и осваивается во 2 семестре.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами:

«Организационно-административная работа в системе социальных служб»

Знание: современной нормативно-правовой базы организационно- административной работы в системе социальных служб, учреждений и организаций; содержание и основные методики, используемые в организационно-административной работе применительно к деятельности социальных учреждений и организаций; главные характеристики передового опыта кадрового обеспечения организационно- административной деятельности в системе социальной работы.

Умение: давать характеристику современной нормативно-правовой базы организационно-административной работы соответственно практике деятельности социальных служб, учреждений и организаций; раскрывать главные составляющие передового опыта кадрового обеспечения организационно-административной деятельности в системе социальной работы.

Владение: информационно-практической основой изучения, распространения и внедрения передового опыта организационно-административной работы.

2.3. Последующие учебные дисциплины и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

– *«Социальная ответственность и отчетность»*

– *«Производственная практика».*

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующей компетенции в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

- Способен принимать решения и подписывать локальные нормативные документы организации, необходимые для оказания социальных услуг населению (ПК-3)

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
ПК-3 -	ИПК-3.1.1. Нормативно-правовые основы, необходимые для оказания социальных услуг населению	Нормативно-правовые основы, локальные региональные документы, необходимые	принимать решения и подписывать локальные нормативные документы организации,	Навыками принятия решения и анализа деятельность и согласно действующи
	ИПК-3.2.1. Принимать решения и подписывать			

	локальные нормативные документы организации, необходимые для оказания социальных услуг населению ИПК-3.3.1. Способен и готов принимать решения и подписывать локальные нормативные документы организации, необходимые для оказания социальных услуг населению	для оказания социальных услуг населению и осуществления профессиональной деятельности	необходимые для оказания социальных услуг населению	м нормативно-правовым документам в социальной сфере
--	--	---	---	---

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

Трудоемкость отдельных видов учебной работы студентов очной формы обучения приведена в таблице 2.1.

Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения

Вид учебной и внеучебной работы	для очной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	3
Объем дисциплины в академических часах	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	16
- занятия лекционного типа, в том числе:	-
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	16
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	92
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	зачет– 2 семестр

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и самостоятельной работы, для каждой формы обучения представлено в таблице 2.2.

Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины

для очной формы обучения						Итого часов	Форма текущего
Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.				СР, час.		
	Л	ПЗ	ЛР	КР			

	Л	В т.ч. ПП	ПЗ	В т.ч. ПП	ЛР	В т.ч. ПП	/ КП			контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
Семестр 2.										
Тема 1. Теоретические основы документоведения. Содержание и основные задачи современного документационного обеспечения управления			4					23	27	Устный опрос Контрольная работа
Тема 2. Системы документации организации социального обслуживания			4					23	27	Устный опрос Тест
Тема 3. Организация документооборота в организациях социального обслуживания			4					23	27	Устный опрос Тест
Тема 4. Организация работы с письменными обращениями граждан			4					23	27	Устный опрос Контрольная работа Практическая работа
Консультации										
Контроль промежуточной аттестации										
ИТОГО за семестр:			16					92	108	зачет
Итого за весь период			16					92	108	зачет

Таблица 3. Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций

Раздел, тема дисциплины	Кол-во Часов	Код компетенции	Общее количество компетенций
		ПК-3	
Тема 1. Теоретические основы документоведения. Содержание и основные задачи современного документационного обеспечения управления	27	+	1
Тема 2. Системы документации организации социального обслуживания	27	+	1
Тема 3. Организация документооборота в	27	+	1

Раздел, тема дисциплины	Кол- во Часов	Код компетенции			Общее количество компетенций
		ПК-3			
<i>организациях социального обслуживания</i>					
<i>Тема 4. Организация работы с письменными обращениями граждан</i>	27	+			1
Итого	108				1

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Теоретические основы документоведения. Содержание и основные задачи современного документационного обеспечения управления

Становление и развитие документоведения. Происхождение документа. Понятие «документ». Документ как средство функционирования, управления и самопознания человеческого общества. Оперативная среда документа. Ретроспективная среда документа. История документоведения в России. Материальные носители документированной информации, способы документирования, свойства документа. Функциональный анализ документа. Классификация документов по признакам. Информационные уровни документа. Понятие «документирование», свойства и способы документирования информации. Состав и структура законодательной и нормативно-методической базы документационного обеспечения управления. Государственные стандарты в области социального обслуживания населения. Общие требования к документации учреждений социального обслуживания: устав, положение об учреждении, правила внутреннего распорядка, инструкции по предоставлению услуг, документация на специальное техническое оснащение и др.

Тема 2. Системы документации организации социального обслуживания

Функциональные и атрибутивные системы документации. Основные функциональные системы и документы их составляющие. Системы документации: организационно-правовая, распорядительная, информационно-справочная, плановая, отчетная, кадровой документации и др. Понятия «реквизит» и «формуляр» документа, их соотношение. Состав и назначение реквизитов. Виды реквизитов: постоянные и переменные, цифровые и текстовые реквизиты и др. Типовой и индивидуальный формуляр документа. Формуляр-образец. Бланк документа, виды бланков. Бланки с угловым и продольным расположением реквизитов. Бланки с изображением Государственного герба и герба субъекта федерации, требования к их изготовлению и хранению. ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»: терминологическая система понятий в области делопроизводства и архивного дела. ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»: состав реквизитов документов, правила их оформления, в том числе с применением информационных технологий; виды бланков, состав реквизитов бланков, схемы расположения реквизитов на документе; образцы бланков; правила создания документов. Современные требования к оформлению деловых документов.

Тема 3. Организация документооборота в организациях социального обслуживания

Основные принципы документооборота. Централизованная, смешанная и децентрализованная системы работы с документами. Электронный документооборот. Основные принципы электронного документооборота. Количественные характеристики документооборота. Состав документооборота. Основные документопотоки в учреждении социального обслуживания. Особенности работы с входящими, исходящими и внутренними документами. Порядок

организации документооборота. Основные процедуры документооборота. Регистрация документов с использованием бумажных журналов. Регистрация документов в системе электронного документооборота. Контроль исполнения документов. Технология контроля исполнения документов. Сроки исполнения документов. Организация работы исполнителя с документами.

Тема 4. Организация работы с письменными обращениями граждан

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений и жалоб граждан. Виды обращений граждан: предложения, заявления и жалобы. Технология работы с обращениями граждан. Права гражданина при рассмотрении обращения. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением. Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан. Рассмотрение письменного обращения. Требования к письменному обращению. Направление и регистрация письменного обращения. Обязательность принятия обращения к рассмотрению. Рассмотрение обращения. Ответ на обращение. Порядок рассмотрения отдельных обращений. Сроки рассмотрения письменного обращения. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений. Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан. Анонимные обращения. Этический кодекс специалиста по социальной работе.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

Организационно-методической базой проведения лекционных, семинарских занятий является учебный план специальности. На основе него объем часов аудиторных занятий, отведенный для каждой учебной дисциплины и междисциплинарного курса, делится на часы лекционных, практических, лабораторных и других занятий соответствующими кафедрами, с указанием форм контроля текущей и итоговой аттестации обучающихся.

Преподаватель, назначенный для чтения лекций, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить лекционные занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится 5 минут контроль знаний, обязательным является проведение проектной работы в команде.

Преподаватель, проводящий лекционные и семинарские занятия, обязан вести учет посещаемости студентов - по журналам групп. В случае неявки студентов на лекцию преподаватель обязан незамедлительно информировать учебный отдел.

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях по дисциплине применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная – все студенты выполняют одну и ту же работу;
- 2) Групповая – одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная – каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине «Документоведение в социальной работе» составляет 92 часа.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения творческих заданий. По каждой теме предусмотрено выполнение большого количества разнообразных упражнений; действиями по осуществлению профессиональной деятельности в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов всех уровней образования.

**Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся
для очной формы обучения**

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол- во Часов	Форма работы
<i>Тема 1. Теоретические основы документоведения. Содержание и основные задачи современного документационного обеспечения управления</i>	23	письменное домашнее задание
<i>Тема 2. Системы документации организации социального обслуживания</i>	23	письменное домашнее задание
<i>Тема 3. Организация документооборота в организациях социального обслуживания</i>	23	письменное домашнее задание
<i>Тема 4. Организация работы с письменными обращениями граждан</i>	23	письменное домашнее задание

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно

Требования к устному опросу

Развернутый ответ ученика должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять

определения, правила в конкретных случаях. Критерии оценки: 1) полнота и правильность ответа; 2) степень осознанности, понимания изученного; 3) языковое оформление ответа.

Требования к презентации

Общие требования:

На слайдах должны быть только тезисы, ключевые фразы и графическая информация (рисунки, графики и т.п.) – они сопровождают подробное изложение мыслей докладчика, но не наоборот;

Количество слайдов должно быть не более 20;

При докладе рассчитывайте, что на один слайд должно уходить в среднем 1,5 минуты;

Не стоит заполнять слайд большим количеством информации. Наиболее важную информацию желательно помещать в центр слайда;

По желанию можно раздать слушателям бумажные копии презентации.

Примерный порядок слайдов:

1 слайд – Титульный (организация, название работы, автор, руководитель, рецензент, дата);

2 слайд – Вводная часть (постановка проблемы, актуальность и новизна, на каких материалах базируется работа);

3 слайд – Цели и задачи работы;

4 слайд – Методы, применяемые в работе;

5...n слайд – Основная часть;

n+1 слайд – Заключение (выводы);

n+2 слайд – Список основных использованных источников;

n+3 слайд – Спасибо за внимание! (подпись, возможно выражение благодарности тем, кто руководил, рецензировал и/или помогал в работе).

Правила шрифтового оформления:

Рекомендуется использовать шрифты с засечками (Georgia, Palatino, Times New Roman);

Размер шрифта: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);

Курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы используются для смыслового выделения ключевой информации и заголовков;

Не рекомендуется использовать более 2-3 типов шрифта;

Основной текст должен быть отформатирован по ширине, на схемах – по центру

Правила выбора цветовой гаммы:

Цветовая гамма должна состоять не более чем из 2 цветов и выдержана во всей презентации.

Основная цель – читаемость презентации;

Желателен одноцветный фон неярких пастельных тонов (например, светло-зеленый, светло-синий, бежевый, светло-оранжевый и светло-желтый);

Цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться, белый текст на черном фоне читается плохо);

Оформление презентации не должно отвлекать внимания от её содержания.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В ходе освоения дисциплины применяются следующие образовательные технологии, развивающие у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества: ролевые игры, моделирование ситуаций общения, преподавание дисциплины в форме курсов, технология peereducation/равный обучает равного; кейс-стади (case-study), педагогические игровые упражнения (в качестве коллективного задания), ситуационные методы. Возможно применение электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные занятия по дисциплине могут проводиться с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном

взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах on-line и/или off-line в формах: видеолекций, лекций-презентаций, видеоконференции, собеседования в режиме чат, форума, чата, выполнения виртуальных практических и/или лабораторных работ и др.

Требования к практическим заданиям

Практическое задание/проект предполагает проверку знаний по изученной теме. Практическое задание/проект позволяет совершенствовать умения студентов анализировать научную литературу; укрепляет научные основы социально-педагогических исследований; развивает способность студентов к профессиональной рефлексии, актуализирует стремление к личностному и профессиональному росту.

Для подготовки к практическому заданию/проекту внимательно изучите материал лекции, конспект семинара, дополнительную литературу, выучите термины из Словаря по данной теме. В ходе проведения творческой работы Вам необходимо дать развернутое письменное собственное мнение по заданной проблематике, объемом не более 2 страниц.

Творческое задание/проект должна быть выполнена в редакторе Microsoft Word. Необходимо выполнение следующих параметров: отступы справа, слева, сверху, снизу – 2 см., шрифт – TimesNewRoman, 12.

6.1. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины применяются образовательные технологии, развивающие у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества: практические работы, творческие групповые и индивидуальные задания, проектная деятельность.

Таблица 5. Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
<i>Тема 1. Теоретические основы документоведения. Содержание и основные задачи современного документационного обеспечения управления</i>	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Устный опрос Контрольная работа</i>	<i>Не предусмотрено</i>
<i>Тема 2. Системы документации организации социального обслуживания</i>	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Устный опрос Тест</i>	<i>Не предусмотрено</i>
<i>Тема 3. Организация документооборота в организациях социального обслуживания</i>	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Устный опрос Тест</i>	<i>Не предусмотрено</i>
<i>Тема 4. Организация работы с письменными обращениями граждан</i>	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Устный опрос Контрольная работа Практическая работа</i>	<i>Не предусмотрено</i>

6.2. Информационные технологии

Информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной и внеучебной работы:

- использование возможностей интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление обучающихся с оценками и т. д.));
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов и т. д.) как источников информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т. д.);
- использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т. е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
VMware (Player)	Программный продукт виртуализации операционных систем

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» <http://dlib.eastview.com>

Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU

Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com

Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARKSQL НПО «Информ-систем» <https://library.asu.edu.ru/catalog/>

Электронный каталог «Научные журналы АГУ» <https://journal.asu.edu.ru/>

Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек <http://mars.arbicon.ru>

Справочная правовая система КонсультантПлюс.

Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила <http://www.consultant.ru>

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Документоведение в социальной работе» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы темы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
1.	Темы 1-4	ПК-3	собеседование
2.	Тема 4	ПК-3	Практическая работа
3.	Темы 2,3	ПК-3	тест
4.	Темы 1,4	ПК-3	Контрольная работа

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7. Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8. Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Тема 1. Теоретические основы документоведения. Содержание и основные задачи современного документационного обеспечения управления

Вопросы для устного опроса

1. Становление и развитие документоведения. Происхождение документа.
2. Понятие «документ». Документ как средство функционирования, управления и самопознания человеческого общества.
3. Оперативная среда документа. Ретроспективная среда документа.
4. История документоведения в России.
5. Материальные носители документированной информации, способы документирования, свойства документа. Функциональный анализ документа.
6. Классификация документов по признакам. Информационные уровни документа.
7. Понятие «документирование», свойства и способы документирования информации.
8. Состав и структура законодательной и нормативно-методической базы документационного обеспечения управления.
9. Государственные стандарты в области социального обслуживания населения.
10. Общие требования к документации учреждений социального обслуживания: устав, положение об учреждении, правила внутреннего распорядка, инструкции по предоставлению услуг, документация на специальное техническое оснащение и др.

Контрольная работа:

1. Дайте определение понятия "документ". Перечислите основные признаки документа, отличающие его от других видов информации. Приведите примеры документов, используемых в социальной работе.
2. Опишите основные функции документа в социальной работе. Объясните, как эти функции влияют на эффективность деятельности социального работника.
3. Перечислите и кратко охарактеризуйте основные виды документов, используемых в социальной работе (по формату, содержанию, юридической силе). Приведите примеры для каждого вида.

4. В чем заключается сущность стандартизации и унификации документов? Каковы преимущества и недостатки использования стандартизированных форм документов в социальной работе?

Тема 2. Системы документации организации социального обслуживания

Вопросы для устного опроса

1. Функциональные и атрибутивные системы документации.
2. Основные функциональные системы и документы их составляющие.
3. Системы документации: организационно-правовая, распорядительная, информационно-справочная, плановая, отчетная, кадровой документации и др.
4. Понятия «реквизит» и «формуляр» документа, их соотношение. Состав и назначение реквизитов.
5. Виды реквизитов: постоянные и переменные, цифровые и текстовые реквизиты и др.
6. Типовой и индивидуальный формуляр документа. Формуляр-образец.
7. Бланк документа, виды бланков. Бланки с угловым и продольным расположением реквизитов. Бланки с изображением Государственного герба и герба субъекта федерации, требования к их изготовлению и хранению.
8. Требования к оформлению документов»: состав реквизитов документов, правила их оформления, в том числе с применением информационных технологий; виды бланков, состав реквизитов бланков, схемы расположения реквизитов на документе; образцы бланков; правила создания документов.
9. Современные требования к оформлению деловых документов.

Тест:

1. Что такое система документации организации социального обслуживания?
 - а) Набор документов, регламентирующих деятельность организации.
 - б) Определенный порядок создания, обработки, хранения и использования документов в организации.
 - в) Только электронный архив документов организации.
 - г) Совокупность взаимосвязанных документов, обеспечивающих эффективное управление и функционирование организации.
2. Какие основные цели преследует система документации в организации социального обслуживания?
 - а) Обеспечение законности и правопорядка в деятельности организации.
 - б) Оптимизация и унификация документооборота.
 - в) Обеспечение прозрачности и подотчетности деятельности организации.
 - г) Все вышеперечисленное.
3. Какие виды документов могут входить в систему документации организации социального обслуживания?
 - а) Организационно-правовые документы (устав, положения, должностные инструкции).
 - б) Документы по оказанию социальных услуг (индивидуальные программы, акты, журналы учета).
 - в) Финансовые документы (бухгалтерская отчетность, договоры).
 - г) Все вышеперечисленное.

4. Что такое номенклатура дел организации социального обслуживания?

- а) Список всех сотрудников организации.
- б) Систематизированный перечень заголовков дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения.
- в) Перечень нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организации.
- г) Инструкция по делопроизводству.

5. Какова основная цель ведения номенклатуры дел?

- а) Обеспечение правильного формирования дел и учета документов.
- б) Облегчение поиска документов и их систематизации.
- в) Определение сроков хранения документов.
- г) Все вышеперечисленное.

6. Какие требования предъявляются к оформлению документов в организации социального обслуживания?

- а) Четкость и лаконичность изложения.
- б) Точность и достоверность информации.
- в) Соблюдение правил оформления, установленных нормативными актами.
- г) Все вышеперечисленное.

7. Каковы основные этапы работы с документами в организации социального обслуживания?

- а) Создание/получение документа.
- б) Регистрация, распределение и исполнение документа.
- в) Хранение и использование документа.
- г) Все вышеперечисленное.

8. Какие способы хранения документов могут использоваться в организации социального обслуживания?

- а) Бумажный архив.
- б) Электронный архив.
- в) Комбинированный архив (бумажный и электронный).
- г) Все вышеперечисленное.

9. Что такое электронный документооборот (ЭДО) в организации социального обслуживания?

- а) Система автоматизированной обработки и передачи документов в электронном виде.
- б) Просто хранение сканированных копий бумажных документов.
- в) Использование электронной почты для переписки.
- г) Ничего из вышеперечисленного.

10. Какие преимущества может дать внедрение ЭДО организации социального обслуживания?

- а) Сокращение времени на обработку документов.
- б) Снижение затрат на хранение и использование документов.
- в) Повышение эффективности взаимодействия между сотрудниками и с внешними организациями.
- г) Все вышеперечисленное.

11. Какие нормативные акты регулируют организацию документооборота в организациях социального обслуживания?

- а) Федеральный закон № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".
- б) ГОСТ Р 7.0.8-2013 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения".
- в) Внутренние локальные акты организации.
- г) Все вышеперечисленное.

12. Кто несет ответственность за организацию и ведение делопроизводства в организации социального обслуживания?

- а) Руководитель организации.
- б) Секретарь или специалист по делопроизводству (при наличии).
- в) Каждый сотрудник в пределах своей компетенции.
- г) Все вышеперечисленное.

Тема 3. Организация документооборота в организациях социального обслуживания **Вопросы для устного опроса**

1. Основные принципы документооборота.
2. Централизованная, смешанная и децентрализованная системы работы с документами.
3. Электронный документооборот. Основные принципы электронного документооборота.
4. Количественные характеристики документооборота. Состав документооборота.
5. Основные документопотоки в учреждении социального обслуживания.
6. Особенности работы с входящими, исходящими и внутренними документами. Порядок организации документооборота.
7. Основные процедуры документооборота. Регистрация документов с использованием бумажных журналов. Регистрация документов в системе электронного документооборота.
8. Контроль исполнения документов. Технология контроля исполнения документов. Сроки исполнения документов. Организация работы исполнителя с документами.

Тест:

1. Выберите правильное определение понятия "документооборот":

- а) Процесс создания и использования документов в организации.
- б) Процесс организации хранения документов.
- в) Процесс движения документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки.
- г) Процесс уничтожения устаревших документов.

2. Какая из перечисленных функций НЕ является основной функцией документооборота?

- а) Обеспечение оперативного доступа к информации.
- б) Учет и контроль исполнения документов.
- в) Автоматизация бухгалтерского учета.
- г) Поддержка принятия управленческих решений.

3. Какой принцип организации документооборота подразумевает четкое распределение ответственности за обработку документов между сотрудниками?

- а) Принцип оперативности.
- б) Принцип централизации.
- в) Принцип ответственности.
- г) Принцип непрерывности.

4. Перечислите основные этапы документооборота (в правильной последовательности).

- а) Создание/Получение, Регистрация, Рассмотрение, Исполнение, Отправка/Подшивка в дело, Хранение.
- б) Регистрация, Создание/Получение, Рассмотрение, Исполнение, Хранение, Отправка/Подшивка в дело.
- в) Создание/Получение, Регистрация, Исполнение, Рассмотрение, Отправка/Подшивка в дело, Хранение.
- г) Хранение, Создание/Получение, Регистрация, Рассмотрение, Исполнение, Отправка/Подшивка в дело.

5. Что такое номенклатура дел и для чего она необходима?

- а) Список всех документов, используемых в организации.
- б) Систематизированный перечень заголовков дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения.
- в) Журнал регистрации входящих документов.
- г) Журнал регистрации исходящих документов.

6. Какие документы относятся к первичной учетной документации в организации социального обслуживания? Приведите примеры.

7. Какие нормативные документы регулируют организацию документооборота в организациях социального обслуживания? Приведите примеры.

8. Опишите особенности организации документооборота, связанные с соблюдением конфиденциальности информации о получателях социальных услуг.

9. В чем преимущества и недостатки использования электронного документооборота (ЭДО) в организациях социального обслуживания?

10. Предложите конкретные меры по оптимизации документооборота в организации социального обслуживания, учитывая специфику ее деятельности.

Тема 4. Организация работы с письменными обращениями граждан

Вопросы для устного опроса:

1. Какова роль работы с письменными обращениями граждан в системе социальной работы? Какое значение она имеет для эффективности предоставления социальных услуг?
2. Какие нормативные правовые акты регулируют порядок работы с письменными обращениями граждан в сфере социальной работы? Как эти акты соблюдаются на практике?
3. Какие основные цели преследует организация работы с письменными обращениями граждан в социальных учреждениях?
4. Какие типы письменных обращений граждан чаще всего поступают в социальные учреждения? (Запросы информации, жалобы, предложения и т.д.)
5. Как организация работы с письменными обращениями граждан влияет на формирование положительного имиджа социальной службы?
6. Каковы основные принципы работы с письменными обращениями граждан (законность, объективность, своевременность, конфиденциальность и т.д.)? Как эти принципы реализуются на практике?

Вопросы для контрольной работы

1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений и жалоб граждан.
2. Виды обращений граждан: предложения, заявления и жалобы.
3. Технология работы с обращениями граждан.
4. Права гражданина при рассмотрении обращения. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.
5. Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан. Рассмотрение письменного обращения. Требования к письменному обращению.
6. Направление и регистрация письменного обращения. Обязательность принятия обращения к рассмотрению.
7. Рассмотрение обращения. Ответ на обращение.
8. Порядок рассмотрения отдельных обращений. Сроки рассмотрения письменного обращения.
9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.
10. Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан.
11. Анонимные обращения. Этический кодекс специалиста по социальной работе.

Задание 2.

Разработайте проект-презентацию распорядительных актов учреждения социальной сферы – проект приказа о приеме на работу (увольнение); проект приказа по основному виду деятельности организации; ответ на обращение гражданина по вопросу предоставления ему льгот на оказание коммунальных услуги.

Практическая работа:

1. Вам необходимо составить опись документов, находящихся в личном деле подопечного (вымышленного). В описи должны быть указаны не менее 5 различных документов. Укажите для каждого документа:

- порядковый номер;
- индекс документа;
- наименование документа;
- дату документа;
- количество листов.

2. Обоснуйте необходимость и приведите примеры использования электронного документооборота в социальной работе. Укажите преимущества и возможные риски внедрения электронных систем.

Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачет

- 1.Общее понятие о документе.
- 2.Становление и развитие документоведения в России.
- 3.Ретроспективная среда документа.
- 4.Оперативная среда документа.
- 5.Прогнозная среда документа.
- 6.Научный вклад в становление документоведения М.В. Ломоносова, А.И. Богданова, А.Т. Болотова, В.Н. Татищева.
- 7.Роль развития информатики в становлении единой информационной системы. 8.Развитие отечественного документоведения на современном этапе.
- 8.Основные документы управления.
- 9.Подготовка и оформление управленческих документов: прогнозирование, планирование, стандартизация, унификация.
- 10.Общие правила оформления и подготовки управленческих документов. 12.Подготовка документов к передаче на архивное хранение.
- 11.Номенклатура дел.
- 12.Регистрация и контроль исполнения документов.
- 13.Работа с документами, содержащими государственную и коммерческую тайну.
- 14.Должностные инструкции специалиста по социальной работе.
- 15.Составление личных документов.
- 16.Документальное оформление трудовых правоотношений с сотрудниками. 19.Подготовка и обслуживание совещаний, презентаций, приемов, бизнес поездок.
17. Порядок рассмотрения обращений граждан.

Таблица 9. Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
ПК-3. Способен принимать решения и подписывать локальные нормативные документы организации, необходимые для оказания социальных услуг населению				
1.	Задание закрытого типа	Дайте определение понятию «документ»: А зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать Б. документированная информация В. носитель информации рамках какого- либо аспекта деятельности (правового, управленческого, исторического)	А	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		Г. материальный объект		
2.		К специальным функциям документа относятся следующие: А. культурная, правовая, функция учета Б. управленческая, правовая, функция исторического источника, В. информационная, функция исторического источника, функция учета Г. нет правильного ответа	Б	1
3.		Персональные данные - это: А. сведения о фактах, событиях и обстоятельствах жизни гражданина Б. паспортные данные гражданина В. любая информация о гражданине Г. все ответы верны	В	1
4.		Как называется электронный бланк, содержащий одинаковый набор реквизитов для всех видов документов? а) Электронный бланк конкретного документа; б) Электронный единый бланк; в) Электронный общий бланк	А	1
5.	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	Выберите документ, отвечающий за взаимоотношения между доверителем и доверенным, раскройте данное понятие а) Доверенность; б) Докладная записка; в) Расписка; г) Оферта.	А Документ о предоставлении права доверенному лицу на совершение каких-либо действий от лица доверителя	3
6.	Задание открытого типа	Индекс дела составляется из порядкового номера дела по номенклатуре и ...	Цифрового обозначения структурного подразделения	3

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
7.	Задание открытого типа	Номенклатура дел организации утверждается руководителем ...	ведомственного архива	3
8.		Электронный архив – это...	частный случай системы документооборота, ориентированный на эффективное хранение и поиск информации.	3-5
9.		Под электронной цифровой подписью понимается:	реквизит электронного документа, предназначенный для его защиты от подделки и позволяющий идентифицировать	3-5
10.		Как называется электронный бланк, содержащий одинаковый набор реквизитов для всех видов документов?	электронный общий бланк	3-5

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Таблица 10. Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
Основной блок				
1.	Выступления на семинарских занятиях:			по календарно-тематическому плану
1.1.	полный ответ по вопросу	4/1-5 балла	20	
1.2.	дополнение	10/0,5-1 балла	10	
2.	Контрольная работа	2/1-15 балла	30	по календарно-тематическому плану
3.	Тест	2/1-15 баллов	30	по календарно-тематическому плану
Промежуточный контроль:			90	
4.	Блок бонусов			
4.1.	Посещение занятий	0,2 балла за занятие, но не более 4	10	по календарно-тематическому плану

4.2	Активность студента на занятии	0,4 балла за занятие, но не более 3	
4.3.	Наличие тематических портфолио	0,2 балла но не более 1	
4.4.	Участие с докладами на научных конференциях	0,2 балла но не более 2	
	Всего	10	
Всего		100	

Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	-2
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	-2
<i>Неготовность к занятию</i>	-2
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	-2

Таблица 12. Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале
90–100	5 (отлично)
85–89	4 (хорошо)
75–84	
70–74	
65–69	3 (удовлетворительно)
60–64	
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)

При реализации дисциплины в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Куняев, Н. Н. Документоведение : учебник / Н. Н. Куняев, Д. Н. Уралов, А. Г. Фабричный ; под редакцией Н. Н. Куняев. — Москва : Логос, 2015. — 352 с. — ISBN 978-5-98704-329-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/70692.html>). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Половинкина, М. Л. Этические аспекты письменных коммуникаций : методические указания для студентов всех форм обучения по специальности «Документоведение и архивоведение» / М. Л. Половинкина, О. И. Вознюк. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. — 31 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/73096.html>). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8.2. Дополнительная литература

1. Малышева Е.Н. Web-технологии : учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки 51.03.06 «Библиотечно-информационная деятельность», 46.03.20 «Документоведение и архивоведение», квалификация (степень) выпускника «бакалавр» /

Малышева Е.Н.. — Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2018. — 116 с. — ISBN 978-5-8154-0449-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93491.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Чуркина Н.А. Теория и практика социальной работы : учебно-методическое пособие / Чуркина Н.А.. — Новосибирск : Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2017. — 42 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/78154.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. Электронная библиотечная система IPRbooks. - www.iprbookshop.ru

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для организации учебного процесса и достижения предполагаемых результатов обучения по программе имеются:

- аудитории, оборудованных мультимедийным оборудованием;
- учебные полигоны, учебно-производственные базы практики и мастерские,
- информационное и инфокоммуникационное оборудование,
- укомплектованный и регулярно обновляемый библиотечный фонд,
- доступ к электронным базам данных ведущих библиотек.

10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости

осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).