

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Меркулов Евгений Сергеевич Должность: И.и. ректор Дата подписания: 03.04.2018 10:45 Уникальный программный ключ: 39428e82d614a3cd984f917b018f0fd2c07182daabc77db685db2d16370f6e7c	ОПОП Рабочая программа дисциплины Б.1.В.12 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль подготовки «Государственное и муниципальное управление»	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2018
---	--	------------	--------------------

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Камчатский государственный университет имени Витуса Беринга»**

Рассмотрено и утверждено на заседании  
кафедры \_\_\_\_\_  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г., протокол № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Н.Г. Мищенко

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Б.1.В.12 «ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»**

**Направление подготовки:** 38.03.02 Менеджмент

**Профиль подготовки:** Государственное и муниципальное управление

**Квалификация выпускника:** Бакалавр

**Форма обучения:** очная

**Курс** 4      **Семестр** 8

**Экзамен** 8 семестр

Петропавловск-Камчатский 2018 г.



ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2018
Рабочая программа дисциплины Б.1.В.12 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль подготовки «Государственное и муниципальное управление»		

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.01.2016 года № 7.

Разработчик:

Старший преподаватель кафедры экономики и сервиса

\_\_\_\_\_ М.А. Зайнакова

(подпись)

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2018
Рабочая программа дисциплины Б.1.В.12 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг для направления подготовки 38.03.02«Менеджмент», профиль подготовки «Государственное и муниципальное управление»		

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре ОП ВО	4
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	4
4. Содержание дисциплины	6
5. Тематическое планирование	7
6. Самостоятельная работа	8
7. Тематика контрольных работ, курсовых работ (при наличии)	10
8. Перечень вопросов на зачет (дифференцированный зачет, экзамен)	11
9. Учебно-методическое и информационное обеспечение	12
10. Формы и критерии оценивания учебной деятельности студента	13
11. Материально-техническая база	16

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2018
Рабочая программа дисциплины Б.1.В.12 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг для направления подготовки 38.03.02«Менеджмент», профиль подготовки «Государственное и муниципальное управление»		

### 1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование знаний о системе государственных и муниципальных услуг и направлениях повышения их качества и доступности для обеспечения прав и интересов различных социальных групп населения и юридических лиц, формирование навыков анализа нормативно-правовых основ в области предоставления государственных и муниципальных услуг.

Задачи:

- изучение основ и методов организации предоставления государственных и муниципальных услуг;
- знакомство с практическими аспектами процесса регламентации и стандартизации деятельности по оказанию государственных и муниципальных услуг;

**2. Место дисциплины в структуре ОП ВО:**Б.1.Базовая часть. Изучение дисциплины предполагает изучение таких дисциплин, как «Теория менеджмента», «Система государственного и муниципального управления», «Социология», «Государственная и муниципальная служба» и др.

### 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки:

Код и наименование компетенции	Универсальные дескрипторы сформированности компетенции
владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности (ОПК-1)	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правовые и политические отношения, государственные и гражданские институты современного общества;</li> <li>– нормативные документы, регулирующие будущую профессиональную деятельность.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих сферу профессиональной деятельности; использовать правовые нормы в профессиональной и общественной деятельности;</li> <li>– определять специфику развития правовых отношений, государственных и гражданских институтов современного общества;</li> <li>– использовать нормативные документы в своей деятельности.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками работы с законодательными и нормативно-правовыми актами и подготовки основных корпоративных документов.</li> </ul>
способность находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– виды управленческих решений и методы их принятия;</li> <li>– основы генезиса концепции корпоративной социальной ответственности (КСО), роль и место этики бизнеса в системе КСО;</li> </ul>

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2018
Рабочая программа дисциплины Б.1.В.12 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль подготовки «Государственное и муниципальное управление»		

<p>них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– основные направления интегрирования КСО в теорию и практику стратегического управления.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– идентифицировать, анализировать и ранжировать ожидания заинтересованных сторон организации с позиций концепции КСО.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками выбора организационно-управленческих решений; учитывать последствия управленческих решений и действий с позиции социальной ответственности.</li> </ul>
<p>владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций (ОПК-6)</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы принятия управленческих решений;</li> <li>– принципы организации операционной деятельности, основные методы и инструменты управления операционной деятельностью организации.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений;</li> <li>– проводить анализ операционной деятельности организации и использовать его результаты для подготовки управленческих решений.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть методами принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций.</li> </ul>
<p>владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений (ПК-8)</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила составления, оформления и редактирования документации.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– составлять служебные и разъяснительные документы; документально оформлять соответствующие предложения по вопросам организации в управлении производством на основе поиска и изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций;</li> <li>– современным деловым языком менеджеров при внедрении технологических и продуктовых инноваций или организационных изменений.</li> </ul>
<p>владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы количественного и качественного анализа информации, используемых при принятии управленческих решений.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять количественные и качественные методы анализа при принятии управленческих решений и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели;</li> </ul>

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2018
Рабочая программа дисциплины Б.1.В.12 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг для направления подготовки 38.03.02«Менеджмент», профиль подготовки «Государственное и муниципальное управление»		

экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления (ПК-10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– применять информационные технологии для решения управленческих задач. <i>Владеть:</i></li> <li>– основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, методами количественного и качественного анализа и информации при принятии управленческих решений.</li> </ul>
--	---

#### 4. Содержание дисциплины

##### Модуль 1. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг

##### Тема 1. Система публичных услуг в России

Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента. Мировой опыт предоставления государственных и муниципальных услуг. Законодательство Российской Федерации, регулирующее организацию предоставления государственных и муниципальных услуг.

##### Тема 2 Классификация публичных услуг. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг

Развитие сети центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Информатизация МФЦ. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде Развитие межведомственного электронного взаимодействия Регламентация оказания государственных и муниципальных услуг Досудебное обжалование. Мониторинг качества предоставления государственных услуг.

##### Тема 3 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "Одного окна"

Нормативная база функционирования МФЦ. Функции, права и обязанности многофункционального центра. Заключение соглашений о взаимодействии Предоставление комплексных услуг на базе МФЦ. Развитие сети МФЦ. Система межведомственного электронного взаимодействия

##### Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Правовая основа предоставления гос. и мун. услуг в электронной форме. Система порталов государственных и муниципальных услуг. Формирование и развитие единого портала государственных и муниципальных услуг. Электронный документ и электронная подпись в этих документах. Идентификационные инструменты электронного правительства. Принципы идентификации граждан в приложениях электронного правительства. Универсальные электронные карты и идентификация граждан.

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2018
Рабочая программа дисциплины Б.1.В.12 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг для направления подготовки 38.03.02«Менеджмент», профиль подготовки «Государственное и муниципальное управление»		

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме на базе МФЦ.

#### **Тема 5. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального заказа**

Особенности мониторинга выполнения заказа. Сущность государственного (муниципального) заказа. Источники финансирования оказания услуг на условиях государственного и муниципального заказа. Оказание муниципальных услуг на условиях муниципального заказа. Особенности предоставления муниципальных услуг на условиях муниципального гранта. Технологии СО НКО в социальной адаптации людей с инвалидностью. Технологии и практики НКО в сфере работы с пожилыми людьми

#### **Тема 6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального задания**

содержание поставщика услуги (традиционный подход в управлении сектором подведомственных учреждений); покупка услуги у поставщика (результативный подход в управлении сектором подведомственных учреждений). Структура государственного задания. Государственное (муниципальное) задание

### **5. Тематическое планирование**

#### **Модули дисциплины**

№	Наименование модуля	Лекции	Практики/ семинары	Лабораторные	Сам. работа	Всего, часов
1	<b>Организация предоставления государственных и муниципальных услуг</b>	12	20	0	40	72
	<b>Всего</b>	12	20	0	40	72

#### **Тематический план**

##### **Модуль 1**

№ темы	Тема	Кол-во часов	Компетенции по теме
	<b>Лекции</b>		
1	Система публичных услуг в России	2	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-6, ПК-8, ПК-10
2	Классификация публичных услуг. Приоритетные направления организации предоставления гос. и мун. услуг	2	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-6, ПК-8, ПК-10
3	Организация предоставления гос. и мун. усл. по принципу "Одного окна"	2	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-6, ПК-8, ПК-10
4	Организация предоставления гос. и мун. услуг в электронной форме.	2	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-6, ПК-8, ПК-10



ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2018
Рабочая программа дисциплины Б.1.В.12 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг для направления подготовки 38.03.02«Менеджмент», профиль подготовки «Государственное и муниципальное управление»		

5	Организация предоставления гос. и мун. услуг на принципах гос. и мун. заказа	2	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-6, ПК-8, ПК-10
6	Организация предоставления гос. и мун. услуг на принципах гос. и мун. задания	2	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-6, ПК-8, ПК-10
<b>Практические занятия (семинары)</b>			
1	Система публичных услуг в России	2	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-6, ПК-8, ПК-10
2	Классификация публичных услуг. Приоритетные направления организации предоставления гос. и мун. услуг	2	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-6, ПК-8, ПК-10
3	Организация предоставления гос. и мун. усл. по принципу "Одного окна"	2	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-6, ПК-8, ПК-10
4	Организация предоставления гос. и мун. услуг в электронной форме.	2	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-6, ПК-8, ПК-10
5	Организация предоставления гос. и мун. услуг на принципах гос. и мун. заказа	4	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-6, ПК-8, ПК-10
6	Организация предоставления гос. и мун. услуг на принципах гос. и мун. задания	4	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-6, ПК-8, ПК-10
7	Регламентация и стандартизация государственных и мун. услуг	2	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-6, ПК-8, ПК-10
8	Регламентация и реестрирование государственных и мун. услуг	2	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-6, ПК-8, ПК-10
<b>Самостоятельная работа</b>			
1	Тестирование по темам 5, 6, 7.	5	
1	Анализ Федерального закона "Об организации предоставления гос. и мун. услуг"	10	
1	Изучение нормативно-правовой документации по организации предоставления гос. и мун. услуг	15	
1	Составление терминологического словаря	10	

## 6. Самостоятельная работа

Самостоятельная работа включает две составные части: аудиторная самостоятельная работа и внеаудиторная.

*Самостоятельная аудиторная работа* включает выступление по вопросам семинарских занятий, выполнение практических заданий (*при наличии*).

*Внеаудиторная самостоятельная работа* студентов заключается в следующих формах:

- изучение литературы; осмысление изучаемой литературы;
- работа в информационно-справочных системах;
- аналитическая обработка текста (конспектирование, реферирование);
- составление плана и тезисов ответа в процессе подготовки к занятию;
- решение задач;
- подготовка сообщений по вопросам семинарских занятий.

### 6.1. Планы семинарских (практических, лабораторных) занятий

#### Семинар 1. Система публичных услуг в России

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2018
Рабочая программа дисциплины Б.1.В.12 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг для направления подготовки 38.03.02«Менеджмент», профиль подготовки «Государственное и муниципальное управление»		

1. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента.
2. Основные различия классической модели государственного управления и «нового публичного менеджмента»
3. Принципы обновления современных систем государственного управления
4. Мировой опыт предоставления государственных и муниципальных услуг
5. Законодательство РФ, регулирующее организацию предоставления государственных и муниципальных услуг

### **Семинар 2 Классификация публичных услуг. Приоритетные направления организации предоставления гос. и мун. услуг**

1. Классификация публичных услуг.
2. Права заявителей.
3. Обязанности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.
4. Приоритетные направления организации предоставления гос. и муниципальных услуг в Российской Федерации (дать краткую характеристику)

### **Семинар 3. Организация предоставления гос. и мун. услуг по принципу "Одного окна"**

1. Организация предоставления гос. и муниципальных услуг по принципу "Одного окна"
2. Межведомственное взаимодействие.

### **Семинар 4 Организация предоставления гос. и мун. услуг в электронной форме.**

1. Правовая основа предоставления гос. и мун. услуг в электронной форме
2. Формирование и развитие единого портала государственных и муниципальных услуг.
3. Электронный документ и электронная подпись
4. Универсальные электронные карты и идентификация граждан.
5. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме на базе МФЦ.

### **Семинар 5 Организация предоставления гос. и мун. услуг на принципах гос. и мун. заказа**

1. Источники финансирования оказания услуг на условиях государственного и муниципального заказа.
2. Оказание муниципальных услуг на условиях муниципального заказа.
3. Особенности предоставления муниципальных услуг на условиях муниципального гранта.

### **Семинар 6 Организация предоставления гос. и мун. услуг на принципах гос. и мун. задания**

1. традиционный подход в управлении сектором подведомственных учреждений;

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2018
Рабочая программа дисциплины Б.1.В.12 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль подготовки «Государственное и муниципальное управление»		

2. результативный подход в управлении сектором подведомственных учреждений

#### **Семинар 7 Регламентация и стандартизация государственных и мун. услуг**

1. Стандарт предоставления услуги.
2. Структура административного регламента.
3. Формы контроля за исполнением административного регламента

#### **Семинар 8. Регламентация и реестрирование государственных и мун. услуг**

1. Структура основных разделов реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации.
2. Систематизация сведений об услугах (функциях), содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации.

#### **6.2 Внеаудиторная самостоятельная работа**

Самостоятельная работа включает в себя следующие виды деятельности студентов:

1. Анализ Федерального закона "Об организации предоставления гос. и мун. услуг"
2. Изучение нормативно-правовой документации по организации предоставления гос. и мун. услуг
3. Составление терминологического словаря

*Все задания выполняются либо в рабочих конспектах, либо в отдельных тетрадях*

#### **7. Примерная тематика контрольных работ, курсовых работ (при наличии)**

##### **Контрольная работа**

1. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее 210-ФЗ) (кратко дать характеристику).
2. Государственная услуга – это.....  
Административный регламент – это.....  
Многофункциональный центр – это....  
Портал гос. и мун. услуг – это....
3. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
4. Права заявителей.
5. Обязанности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.
6. Требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг (перечислить).
7. Перечень документов, предоставляемых заявителем на предоставление гос. и мун. услуг.
8. Развитие сети центров предоставления государственных муниципальных услуг по принципу «одного окна».
9. Развитие межведомственного электронного взаимодействия
10. Универсальные электронные карты.

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2018
Рабочая программа дисциплины Б.1.В.12 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг для направления подготовки 38.03.02«Менеджмент», профиль подготовки «Государственное и муниципальное управление»		

**11.** Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания.

**12.** Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа.

## **8. Перечень вопросов на экзамен**

1. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента.
2. Основные различия классической модели государственного управления и «нового публичного менеджмента»
3. Принципы обновления современных систем государственного управления
4. Мировой опыт предоставления государственных и муниципальных услуг
5. Законодательство РФ, регулирующее организацию предоставления государственных и муниципальных услуг
6. Классификация публичных услуг.
7. Права заявителей.
8. Обязанности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.
9. Приоритетные направления организации предоставления гос. и муниципальных услуг в Российской Федерации (дать краткую характеристику)
10. Организация предоставления гос. и муниципальных услуг по принципу "Одного окна"
11. Межведомственное взаимодействие.
12. Организация предоставления гос. и муниципальных услуг в электронной форме.
13. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания
14. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа
15. Основные управленческие технологии по организации предоставления гос. и муниципальных услуг (кратко охарактеризовать)
16. Реинжиниринг, повышение качества и доступности гос. и муниципальных услуг
17. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг
18. Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый).
19. Регламентация и реестрирование государственных и муниципальных услуг
20. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг (функций)
21. Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг
22. Анализ Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"
23. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг (по ст.4 210-ФЗ)

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2018
Рабочая программа дисциплины Б.1.В.12 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг для направления подготовки 38.03.02«Менеджмент», профиль подготовки «Государственное и муниципальное управление»		

24. Перечень документов, предоставляемых заявителем на предоставление гос. и муниципальных услуг.
25. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме на базе МФЦ.
26. Общественный контроль качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Механизмы осуществления общественного контроля предоставления публичных услуг.
27. Маркетизация и дебюрократизация.
28. Универсальная электронная карта (дать характеристику)
29. Система межведомственного электронного взаимодействия
30. Предоставление комплексных услуг на базе МФЦ.

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение

### 9.1 Основная учебная литература:

1. Иншакова, Е. Г. Электронное правительство в публичном управлении : монография / Е. Г. Иншакова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 139 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-10907-8. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/elektronnoe-pravitelstvo-v-publichnom-upravlenii-454425](http://www.biblio-online.ru/book/elektronnoe-pravitelstvo-v-publichnom-upravlenii-454425)

### 9.2 Дополнительная учебная литература:

2. Жираткова, Ж. В. Организация экскурсионной деятельности : учебник и практикум для вузов / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12370-8. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/organizaciya-ekskursionnoy-deyatelnosti-447408](http://www.biblio-online.ru/book/organizaciya-ekskursionnoy-deyatelnosti-447408)
3. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/osnovy-ekskursionnoy-deyatelnosti-448848](http://www.biblio-online.ru/book/osnovy-ekskursionnoy-deyatelnosti-448848)

### 9.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

- Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» [Biblio-online.ru](http://Biblio-online.ru)
- [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)

## 10. Формы и критерии оценивания учебной деятельности студента

На основании разработанной компетентностной модели выпускника образовательные цели представлены в виде набора компетенций как планируемых результатов освоения образовательной программы. Определение уровня достижения планируемых результатов освоения образовательной программы осуществляется посредством оценки уровня сформированности компетенции и оценки уровня успеваемости обучающегося по пятибалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», «зачтено», «не зачтено»).

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2018
Рабочая программа дисциплины Б.1.В.12 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг для направления подготовки 38.03.02«Менеджмент», профиль подготовки «Государственное и муниципальное управление»		

Основными критериями оценки в зависимости от вида работы обучающегося являются: сформированность компетенций (знаний, умений и владений), степень владения профессиональной терминологией, логичность, обоснованность, четкость изложения материала, ориентирование в научной и специальной литературе.

**Критерии оценивания уровня сформированности компетенций и оценки уровня успеваемости обучающегося**  
**Текущий контроль**

Уровень сформированности и компетенции	Уровень освоения модулей дисциплины (оценка)	Критерии оценивания отдельных видов работ обучающихся				
		устный опрос	индивидуальные устные опросы	решение заданий в тестовой форме	выполнение практических заданий	дискуссия по вопросам для обсуждения, выносимым на практические (семинарские) занятия
Высокий	отлично	ответы на поставленные вопросы излагаются четко, логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений, делаются обоснованные выводы, демонстрируются глубокие знания базовых нормативных и правовых актов, соблюдаются нормы литературной речи.	ответы на поставленные вопросы по разделу (модулю) излагаются четко, логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений, делаются обоснованные выводы, демонстрируются глубокие знания базовых нормативных и правовых актов, соблюдаются нормы литературной речи.	Оценка «отлично» - 85–100% правильных ответов;	выставляется обучающемуся, чей результат анализа ситуации оказался наиболее всесторонним, чье решение или расчет оказался наиболее продуманным, логичным и предусматривающим большее количество альтернативных вариантов в решений;	вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия и характеристики в соответствии с нормативными и правовыми актами и теоретическим материалом.
Базовый	хорошо	ответы на поставленные	ответы на поставленные	Оценка «хорошо»	выставляется	вопрос раскрыт,

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2018
Рабочая программа дисциплины Б.1.В.12 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг для направления подготовки 38.03.02«Менеджмент», профиль подготовки «Государственное и муниципальное управление»		

		ые вопросы излагаются систематизировано и последовательно, материал излагается уверенно, демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер, соблюдаются нормы литературной речи, обучающийся демонстрирует хороший уровень освоения материала.	е вопросы по разделу (модулю) излагаются систематизировано и последовательно, материал излагается уверенно, демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер, соблюдаются нормы литературной речи, обучающийся демонстрирует хороший уровень освоения материала.	» - 70–84% правильных ответов;	обучающемуся, использованному методике или инструмент анализа с незначительными нарушениями, чей расчет имеет незначительные погрешности;	однако нет полного описания всех необходимых элементов.
Пороговый	удовлетворительно	допускаются нарушения в последовательности изложения ответов на поставленные вопросы, демонстрируются	допускаются нарушения в последовательности изложения ответов на поставленные вопросы, демонстрируются поверхностно	Оценка «удовлетворительно» - 55–69% правильных ответов;	выставляются каждому обучающемуся, чей расчет имеет нарушения, но в целом задание выполнено, анализ	вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрытых понятий

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2018
Рабочая программа дисциплины Б.1.В.12 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг для направления подготовки 38.03.02«Менеджмент», профиль подготовки «Государственное и муниципальное управление»		

		поверхностные знания вопроса, имеются затруднения с выводами, допускаются нарушения норм литературной речи.	ые знания вопросов, изученных в данном разделе (модуле), имеются затруднения с выводами, допускаются нарушения норм литературной речи.		проведен поверхностно, в том числе с нарушением методики проведения;	
Компетенции не сформированы	неудовлетворительно	материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине, имеются заметные нарушения норм литературной речи, обучающийся допускает существенные ошибки в ответах на вопросы, не ориентируется в понятийном аппарате.	материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по разделу (модулю) дисциплины, имеются заметные нарушения норм литературной речи, обучающийся допускает существенные ошибки в ответах на вопросы, не ориентируется в понятийном аппарате.	Оценка «неудовлетворительно» - 54% и менее правильных ответов;	выставляется каждому обучающемуся, если анализ проведен в нарушение методики проведения, результаты не обоснованы, не сделаны выводы, расчет произведен с грубыми нарушениями и не соответствует поставленной задаче.	ответ на вопрос отсутствует или в целом не верен.



ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2018
Рабочая программа дисциплины Б.1.В.12 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг для направления подготовки 38.03.02«Менеджмент», профиль подготовки «Государственное и муниципальное управление»		

Уровень сформированности компетенции	Уровень освоения дисциплины	Критерии оценивания обучающихся (работ обучающихся)
		экзамен
Высокий	отлично (зачтено)	расширенное знание и понимание теоретического содержания дисциплины; использование новых ресурсов (технологий, средств) в решении профессиональных задач; увеличение доли собственного участия в профессиональных практических видах деятельности, не предусмотренных образовательной программой; расширение среды профессиональной деятельности, не предусмотренной образовательной программой; наличие навыков системной оценки качества своей профессиональной деятельности
Базовый	хорошо (зачтено)	полное знание и понимание теоретического содержания дисциплины; достаточная сформированность практических умений, продемонстрированная в ходе осуществления профессиональной деятельности как в учебной, так и реальной практик; наличие навыков оценивания собственных достижений, определения проблем и потребностей в конкретной области профессиональной деятельности
Пороговый	удовлетворительно (зачтено)	понимание теоретического содержания дисциплины с незначительными пробелами; несформированность некоторых практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, наличие мотивационной готовности к самообразованию, саморазвитию
Компетенции не сформированы	неудовлетворительно (не зачтено)	отсутствует понимание теоретического содержания дисциплины, несформированность практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, отсутствие мотивационной готовности к самообразованию, саморазвитию

## 11. Материально-техническая база

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная учебной мебелью, мультимедийной техникой (проектор, ноутбук, экран). Помещение для самостоятельной работы, оборудованное учебной мебелью, компьютерами с подключением к ПО СПС Consultant+, сети Интернет, ЭБС eLIBRARY; ЭБС Юрайт. Библиотека.



