

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации
«Работа с обращениями граждан»

Учебный план

№	Наименование раздела, модуля, дисциплины, темы, практики, стажировки	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий), час.					Самостоятельная работа (в т.ч. электронное обучение (ЭО), час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)	Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего	В том числе								
				Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские/лабораторные) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час	Индивидуальные и групповые консультации			Лекции/ в интерактивной форме ⁵	Практические (семинарские/лабораторные) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час	Индивидуальные и групповые консультации					
1	Нормативные и организационные аспекты рассмотрения традиционных письменных обращений граждан	5						4	2	2			1				ПК1, ПК2	
2	Содержательные аспекты ответов на обращения граждан	7						5	2	3			2				ПК1, ПК2, ПК5	
3	Личный прием граждан	6						5	2	3			1				ПК5 – ПК7	
4	Основы эффективного делового общения	5	4	2	2		1										ПК3 – ПК5	

5	Основные понятия конфликтологии. Формы, причины и классификация конфликтов	6							4	2	2			2				ПК8, ПК9
6	Особенности электронной переписки и ведения деловой коммуникации в цифровой среде. Этика цифрового (сетевое) общения	5	4	2	2			1										ПК3
	Итого:	34	8	4	4			2	18	8	10			6				
	Итоговая аттестация	2															2	
	Всего:	36	8	4	4			2	18	8	10			6			2	