

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ И. Т. ТРУБИЛИНА»**
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ



УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета управления

профессор В.Г. Кудряков

21 апреля 2020 г.

Рабочая программа дисциплины

Управление эффективностью государственных и муниципальных
услуг

(Адаптированная рабочая программа для лиц с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов, обучающихся по адаптированным основным
профессиональным образовательным программам высшего образования)

Направление подготовки

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность

«Государственное и муниципальное управление»

Уровень высшего образования

магистратура

Форма обучения

очная, заочная

**Краснодар
2020**

Рабочая программа дисциплины «Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг» разработана на основе ФГОС ВО 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 26 ноября 2014 г. N 1518.

Автор:

Доцент, канд. экон. наук



Н.В. Климовских

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры экономической теории от 06.04.2020 г., протокол № 12.

Заведующий кафедрой,
профессор, д.э.н.



Е.И. Артемова

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии факультета управления 20.04.2020 г., протокол № 5.

Председатель
методической комиссии
доцент, к.э.н.



М.А. Нестеренко

Руководитель
основной профессиональной
образовательной программы
профессор, д.э.н.



М.В. Зелинская

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг» является формирование комплекса знаний об управлении эффективностью предоставления государственных и муниципальных услуг, а также развитие навыков оценки эффективности предоставления услуг государственными и муниципальными учреждениями.

Задачи:

- получение знаний о методологии, инструментарии и основных направлениях повышения эффективности государственных и муниципальных услуг с учетом действующего законодательства;
- формирование умений проведения анализа экономической и социальной эффективности государственных и муниципальных услуг;
- выработка навыков разработки направлений и выбора методов повышения эффективности государственных и муниципальных услуг.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

ОПК-1 - способность к анализу, планированию и организации профессиональной деятельности;

ПК-8 - владение принципами и современными методами управления операциями в различных сферах деятельности;

ПК-10 - способность выработать решения, учитывающие правовую и нормативную базу;

ПК-20 – владение методами и инструментальными средствами, способствующими интенсификации познавательной деятельности.

3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг» является дисциплиной вариативной части ОПОП ВО подготовки обучающихся по направлению 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, направленность «Государственное и муниципальное управление».

4 Объем дисциплины (144 часа, 4 зачетных единицы)

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Заочная
Контактная работа	37	17
в том числе:		
— аудиторная по видам учебных занятий	34	14
— лекции	10	6
— практические	24	8
— лабораторные	-	-
— внеаудиторная	3	3
— зачет	-	-
— экзамен	3	3
— защита курсовых работ	-	-
Самостоятельная работа	107	127
в том числе:		
— курсовая работа		
— прочие виды самостоятельной работы	107	127
Итого по дисциплине	144	144

5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемой дисциплины студенты (обучающиеся) сдают экзамен.

Дисциплина изучается:

- в очной форме обучения на 1 курсе, во 2 семестре;
- в заочной форме обучения на 2 курсе в 3 семестре.

Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа
1	Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг. 1. Проблема определения понятия «публичная услуга». 2. Классификация государственных и муниципальных услуг. 3. Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг	ОПК-1, ПК-10, ПК-20	2	2	4		20
2	Качество государственных (муниципальных) услуг и проблемы его оценки. 1. Понятие и подходы к определению каче-	ОПК-1, ПК-8, ПК-10	2	2	6		25

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа
	ства государственной (муниципальной) услуги. 2. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. 3. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг. 4. Методика оценки удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги.						
3	Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг. 1. Понятие мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг. 2. Подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг. 3. Требования к информации, используемой при принятии решений в системе государственного управления и оказании государственных услуг	ОПК-1, ПК-8, ПК-10, ПК-20	2	2	4		25
4	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. 1. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. 2. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. 3. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. 4. Требования к соглашениям о взаимодействии.	ОПК-1, ПК-8, ПК-10	2	2	4		17
5	Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг. 1. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг. 2. Порядок ведения реестров государствен-	ОПК-1, ПК-8, ПК-10, ПК-20	2	2	6		20

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа
	ных и муниципальных услуг в электронной форме. 3. Порталы государственных и муниципальных услуг. 4. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах. 5. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт. 6. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.						
	Итого			10	24	-	107

Содержание и структура дисциплины по заочной форме обучения

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа
1	Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг. 1. Проблема определения понятия «публичная услуга». 2. Классификация государственных и муниципальных услуг. 3. Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг	ОПК-1, ПК-10, ПК-20	3	2	2		26
2	Качество государственных (муниципальных) услуг и проблемы его оценки. 1. Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги. 2. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. 3. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг. 4. Методика оценки удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью (доступностью) предоставляемой государственной (муниципальной) услуги.	ОПК-1, ПК-8, ПК-10	3	2	2		26
3	Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг.	ОПК-1, ПК-8, ПК-10,	3	2	-		26

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа
	1. Понятие мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг. 2. Подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг. 3. Требования к информации, используемой при принятии решений в системе государственного управления и оказании государственных услуг	ПК-20					
4	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. 1. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. 2. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. 3. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. 4. Требования к соглашениям о взаимодействии.	ОПК-1, ПК-8, ПК-10	3	-	2	23	
5	Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг. 1. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг. 2. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. 3. Порталы государственных и муниципальных услуг. 4. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах. 5. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт. 6. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.	ОПК-1, ПК-8, ПК-10 ПК-20	3	-	2	26	
	Итого			6	8	-	127

6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг : метод. рекомендации к практическим занятиям / Н. В. Климовских. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 20 с. https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Met_ukaz_dlja_PRAKT_zanjatii_Upravl_gos_i_mun_uslugami.pdf
2. Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг : метод. рекомендации по выполнению самостоятельной работы / Н. В. Климовских. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 28 с. https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Met_ukaz_dlja_SAMrabot_Upravl_gos_i_mun_uslugami.pdf
3. Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг : метод. указания по выполнению контрольных работ / сост. Н. В. Климовских. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 21 с. https://edu.kubsau.ru/file.php/119/metod_ukazanija_dlja_Kontrolnykh_rabot_Upravlenie_effekt_gos_uslug.pdf

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО

Но-мер се-мест-ра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
	ОПК-1 Способность к анализу, планированию и организации профессиональной деятельности
2	<i>Б1.В.01 Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг</i>
2	Б2.В.01.01(У) Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков
3	Б1.Б.02 Стратегическое управление
3	Б1.В.11 Управление в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях
4	Б2.В.02.03(П) Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (технологическая)
4	Б2.В.02.04(П) Преддипломная практика
4	Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты
	ПК-8 Владение принципами и современными методами управления операциями в различных сферах деятельности
2	<i>Б1.В.01 Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг</i>
3	Б1.В.03 Документирование и документооборот в государственных и муниципальных органах управления
3	Б1.В.ДВ.02.01 Методика преподавания управленческих дисциплин
3	Б1.В.ДВ.02.02 Современные методы управления операциями
4	Б2.В.02.03(П) Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (технологическая)
4	Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты

Но- мер се- мест- ра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
ПК-10 Способность вырабатывать решения, учитывающие правовую и нормативную базу	
1	Б1.В.05 Технологии взаимодействия власти, бизнеса и общества
2	<i>Б1.В.01 Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг</i>
2	Б1.В.07 Современные механизмы противодействия коррупции
3	Б1.В.13 Контроль и надзор в системе государственного и муниципального управления
4	Б2.В.02.03(П) Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (технологическая)
4	Б2.В.02.04(П) Преддипломная практика
4	Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты
ПК-20 Владение методами и инструментальными средствами, способствующими интенсификации познавательной деятельности	
1	Б1.В.ДВ.01.01 Научно-исследовательская деятельность в области государственного и муниципального управления
1	Б1.В.ДВ.01.02 Методы исследований в области государственного и муниципального управления
1	Б1.В.ДВ.06.01 История государственных учреждений и органов управления в Российской Федерации
1	Б1.В.ДВ.06.02 История государственного управления
2	Б1.Б.05 Педагогика и психология высшей школы
2	<i>Б1.В.01 Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг</i>
4	Б2.В.02.02(П) Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (педагогическая)
4	Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты

* номер семестра соответствует этапу формирования компетенции

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	«неудовлетворительно» минимальный не достигнут	«удовлетворительно» минимальный (пороговый)	«хорошо» средний	«отлично» высокий	
ОПК-1 «Способность к анализу, планированию и организации профессиональной деятельности»					
Знать: сущность и содержание междисциплинарного подхода к решению инновационных задач и экономические рациональные границы применения основных методов организационно-экономического моделирования:	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки,	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без	Кейс-задание; тестовые задания; дискуссия Вопросы и задания

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	«неудовлетворительно» минимальный не достигнут	«удовлетворительно» минимальный (пороговый)	«хорошо» средний	«отлично» высокий	
<p>- методология разработки проектов и программ в сфере оказания государственных и муниципальных услуг;</p> <p>- методы организации и планирования работы по предоставлению муниципальных и государственных услуг;</p> <p>- методы разработки организационных структур и информационно-управленческих систем инновационной организации в сфере оказания государственных и муниципальных услуг</p> <p>Уметь: Выполнять анализ проектных решений для выбора оптимального варианта реализации инноваций в сфере оказания государственных и муниципальных услуг. Использовать методики разработки организационных структур и информационно-управленческих систем инновационной организации в сфере оказания государственных и муниципальных услуг. Разрабатывать организационно-экономическую документацию. Оценивать экономическую и социальную эффективность в процессе оказания государственных и муниципальных услуг</p> <p>Владеть: Разработка основных положений стратегии развития организации, обоснование стратегических решений по совершенствованию процессов стратегического и тактического планирования и организации работы государственного и муниципального служащего. Организация разработки и реализации мероприятий по внедрению прогрессивной технологии, улучшению использования ресурсов организации для повышения эффективности оказания государственных и муниципальных услуг</p>	<p>При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки</p>	<p>Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме</p> <p>Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>допущено несколько негрубых ошибок</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами</p> <p>Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>ошибок</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме</p> <p>Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов</p>	для проведения экзамена
ПК-8 «Владение принципами и современными методами управления операциями в различных сферах деятельности»					

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	«неудовлетворительно» минимальный не достигнут	«удовлетворительно» минимальный (пороговый)	«хорошо» средний	«отлично» высокий	
<p>Знать: Классификацию и основные методы моделирования бизнес-процессов в сфере услуг. Методы управления развитием и эффективностью организации, методы анализа выполнения планов и программ, определения их экономической эффективности. Методы проведения аудита, контроля оперативных управленческих процессов, социологических исследований в сфере услуг. Основы документационного обеспечения, порядок оформления документов, предоставляемых в государственные органы, профессиональные союзы, общественные организации. Нормативные правовые акты, регулирующие права и обязанности государственных органов и организации по предоставлению учетной документации</p> <p>Уметь: Использовать современные принципы и системы менеджмента качества в сфере услуг.</p> <p>Определять программы достижения целей и решения задач подразделений. Вести деловую переписку. Организовывать хранение документов в соответствии с требованиями трудового и архивного законодательства Российской Федерации и локальными актами организации сферы услуг.</p> <p>Владеть: Совершенствование организации оказания услуг. Анализ процессов документооборота, локальных документов по вопросам управления персоналом, бизнес-процессов организации сферы услуг. Контроль процессов в области управления персоналом и работы структурных подразделений, сравнение и анализ процессов, результатов управленческих мероприятий, определение факторов, вызывающих отклонение</p>	<p>Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки</p>	<p>Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок</p> <p>Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме</p> <p>Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задания, основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами</p> <p>Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме</p> <p>Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов</p>	<p>Доклад, эссе, тестовые задания; круглый стол Вопросы и задания для проведения экзамена</p>

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	«неудовлетворительно» минимальный не достигнут	«удовлетворительно» минимальный (пороговый)	«хорошо» средний	«отлично» высокий	
от плановых показателей при оказании услуг					
ПК-10 «Способность вырабатывать решения, учитывающие правовую и нормативную базу»					
<p>Знать: Корпоративную культуру, социальную политику, систему мотивации и эффективности управления персоналом в сфере услуг. Методы управления развитием и эффективностью организации, методы анализа выполнения планов и программ, определения их экономической эффективности в сфере услуг Методы проведения аудита, контроля оперативных управленческих процессов, социологических исследований. Нормативные правовые акты, регулирующие права и обязанности государственных органов и организации в процессе оказания государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Уметь: Определять программы достижения целей и решения задач подразделений при оказании государственных и муниципальных услуг. Контролировать бюджет и управление расходами. Контролировать и анализировать вопросы социального партнерства, договоры поставщиков услуг. Соблюдать нормы этики делового общения.</p> <p>Владеть: Подготовка предложений по развитию системы управления персоналом, по необходимым корректирующим и превентивным мерам и по повышению эффективности работы структурных подразделений в сфере оказания государственных и муниципальных услуг. Согласование и контроль договоров по вопросам и системам стратегического управления персоналом и работе структурных подразделений, организация процедур по их заключению в процессе оказания государ-</p>	<p>Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки</p>	<p>Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок</p> <p>Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме</p> <p>Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задания, с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами</p> <p>Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задания с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме</p> <p>Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов</p>	<p>Доклад, эссе, тестовые задания; творческое задание Вопросы и задания для проведения экзамена</p>

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	«неудовлетворительно» минимальный не достигнут	«удовлетворительно» минимальный (пороговый)	«хорошо» средний	«отлично» высокий	
ственных и муниципальных услуг					
ПК-20 «Владение методами и инструментальными средствами, способствующими интенсификации познавательной деятельности»					
<p>Знать: Основные методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации Современные образовательные технологии профессионального образования</p> <p>Уметь: Формулировать и обсуждать основные идеи разрабатываемых материалов Использовать средства педагогической поддержки профессионального самоопределения и профессионального развития обучающихся</p> <p>Владеть: Организация самостоятельной работы обучающихся по программам бакалавриата и ДПП Проведение учебных занятий по программам бакалавриата и ДПП</p>	<p>Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки</p>	<p>Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок</p> <p>Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме</p> <p>Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задания с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами</p> <p>Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задания с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме</p> <p>Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов</p>	<p>тестовые задания; эссе; круглый стол; Вопросы и задания для проведения экзамена</p>

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы докладов:

Тема 1

1. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных

ных услуг

2. Характеристика реестров муниципальных услуг
3. Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги

Тема 2

1. Эффективность использования бюджетных средств при оказании государственных услуг
2. Виды требований, которым должны соответствовать показатели оценки эффективности государственного управления
3. Критерии и показатели оценки эффективности государственного управления сферой услуг

Тема 3

1. Эффективность оказания государственных (муниципальных) услуг в сфере трудоустройства: тенденции, проблемы и перспективы
2. Показатели оценки эффективности государственного управления сферой услуг: зарубежный опыт
3. Экзогенные и эндогенные факторы, влияющие на эффективность ведения муниципального хозяйства

Тема 4

1. Сфера деятельности и основные понятия Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 23.07.2013г.) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
2. Защита интересов потребителей государственных услуг

Тема 5

1. Аутсорсинг в оказании государственных (муниципальных) услуг
2. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт
3. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг

Темы эссе:

Тема 1

1. Стандарты и регламенты государственных и муниципальных услуг
2. Механизм государственного регулирования сферы услуг: за рубежом и отечественный опыт
3. Причины, определяющие необходимость государственного регулирования сферы услуг

Тема 2

1. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг
2. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг в современной России
3. Формы общественного контроля и влияния на качество оказываемых

муниципальных услуг

Тема 3

1. Подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг
2. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг
3. Составление плана лекционного занятия по теме «Проведение мониторинга качества государственных и муниципальных услуг» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»
4. Использование образовательных технологий при подготовке и проведении практического занятия

Тема 4

1. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах
2. Предпосылки к введению и ограничения в использовании платных муниципальных (государственных) услуг
3. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах
4. Нормативно-правовая база регулирования отношений в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
5. Контроль управления персоналом при оказании государственных (муниципальных) услуг

Тема 5

1. Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт
2. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах
3. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг
4. Составление плана лекционного занятия по теме «Использование информационных технологий в сфере оказания государственных и муниципальных услуг» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»
5. Использование образовательных технологий при подготовке и проведении практического занятия на тему «Информационно-телекоммуникационные технологии в работе органов государственной власти»

Рекомендуемая тематика кейс-заданий:

Тема 1

Обучающиеся моделируют и защищают перед группой конкретные ситуации по следующим проблемным аспектам:

1. «Публичная услуга»: понятие, многообразие и проблема определения
2. Административно-управленческие процессы в сфере оказания государственных и муниципальных услуг
3. Виды и формы использования государственно-частного партнерства в сфере услуг для стимулирования социально-экономического развития территорий

Тема 2

Обучающиеся моделируют и защищают перед группой конкретные ситуации по следующим проблемным аспектам:

1. Общественный контроль и его влияния на качество оказываемых муниципальных услуг
2. Эффективность оказания государственных (муниципальных) услуг в сфере трудоустройства: тенденции, проблемы и перспективы
3. Эффективность оказания государственных (муниципальных) услуг малому и среднему бизнесу: тенденции, проблемы и перспективы

Тема 3

Обучающиеся моделируют и защищают перед группой конкретные ситуации по следующим проблемным аспектам:

1. Аудит результативности деятельности органов исполнительной власти всех уровней
2. Методологическое обеспечение мониторинга оказываемых государственных услуг
3. Требования к информации, используемой при принятии решений в системе государственного управления и оказании государственных услуг

Тема 4

Обучающиеся моделируют и защищают перед группой конкретные ситуации по следующим проблемным аспектам:

1. Эффективность использования бюджетных средств при оказании государственных услуг
2. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах
3. Многофункциональный центр: функции, права, обязанности и ответственность

Тема 5

Обучающиеся моделируют и защищают перед группой конкретные ситуации по следующим проблемным аспектам:

1. Порталы государственных и муниципальных услуг
2. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных

услуг

3. Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах

Рекомендуемая тематика групповых дискуссий («Мозговой штурм»):

Тема 1

1. Административные регламенты и стандарты в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания

Тема 2

1. Факторы, оказывающих положительное / негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг

Тема 3

1. Бенчмаркинг как инструмент управления качеством государственных и муниципальных услуг

Тема 4

1. Мониторинг информационной доступности и качества организации МФЦ

Тема 5

1. Применение информационных технологий в сфере государственного управления в целях повышения качества оказания государственных и муниципальных услуг и повышения открытости органов государственной власти

Рекомендуемая тематика круглого стола:

Тема 1

1. Современные муниципальные услуги, их виды, оценка их достаточности и актуальность создания новых услуг. Оптимизация количества услуг
2. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг

Рекомендуемая тематика творческих заданий

1. Предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»: проблемы и пути решения
2. Система мотивации и эффективность управления персоналом при оказании государственных и муниципальных услуг
3. Методы проведения контроля оперативных управленческих процессов
4. Нормы этики делового общения
5. Повышение эффективности работы структурных подразделений в сфере оказания государственных и муниципальных услуг
6. Договорные отношения по вопросам стратегического управления персоналом в процессе оказания государственных и муниципальных услуг
7. Контроль бюджета и управление расходами при организации работы по оказанию государственных и муниципальных услуг

Тестовые задания

Примеры тестовых заданий по теме 1:

знать:

1 Какие из перечисленных принципов являются основой для оказания государственных услуг?

- a) принцип экстерриториальности получения государственной услуги
- b) принцип уважения прав человека
- c) равный доступ заявителям без какой-либо дискриминации по всем признакам (пол, раса, национальность, язык, имущественное положение и т.д.)

2 К правам заявителей при получении государственных и муниципальных услуг относят:

- a) получение услуги своевременно и в соответствии со стандартом ее предоставления
- b) получение услуг в электронной форме
- c) получение всех услуг бесплатно

уметь:

3. Укажите, что понимают под административным стандартом услуги в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания?

- a) совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления
- b) общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяет систему показателей для органа, оказывающего услугу
- c) нет верного ответа

4. Укажите, что понимают под промежуточным результатом оказания государственной услуги?

- a) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом
- b) влияние услуги на состояние объекта-получателя услуги, а также влияние услуги на достижение индикативных социально-экономических показателей заложенных в целевые программы, в рамках которых оказывается услуга
- c) выдачу правообеспечивающего документа или предоставление информации и пр. в соответствии с видом услуги и регламентом

владеть:

5. Определите, какие из представленных потребностей можно отнести к основным, составляющим систему потребностей потребителей по поводу качества и комфортности получаемых услуг?

- a) информационные потребности
- b) материальные потребности
- c) функциональные потребности

6. Определите, какие из перечисленных факторов оказывают негативное влияние на качество и комфортность государственных услуг?
- а) недостаточный уровень профессионализма и клиентской ориентированности персонала
 - б) разрешение жалоб и первичных конфликтов
 - в) отсутствие стандартов комфортности госуслуг

Вопросы и задания для проведения промежуточного контроля (экзамена)

Компетенция ОПК-1 – способность к анализу, планированию и организации профессиональной деятельности.

Вопросы к экзамену

- 1 Понятие и сущность государственной услуги
- 2 Проблема определения понятия «публичная услуга»
- 3 Классификация государственных и муниципальных услуг
- 4 Понятие стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг
- 5 Понятие и подходы к определению качества государственной (муниципальной) услуги
- 6 Принципы предоставления государственных (муниципальных) услуг
- 7 Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг
- 8 Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных (муниципальных) услуг
- 9 Теоретико-методологические подходы к определению сущности эффективности административного управления
- 10 Специфика определения экономической и социальной эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
- 11 Концептуальные модели эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
- 12 Критерии и показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
- 13 Интегральные показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
- 14 Оценка результатов деятельности административного управления на основе сбалансированной системы показателей в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
- 15 Виды требований, которым должны соответствовать показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
- 16 Эффективность оказания государственных (муниципальных) услуг в

- сфере трудоустройства: тенденции, проблемы и перспективы
- 17 Эффективность оказания государственных (муниципальных) услуг малому и среднему бизнесу: тенденции, проблемы и перспективы
- 18 Экзогенные и эндогенные факторы, влияющие на эффективность ведения муниципального хозяйства

Практические задания для экзамена

1. С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Извещение о состоянии индивидуального лицевого счета». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?

2. С помощью любой информационно-поисковой системы (ИПС) найдите в Интернете адрес портала государственных и муниципальных услуг региона. Найдите каталог предоставляемых электронных услуг и ознакомьтесь с ним. Какие услуги в сфере социального обеспечения можно получить в нашем регионе в электронном виде? Какие услуги в сфере социального обеспечения можно получить в нашем регионе через МФЦ?

3. Оцените деятельность МФЦ с точки зрения его информационной доступности и качества организации и разработайте рекомендации по улучшению качества работы организации в целом и улучшению качества предоставляемых услуг (выбрать одну услугу) в частности.

4. С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Замена паспорта гражданина РФ в связи с достижением возраста 20 или 45 лет». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?

5. С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Регистрация автотранспортного средства». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?

Примерные тестовые задания для экзамена

1 Какие из перечисленных принципов являются основой для оказания государственных услуг?

- a) принцип экстерриториальности получения государственной услуги
- b) принцип уважения прав человека
- c) равный доступ заявителям без какой-либо дискриминации по всем признакам (пол, раса, национальность, язык, имущественное положение и т.д.)

- 2 К правам заявителей при получении государственных и муниципальных услуг относят:
- получение услуги своевременно и в соответствии со стандартом ее предоставления
 - получение услуг в электронной форме
 - получение всех услуг бесплатно
- 3 Укажите, что понимают под административным стандартом услуги в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания?
- совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления
 - общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяет систему показателей для органа, оказывающего услугу
 - нет верного ответа
- 4 Определите, к каким видам услуг относят услуги в сфере содержания дорог и мест общего пользования?
- частным услугам
 - общественным услугам
 - гражданским услугам
- 5 Определите, что не относят к «составу» оказываемой государственной услуги?
- содержание государственной услуги
 - нормативную базу, реестр
 - конечный и промежуточный результаты государственной услуги

Компетенция ПК-8 – владение принципами и современными методами управления операциями в различных сферах деятельности.

Вопросы к экзамену

- Понятие мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг
- Подходы к организации проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг
- Критерии и показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
- Интегральные показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
- Оценка результатов деятельности административного управления на основе сбалансированной системы показателей в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг
- Виды требований, которым должны соответствовать показатели оценки эффективности государственного управления в сфере оказания госу-

- дарственных (муниципальных) услуг
- 7 Требования к информации, используемой при принятии решений в системе государственного управления и оказании государственных (муниципальных) услуг
 - 8 Классификация социологических методов получения первичной информации. Понятие и виды опросов
 - 9 Защита интересов потребителей государственных услуг
 - 10 Формы общественного контроля и влияния на качество оказываемых муниципальных услуг
 - 11 Эффективность использования бюджетных средств при оказании государственных услуг
 - 12 Эффективность реализации современной муниципальной социальной политики, оказания социальных услуг на локальном уровне

Практические задания для экзамена

1. С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?

2. С помощью любой информационно-поисковой системы (ИПС) найдите в Интернете адрес портала государственных и муниципальных услуг региона. Найдите каталог предоставляемых электронных услуг и ознакомьтесь с ним. Какие услуги в сфере образования можно получить в нашем регионе в электронном виде? Какие услуги в сфере образования можно получить в нашем регионе через МФЦ?

3. Оцените деятельность МФЦ с точки зрения его информационной доступности и качества организации и разработайте рекомендации по улучшению качества работы организации в целом.

4. С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Распоряжение средствами материнского (семейного) капитала». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?

5. С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Государственная регистрация физического лица в качестве индивидуального предпринимателя». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? В каком объеме может быть оказана услуга? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?

Примерные тестовые задания для экзамена

- 1 Административный стандарт услуги в регулировании содержания публичной услуги и процессов её оказания, включает:
 - а) совокупность правил, определяющих и регулирующих процесс деятельности организации, требования к порядку и нормативам его осуществления
 - б) общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, определяет систему показателей для органа, оказывающего услугу
 - с) нет верного ответа
- 2 Основанием в процессе оказания государственной услуги является:
 - а) нормативная база, реестр
 - б) заявление потребителя услуги
 - с) предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом
- 3 Выберите, какие из перечисленных критериев относят к критериям оценки комфортности получения государственной (муниципальной) услуги :
 - а) информированность потребителя о получении услуги
 - б) время, затраченное на получение конечного результата услуги
 - с) доступность оказываемой услуги
- 4 Укажите, за какой срок подлежит рассмотрению жалоба услугополучателя, поступившая в адрес уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных (муниципальных) услуг?
 - а) в течение пяти рабочих дней со дня регистрации
 - б) в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации
 - с) в течение 30 рабочих дней со дня ее получения
- 5 Определите, на основании какого процесса, устанавливается право организаций заниматься изготовлением, ремонтом, продажей и прокатом средств измерений, относящихся к сфере распространения государственного метрологического надзора?
 - а) аттестация
 - б) лицензирование
 - с) аккредитация

Компетенция ПК-10 – способность вырабатывать решения, учитывающие правовую и нормативную базу.

Вопросы к экзамену

- 1 Виды и формы использования государственно-частного партнерства в сфере услуг для стимулирования социально-экономического развития территорий
- 2 Современные муниципальные услуги, их виды, оценка их достаточности и актуальности создания новых услуг. Оптимизация количества

- услуг
- 3 Механизм государственного регулирования сферы услуг: за рубежный и отечественный опыт
 - 4 Причины, определяющие необходимость государственного регулирования сферы услуг
 - 5 Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах
 - 6 Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра
 - 7 Нормативно-правовое регулирование государственных и муниципальных услуг
 - 8 Государственный (муниципальный) контракт
 - 9 Муниципальная служба: понятие, сущность, основные характеристики, принципы организации
 - 10 Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии

Практические задания для экзамена

1. С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств без образования юридического лица». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?

2. С помощью любой информационно-поисковой системы (ИПС) найдите в Интернете адрес портала государственных и муниципальных услуг региона. Найдите каталог предоставляемых электронных услуг и ознакомьтесь с ним. Какие услуги в сфере имущественных отношений можно получить в нашем регионе в электронном виде?

3. Оцените эффективность деятельности МФЦ с точки зрения его информационной доступности и качества организации и разработайте рекомендации по улучшению качества работы организации в целом.

4. С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Как зарегистрировать КФХ?». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? Каким образом заявитель получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?

5. С помощью Портала государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) найдите информацию по электронной услуге «Государственная регистрация юридического лица в качестве предпринимателя». Какие документы должен предоставить заявитель для получения услуги? В каком объеме может быть оказана услуга? Каким образом заявитель

получит результат выполнения запроса в случае успешной его обработки? А в случае отказа?

Примерные тестовые задания для экзамена

- 1 Многофункциональный центр использует автоматизированную информационную систему, обеспечивающую:
 - а) поддержку принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации
 - б) поддержку деятельности работников многофункционального центра по приему, выдаче, обработке документов, поэтапную фиксацию хода предоставления государственных и муниципальных услуг
 - в) интеграцию с электронной очередью
- 2 Совокупность элементарных свойств услуги, объединенных по тематическому принципу и характеризующих один из аспектов предоставления услуги, называется...
 - а) индикатором
 - б) показателем
 - в) индексом
- 3 Укажите, на основе какого закона осуществляется деятельность многофункциональных центров?
 - а) ФЗ РФ от 06.10.2003 г. №131-ФЗ
 - б) ФЗ РФ от 27.06.2010 г. №210-ФЗ
 - в) ФЗ РФ от 27.07.2004 г. №79-ФЗ
- 4 Определите, что выступает объектом мониторинга предоставления услуг ?
 - а) отдельная услуга, результат предоставления которой является конечным для получателя
 - б) перечень услуг, которые с обоснованными требованиями должны быть приведены в соответствие с нормативами уполномоченного органа, оказывающего услуги
 - в) комплекс услуг, предоставляемых отдельным органом, оказывающим услуги
- 5 Выберите какой метод сбора информации при проведении мониторинга качества услуг предусматривает приглашение исследователя, который получает услугу и фиксирует все понесенные издержки и характеристики выявленного качества взаимодействия и возникшие сложности?
 - а) анкетирование
 - б) проведение «контрольных закупок»
 - в) проведение структурированного наблюдения

Компетенция ПК-20 – владение методами и инструментальными средствами, способствующими интенсификации познавательной деятельности.

Вопросы к экзамену

- 1 Мониторинг оценки деятельности МФЦ

- 2 Критерии оценки информационной доступности МФЦ
- 3 Критерии оценки качества организации МФЦ
- 4 Мониторинг оценки деятельности МФЦ
- 5 Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг
- 6 Характеристика и основные требования, предъявляемые к муниципальным служащим
- 7 Цели, принципы и формы повышения квалификации муниципальных служащих
- 8 Приоритетные направления формирования кадрового состава муниципальной службы
- 9 Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме
- 10 Порталы государственных и муниципальных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг
- 11 Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах
- 12 Организация деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт
- 11 Предпосылки к введению и ограничения в использовании платных муниципальных (государственных) услуг
- 12 Проблемы определения эффективности государственного и муниципального управления в сфере услуг
- 13 Причины, определяющие необходимость государственного регулирования сферы услуг

Практические задания для экзамена

1 Разработайте план лекционного занятия на тему: «Проблемы оценки качества государственных и муниципальных услуг».

2 Разработайте план лекционного занятия на тему: «Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

3 Разработайте практическое задание на тему: «Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах».

4 Разработайте план лекционного занятия на тему: «Современные образовательные технологии профессионального образования».

5. Представьте план самостоятельной работы обучающихся по теме: «Проблемы оценки качества государственных и муниципальных услуг».

Примерные тестовые задания для экзамена

1 Учение о принципах, формах, методах познания и преобразования действительности, применении принципов мировоззрения к процессу познания, духовному творчеству и практике – это?

- a) методология
- b) идеология
- c) аналогия

2 Специально организованный, целенаправленный и управляемый процесс взаимодействия преподавателя и обучающихся, направленный на усвоение знаний, умений, навыков, формирование мировоззрения, развитие умственных сил и возможностей обучаемых – это ...

- a) преподавание
- b) учение
- c) обучение

3 Организационная форма контроля, применяемая для проверки уровня подготовленности выпускника учебного заведения к самостоятельной профессиональной деятельности, называется...

- a) производственной практикой;
- b) курсовым проектированием;
- c) дипломным проектированием.

4 Выберите, какая из перечисленных функций метода познания является основной?

- a) внутренняя организация и регулирование процесса познания
- b) поиск общего у ряда единичных явлений
- c) достижение результата

5 Определите, какой метод сбора информации при проведении мониторинга качества услуг предусматривает приглашение исследователя, который получает услугу и фиксирует все понесенные издержки и характеристики выявленного качества взаимодействия и возникшие сложности?

- a) анкетирование
- b) проведение «контрольных закупок»
- c) проведение структурированного наблюдения

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Контроль освоения дисциплины и оценка знаний обучающихся производится в соответствии с Пл КубГАУ 2.5.1 «*Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся*».

Доклад.

Доклад – это письменное или устное сообщение, на основе совокупно-

сти ранее опубликованных исследовательских, научных работ или разработок, по соответствующей отрасли научных знаний, имеющих большое значение для теории науки и практического применения, представляет собой обобщенное изложение результатов проведенных исследований, экспериментов и разработок, известных широкому кругу специалистов в отрасли научных знаний. Сопровождается презентацией материала.

Цель подготовки доклада:

- сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося;

- способствовать овладению методами научного познания;

- освоить навыки публичного выступления;

- научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

Критерии оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом

Показатель	Градация	Баллы
Соответствие доклада заявленной теме, цели и задачам проекта	соответствует полностью	2
	есть несоответствия (отступления)	1
	в основном не соответствует	0
Структурированность (организация) доклада, которая обеспечивает понимание его содержания	структурировано, обеспечивает	2
	структурировано, не обеспечивает	1
	не структурировано, не обеспечивает	0
Культура выступления – чтение с листа или рассказ, обращённый к аудитории	рассказ без обращения к тексту	2
	рассказ с обращением к тексту	1
	чтение с листа	0
Доступность доклада о содержании проекта, его целях, задачах, методах и результатах	доступно без уточняющих вопросов	2
	доступно с уточняющими вопросами	1
	недоступно с уточняющими вопросами	0
Целесообразность, инструментальность наглядности, уровень её использования	целесообразна	2
	целесообразность сомнительна	1
	не целесообразна	0
Соблюдение временного регламента доклада (не более 7 минут)	соблюждён (не превышен)	2
	превышение без замечания	1
	превышение с замечанием	0
Чёткость и полнота ответов на дополнительные вопросы по существу доклада	все ответы чёткие, полные	2
	некоторые ответы нечёткие	1
	все ответы нечёткие/неполные	0
Владение специальной терминологией по теме проекта, использованной в докладе	владеет свободно	2
	иногда был неточен, ошибался	1
	не владеет	0
Культура дискуссии – умение понять собеседника и аргументировано ответить на его вопросы	ответил на все вопросы	2
	ответил на большую часть вопросов	1
	не ответил на большую часть вопросов	0

Шкала оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом:

Оценка «отлично» – 15-18 баллов.

Оценка «хорошо» – 13-14 баллов.

Оценка «удовлетворительно» – 9-12 баллов.

Оценка «неудовлетворительно» – 0-8 баллов.

Эссе

Эссе (франц. *essai* — попытка, проба, очерк, от лат. *exagium* — взвешивание), прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета. Эссе предполагает новое, субъективно окрашенное слово о чем-либо и может иметь философский, историко-биографический, публицистический, литературно-критический, научно-популярный характер.

Признаки эссе:

- наличие конкретной темы или вопроса. Произведение, посвященное анализу широкого круга проблем, по определению не может быть выполнено в жанре эссе.
- эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.
- как правило, эссе предполагает новое, субъективно окрашенное слово о чем-либо, такое произведение может иметь философский, историко-биографический, публицистический, литературно-критический, научно-популярный или чисто беллетристический характер.
- в содержании эссе оцениваются в первую очередь личность автора - его мировоззрение, мысли и чувства.

Эссе — это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Писать эссе полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Эссе должно содержать четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Это может быть анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации и использованием изучаемых моделей, подробный разбор предложен-

ной задачи с развернутыми мнениями, подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т.д.

Структура эссе.

Титульный лист.

Введение — суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически. При работе над введением могут помочь ответы на следующие вопросы: «Надо ли давать определения терминам, прозвучавшим в теме эссе?», «Почему тема, которую я раскрываю, является важной в настоящий момент?», «Какие понятия будут вовлечены в мои рассуждения по теме?», «Могу ли я разделить тему на несколько более мелких подтем?».

Основная часть — теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе и это представляет собой главную трудность. Поэтому важное значение имеют подзаголовки, на основе которых осуществляется структурирование аргументации; именно здесь необходимо обосновать предлагаемую аргументацию/анализ. Там, где это необходимо, в качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы.

В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий: Причина — следствие, общее — особенное, форма — содержание, часть — целое, постоянство — изменчивость. В процессе построения эссе необходимо помнить, что один параграф должен содержать только одно утверждение и соответствующее доказательство, подкрепленное графическим и иллюстративным материалом. Следовательно, наполняя содержанием разделы аргументацией (соответствующей подзаголовкам), необходимо в пределах параграфа ограничить себя рассмотрением одной главной мысли.

4. Заключение — обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д.

Критериями оценки эссе являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, степень раскрытия разных точек зрения на исследуемую проблему и качество формулирования собственного мнения соблюдения требований к оформлению.

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите эссе: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению, выступление докладчика было логически выверенным, речь — ясной, ответы на вопросы — уверенными и обоснованными.

Оценка «хорошо» — основные требования к эссе выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении

материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём эссе; имеются упущения в оформлении, не четкости при ответах на вопросы.

Оценка «удовлетворительно» — имеются существенные отступления от требований к эссе. В частности: тема освещена не полностью; допущены фактические ошибки в содержании; речь докладчика не структурирована, допускались неточности при ответах на вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» — тема эссе не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или речь докладчика логически не выдержана, отсутствует новизна исследования, докладчик испытывает затруднения при ответах на вопросы.

Рубежная контрольная работа для обучающихся факультета заочного обучения

Задания и критерии оценки для контрольной работы представлены в методических указаниях https://edu.kubsau.ru/file.php/119/metod_ukazaniya_dlya_Kontrolnykh_rabot_Upravlenie_ehffekt_gos_uslug.pdf

Кейс-задание.

В основе метода кейс-заданий лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера обучающийся должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Метод кейс-заданий разбивается на этапы:

- Подготовительный этап;
- Ознакомительный этап;
- Аналитический этап;
- Итоговый этап.

На первом этапе преподаватель конкретизирует цели, помогает обучающемуся разработать соответствующую «конкретную ситуацию» и сценарий занятия. При разработке важно учитывать ряд обязательных требований:

- Пример должен логично продолжать содержание теоретического курса и соответствовать будущим профессиональным потребностям обучающегося;
- Сложность описанной ситуации должна учитывать уровень возможностей обучающегося, т.е. с одной стороны, быть по силам, а с другой, вызывать желание с ней справиться и испытать чувство успеха;
- Содержание должно отражать реальные профессиональные ситуации, а не выдуманные события и факты.

На втором этапе происходит вовлечение обучающихся в живое обсуждение реальной профессиональной ситуации. Преподаватель обозначает

контекст предстоящей работы, обращаясь к компетентности обучающихся в определенной области. Знакомит обучающихся с содержанием конкретной ситуации, индивидуально или в группе. В этой методике большую роль играет группа, т.к. повышается развитие познавательной способности во время обсуждения идей и предлагаемых решений, что является плодом совместных усилий. По этой причине, ознакомление с описанием конкретной ситуации выполняется в малой группе.

Анализ в групповой работе начинается после знакомства обучающихся с предоставленными фактами, и предлагаются следующие рекомендации:

- выявление признаков проблемы;
- постановка проблемы требует ясности, четкости, краткости формулировки;
- различные способы действия;
- альтернативы и их обоснование;
- анализ положительных и отрицательных решений;
- первоначальные цели и реальность ее воплощения.

Результативность используемого метода увеличивается благодаря аналитической работе обучающихся, когда они могут узнать и сравнить несколько вариантов решения одной проблемы. Такой пример помогает расширению индивидуального опыта анализа и решения проблемы каждым обучающимся.

Так как анализ конкретной ситуации – групповая работа, то решение проблемы происходит в форме открытых дискуссий. Важным моментом является развитие познавательной деятельности и принятие чужих вариантов решения проблемы без предвзятости. Это позволяет обучающимся развивать умение анализировать реальные ситуации и вырабатывать самостоятельные решения, что необходимо каждому специалисту, особенно в современной рыночной экономике.

Критерии оценивания выполнения кейс-задания:

Результат выполнения кейс-задания оценивается с учетом следующих критериев:

- полнота проработки ситуации;
- полнота выполнения задания;
- новизна и неординарность представленного материала и решений;
- перспективность и универсальность решений;
- умение аргументировано обосновать выбранный вариант решения.

Если результат выполнения кейс-задания соответствует обозначенному критерию студенту присваивается один балл (за каждый критерий по 1 баллу).

Оценка «отлично» – при наборе в 5 баллов.

Оценка «хорошо» – при наборе в 4 балла.

Оценка «удовлетворительно» – при наборе в 3 балла.

Оценка «неудовлетворительно» – при наборе в 2 балла.

Дискуссия и круглый стол

Дискуссия проводится в форме «мозгового штурма».

Мозговой штурм относится к совокупности методов групповой дискуссии. Это метод активизации творческого мышления в группе при котором принимается любой ответ обучающегося на заданный вопрос. Важно не давать оценку высказываемым точкам зрения сразу, а принимать все и записывать мнение каждого на доске или листе бумаги. Участники должны знать, что от них не требуется обоснований или объяснений ответов.

«Мозговой штурм» применяется, чтобы выяснить информированность и/или отношение участников к определенному вопросу, а также для получения обратной связи.

Алгоритм проведения мозгового штурма по каждой из перечисленных тем:

1. Обучающиеся получают вопрос для обсуждения.
2. Преподаватель предлагает всем поочередно высказать свои мысли по этому поводу.
3. Все прозвучавшие высказывания принимаются без возражений и записываются на доске. Допускаются уточнения высказываний, если они кажутся неясными. Идея записывается именно так, как она прозвучала из уст участника.
4. Когда все идеи и суждения высказаны, нужно повторить, какое было дано задание, и перечислить все, что записано со слов участников.
5. Участники мозгового штурма обобщают под руководством преподавателя какие, по их мнению, выводы можно сделать из получившихся результатов и как это может быть связано с темой тренинга. После завершения «мозговой атаки» (которая не должна занимать много времени, в среднем 4-5 минут), необходимо обсудить все варианты ответов, выбрать главные и второстепенные.

Критериями оценки могут быть актуальность, решаемость собственными силами, новизна и активность участия обучающегося в работе коллектива.

Круглый стол - это форма организации обмена мнениями. Цель круглого стола – предоставить участникам возможность высказать свою точку зрения на обсуждаемую проблему, а в дальнейшем сформулировать либо общее мнение, либо четко разграничить разные позиции сторон. Модератором называют ведущего «круглого стола». В современном значении под модерацией понимают технику организации общения, благодаря которой групповая работа становится более целенаправленной и структурированной. Задача ведущего преподавателя – не просто объявить состав участников, обозначить главные темы мероприятия и дать старт круглому столу, а держать в своих руках все происходящее от начала до конца.

Ведущий должен четко формулировать проблему, выделять основную мысль предыдущего выступающего и, с плавным логичным переходом, предоставлять слово следующему, следить за регламентом. Модератор является участником круглого стола. Поэтому, он должен не только направлять дискуссию, но и частично принимать в ней участие, акцентировать внимание

присутствующих на той информации, на которой требуется, или, наоборот, постараться максимально быстро перевести разговор в новое русло.

Таблица - Лист оценки работы обучающегося в «мозговом штурме» и круглом столе

Критерий	Минимальный ответ «2»	Изложенный, раскрытый ответ «3»	Законченный, полный ответ «4»	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ «5»	Оценка
Актуальность и новизна решения проблемы	Проблема не раскрыта, отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны или не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы	
Решаемость собственными силами	Представляемая информация не авторская. Используются только внешние источники	Представленная информация не систематизирована. Используются 1-2 профессиональных термина	Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов	
Активность участника	Не использованы информационные технологии. Более 4 ошибок в представляемой информации	Использованы информационные технологии частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы информационные технологии. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации	
Усвоение материала	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные или частично полные	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений	
Итоговая оценка					

Тест.

Тест – это инструмент оценивания уровня знаний студентов, состоящий из системы тестовых заданий, стандартизированной процедуры проведения, обработки и анализа результатов.

Критерии оценки знаний обучаемых при проведении тестирования.

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85 % тестовых заданий.

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70 % тестовых заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента не менее 51 %.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента менее чем на 50 % тестовых заданий.

Творческое задание.

В ходе изучения дисциплины «Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг» обучающиеся обязаны выполнить индивидуальное задание. Цель выполнения задания заключается в выработке конкретных практических умений и навыков в разработке направлений повышения эффективности государственных и муниципальных услуг.

Выполнение творческого задания предполагает представление результатов исследования группе; участие в групповом обсуждении собственных результатов исследования и других обучающихся (методом взаимного рецензирования).

Для каждого докладчика назначается оппонент, который должен предварительно изучить подготовленный текст исследования обучающегося, и выступить противоположной точки зрения. Под творческими заданиями понимаются такие учебные задания, которые требуют от обучающихся не простого воспроизводства информации, а творчества, поскольку задания содержат большой или меньший элемент неизвестности и могут иметь дискуссионный характер, несколько точек зрения и подходов к решению.

Творческое задание практическое и близкое к жизни придает смысл обучению, мотивирует обучающихся. Неизвестность ответа и возможность найти свое собственное «правильное» решение, основанное на своем персональном опыте и опыте своего коллеги, друга, позволяют создать фундамент для сотрудничества, сообучения, общения всех участников образовательного процесса, включая педагога. Творческое задание отвечает следующим критериям:

- не имеет однозначного и односложного ответа или решения;
- является практическим и полезным для обучающихся;
- связано с жизнью обучающихся;
- вызывает интерес у обучающихся;
- максимально служит целям обучения.

Этапы выполнения индивидуального творческого задания:

1. Обучающийся сообщает о теме, объекте, предмете и рабочей гипотезе будущего диссертационного исследования. Вместе с педагогом-предметником формируют индивидуальное задание, в которой необходимо отразить инструментарий и объект. Индивидуальное задание обучающийся должен согласовывать с научным руководителем.

2. Обучающийся изучает научную литературу, осуществляет стратегическую оценку объекта исследования, получает консультации от педагога-предметника и научного руководителя.

3. Обучающийся представляет результаты исследования (в виде презентации, статьи, научной работы и т. п.) и защищает их перед группой и оппонентом. Оппонент выдвигает противоположную точку зрения, а докладчик в споре с ним аргументирует свою.

Критерии оценивания творческого задания:

Оценка «отлично» ставится при условии:

– работа выполнялась самостоятельно;

- материал подобран в достаточном количестве с использованием разных источников;
- работа оформлена с соблюдением всех требований для оформления проектов;
- защита творческой работы проведена на высоком и доступном уровне.

Оценка «хорошо» ставится при условии:

- работа выполнялась самостоятельно;
- материал подобран в достаточном количестве с использованием разных источников;
- работа оформлена с незначительными отклонениями от требований для оформления проектов;
- защита творческой работы проведена хорошо.

Оценка «удовлетворительно» ставится при условии:

- работа выполнялась с помощью преподавателя;
- материал подобран в достаточном количестве;
- работа оформлена с отклонениями от требований для оформления проектов;
- защита творческой работы проведена удовлетворительно.

Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии:

- работа не выполнена;
- материал в достаточном количестве не подобран;
- работа оформлена с отклонениями от требований для оформления проектов;
- защита творческой работы не проведена.

Экзамен

Критерии оценки знаний обучающихся на экзамене

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, который обладает всесторонними, систематизированными и глубокими знаниями материала учебной программы, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные учебной программой, усвоил основную и ознакомился с дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающемуся усвоившему взаимосвязь основных положений и понятий дисциплины в их значении для приобретаемой специальности, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, правильно обосновывающему принятые решения, владеющему разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, обнаружившему полное знание материала учебной программы, успешно выполняющему предусмотренные учебной программой задания, усвоившему материал основной литературы, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, показавшему систематизированный

характер знаний по дисциплине, способному к самостоятельному пополнению знаний в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеющему необходимыми навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который показал знание основного материала учебной программы в объеме, достаточном и необходимым для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных учебной программой, знаком с основной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, допустившему погрешности в ответах на экзамене или выполнении экзаменационных заданий, но обладающему необходимыми знаниями под руководством преподавателя для устранения этих погрешностей, нарушающему последовательность в изложении учебного материала и испытывающему затруднения при выполнении практических работ.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, не знающему основной части материала учебной программы, допускающему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных учебной программой заданий, неуверенно с большими затруднениями выполняющему практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не может продолжить обучение или приступить к деятельности по специальности по окончании университета без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

8 Перечень основной и дополнительной литературы

Основная учебная литература

1. Коваленко С. В. Предоставление государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. В. Коваленко, А. И. Киричек, Л. А. Сазонова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 109 с. — 978-5-4486-0175-0. — Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/72465.html>

2. Кудряшова, Л. В. Основы государственного и муниципального управления. Часть I. Основы государственного управления [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Кудряшова. — Электрон. текстовые данные. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 133 с. — 2227-8397. — Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/72152.html>

3. Кудряшова, Л. В. Основы государственного и муниципального управления. Часть II. Основы государственного управления [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Кудряшова. — Электрон. текстовые данные. — Томск : Томский государственный университет систем управления и ра-

диоэлектроники, 2016. — 153 с. — 2227-8397. — Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/72153.html>

Дополнительная учебная литература

1. Мухаев Р. Т. Система государственного и муниципального управления [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Государственные и муниципальные финансы», «Юриспруденция», «Политология» / Р. Т. Мухаев. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 688 с. — 978-5-238-01733-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74944.html>

2. Панышин, О. А. Краткий анализ возможностей повышения эффективности государственной гражданской службы с использованием мотивационных инструментов [Электронный ресурс] / О. А. Панышин. — Электрон. текстовые данные. — М. : Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2015. — 20 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64333.html>

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень ЭБС

№	Наименование	Тематика	Ссылка
1.	IPRbook	Универсальная	http://www.iprbookshop.ru/
2.	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная	https://edu.kubsau.ru/

Перечень интернет сайтов:

– Портал государственных услуг Российской Федерации
<https://www.gosuslugi.ru/new>

– Официальный сайт Минтруда России «Лучшие кадровые практики в системе государственного и муниципального управления» (2015-2018 годы)
<https://rosmintrud.ru/ministry/programms/gossluzhba/17/1>

– Официальный сайт Федерального агентства по управлению государственным имуществом https://www.rosim.ru/activities/reestr/Stat_reestr

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг : метод. рекомендации к практическим занятиям / Н. В. Климовских. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 20 с.
https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Met_ukaz_dlja_PRAKT_zanjatii_Upravl_gos_i_mun_uslugami.pdf

2. Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг : метод. рекомендации по выполнению самостоятельной работы / Н. В. Климовских. – Краснодар :КубГАУ, 2019. – 28 с.
https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Met_ukaz_dlja_SAMrabot_Upravl_gos_i_mun_uslugami.pdf

3. Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг : метод. указания по выполнению контрольных работ / сост. Н. В. Климовских. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 21 с.
https://edu.kubsau.ru/file.php/119/metod_ukazanija_dlja_Kontrolnykh_rabot_Upravlenie_ehffekt_gos_us

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют: обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети "Интернет"; фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы; организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентационных технологий; контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

Перечень лицензионного ПО

№	Наименование	Краткое описание
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных приложений
3	Система тестирования INDIGO	Тестирование

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование	Тематика	Электронный адрес
1	Научная электронная библиотека eLibrary	Универсальная	https://elibrary.ru/
2	КонсультантПлюс	Правовая	https://www.consultant.ru/
3	Гарант	Правовая	https://www.garant.ru/

12 Материально-техническое обеспечение обучения по дисциплине для лиц с ОВЗ и инвалидов

Входная группа в главный учебный корпус оборудован пандусом, кнопкой вызова, тактильными табличками, опорными поручнями, предупреждающими знаками, доступным расширенным входом, в корпусе есть специально оборудованная санитарная комната. Для перемещения инвалидов и ЛОВЗ в помещении имеется передвижной гусеничный ступенькоход. Корпус оснащен противопожарной звуковой и визуальной сигнализацией

Планируемые помещения для проведения всех видов учебной деятельности

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
-------	--	--	--

1	2	3	4
1	Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг	<p>Помещение №221 ГУК, площадь — 101 м²; посадочных мест 95, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ</p> <p>специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель), в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ;</p> <p>технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран), в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ</p>	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13
2	Управление эффективностью государственных и муниципальных услуг	<p>114 ЗОО учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ Помещение №114 ЗОО, посадочных мест — 25; площадь — 43м²; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ</p> <p>специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель), в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ</p>	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

13 Особенности организации обучения лиц с ОВЗ и инвалидов

Для инвалидов и лиц с ОВЗ может изменяться объём дисциплины (модуля) в часах, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося (при этом не увеличивается количество зачётных единиц, выделенных на освоение дисциплины).

Фонды оценочных средств адаптируются к ограничениям здоровья и восприятия информации обучающимися.

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа.

Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ

Категории студентов с ОВЗ и	Форма контроля и оценки результатов обучения
-----------------------------	--

инвалидностью	
С нарушением зрения	<ul style="list-style-type: none"> – устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.; <p>при возможности письменная проверка с использованием рельефно- точечной системы Брайля, увеличенного шрифта, использование специальных технических средств (тифлотехнических средств): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, отчеты и др.</p>
С нарушением слуха	<ul style="list-style-type: none"> – письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – с использованием компьютера: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.; <p>при возможности устная проверка с использованием специальных технических средств (аудиосредств, средств коммуникации, звукоусиливающей аппаратуры и др.): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.</p>
С нарушением опорно-двигательного аппарата	<ul style="list-style-type: none"> – письменная проверка с использованием специальных технических средств (альтернативных средств ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; <p>с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.</p>

Адаптация процедуры проведения промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ:

В ходе проведения промежуточной аттестации предусмотрено:

- предъявление обучающимся печатных и (или) электронных материалов в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- возможность пользоваться индивидуальными устройствами и средствами, позволяющими адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом их индивидуальных особенностей;
- увеличение продолжительности проведения аттестации;
- возможность присутствия ассистента и оказания им необходимой помощи (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с преподавателем).

Формы промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ должны учитывать индивидуальные и психофизические особенности обучающегося/обучающихся по АО-ПОП ВО (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины Студенты с нарушениями зрения

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить плоскочечатную информацию в аудиальную или тактильную форму;
- возможность использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом индивидуальных особенностей и состояния здоровья студента;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- использование чёткого и увеличенного по размеру шрифта и графических объектов в мультимедийных презентациях;
- использование инструментов «лупа», «пржектор» при работе с интерактивной доской;
- озвучивание визуальной информации, представленной обучающимся в ходе занятий;
- обеспечение раздаточным материалом, дублирующим информацию, выводимую на экран;
- наличие подписей и описания у всех используемых в процессе обучения рисунков и иных графических объектов, что даёт возможность перевести письменный текст в аудиальный;
- обеспечение особого речевого режима преподавания: лекции читаются громко, разборчиво, отчётливо, с паузами между смысловыми блоками информации, обеспечивается интонирование, повторение, акцентирование, профилактика рассеивания внимания;
- минимизация внешнего шума и обеспечение спокойной аудиальной обстановки;
- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, на ноутбуке, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания и др.) на практических и лабораторных занятиях;
- минимизирование заданий, требующих активного использования зрительной памяти и зрительного внимания;
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы.

**Студенты с нарушениями опорно-двигательного аппарата
(маломобильные студенты, студенты, имеющие трудности передвижения и патологию верхних конечностей)**

- возможность использовать специальное программное обеспечение и специальное оборудование и позволяющее компенсировать двигательное нарушение (коляски, ходунки, трости и др.);
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- применение дополнительных средств активизации процессов запоминания и повторения;
- опора на определенные и точные понятия;

- использование для иллюстрации конкретных примеров;
- применение вопросов для мониторинга понимания;
- разделение изучаемого материала на небольшие логические блоки;
- увеличение доли конкретного материала и соблюдение принципа от простого к сложному при объяснении материала;
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания др.);
- обеспечение беспрепятственного доступа в помещения, а также пребывания них;
- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие обеспечить реализацию эргономических принципов и комфортное пребывание на месте в течение всего периода учёбы (подставки, специальные подушки и др.).

Студенты с нарушениями слуха (глухие, слабослышащие, позднооглохшие)

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить аудиальную форму лекции в плоскочечатную информацию;
- наличие возможности использовать индивидуальные звукоусиливающие устройства и сурдотехнические средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации; осуществлять взаимобратный перевод текстовых и аудиофайлов (блокнот для речевого ввода), а также запись и воспроизведение зрительной информации.
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала (структурно-логические схемы, таблицы, графики, концентрирующие и обобщающие информацию, опорные конспекты, раздаточный материал);
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- особый речевой режим работы (отказ от длинных фраз и сложных предложений, хорошая артикуляция; четкость изложения, отсутствие лишних слов; повторение фраз без изменения слов и порядка их следования; обеспечение зрительного контакта во время говорения и чуть более медленного темпа речи, использование естественных жестов и мимики);
- чёткое соблюдение алгоритма занятия и заданий для самостоятельной работы (называние темы, постановка цели, сообщение и запись плана, выделение основных понятий и методов их изучения, указание видов деятельности студентов и способов проверки усвоения материала, словарная работа);
- соблюдение требований к предъявляемым учебным текстам (разбивка текста на части; выделение опорных смысловых пунктов; использование наглядных средств);
- минимизация внешних шумов;
- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;
- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего).

Студенты с прочими видами нарушений

(ДЦП с нарушениями речи, заболевания эндокринной, центральной нервной и сердечно-сосудистой систем, онкологические заболевания)

- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации;
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала;
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;
- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего);
- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, в виде пометок в заранее подготовленном тексте).
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы,
- стимулирование выработки у студентов навыков самоорганизации и самоконтроля;
- наличие пауз для отдыха и смены видов деятельности по ходу занятия.