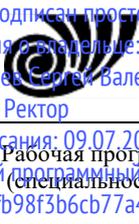


|   |   |   |               |
|---|---|---|---------------|
| <p>Документ подписан простой электронной подписью<br/>Информация о владельце:<br/>ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич<br/>Должность: Ректор<br/>Дата подписания: 09.07.2025 15:52:02<br/>Уникальный программный ключ:<br/>04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a6788b8732727</p> |  <p>МИНОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИИ<br/>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования<br/>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)</p> | <p>Рабочая программа дисциплины "Предоставление государственных услуг" по направлению подготовки<br/>(специальности) 38.03.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю)<br/>Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ»</p> | <p>стр. 1</p> |
|---|---|---|---------------|

## Рабочая программа дисциплины (модуля)\*

Предоставление государственных услуг

Направление подготовки (специальность)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль)

Государственная и муниципальная служба

Присваиваемая квалификация (степень)

бакалавр

Форма обучения

очно-заочная

Год(ы) набора 2025

\*Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Челябинск 2025 г.





## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля)
5. Структура и содержание дисциплины (модуля)
6. Фонд оценочных средств
  - 6.1. Перечень видов оценочных средств
  - 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации
  - 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации
  - 6.4. Критерии оценивания
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
  - 7.1. Рекомендуемая литература
  - 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
  - 7.3. Перечень информационных технологий
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья



### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

является усвоение комплекса теоретических знаний о природе, структуре, направлениях и средствах административно-процедурной регламентации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.

В качестве основных задач можно указать следующие:

- выработка необходимых навыков профессионального толкования и применения законодательных актов, регламентирующих порядок организации и предоставления государственных и муниципальных услуг;

- выработка практических навыков и умений использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг;

- выявление существующих проблем и тенденций дальнейшего развития механизма регламентации предоставления государственных и муниципальных услуг.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цикл (раздел) ОПОП: Б1.В.ДВ.03.02

#### 2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Необходимым условием освоения дисциплины являются знания, умения и навыки, полученные в результате освоения таких дисциплин, как

Анализ социально-экономических процессов

Технологии государственного управление

#### 2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Дисциплина закладывает теоретические основы для дальнейшего изучения таких курсов, как

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

Производственная практика (преддипломная практика)

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**ПК-6: Способен осуществлять анализ процессов государственного и муниципального управления и вносить предложения по его совершенствованию**

#### Знать:

Формулирует и формализует профессиональные задачи, используя понятийный аппарат процессов государственного управления

#### Уметь:

анализирует процессы государственного и муниципального управления

#### Владеть:

разрабатывает предложения по совершенствованию процессов государственного и муниципального управления

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

|            |   |
|------------|---|
| <b>3.1</b> | <b>Знать:</b>   |
| 3.1.1      | формулирует и формализует профессиональные задачи, используя понятийный аппарат процессов государственного управления |
| <b>3.2</b> | <b>Уметь:</b>   |
| 3.2.1      | анализирует процессы государственного и муниципального управления   |
| <b>3.3</b> | <b>Владеть:</b>   |
| 3.3.1      | разрабатывает предложения по совершенствованию процессов государственного и муниципального управления                 |



#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Общая трудоемкость</b>      | <b>5 ЗЕТ</b>                             |
| Часов по учебному плану : 180  | Виды контроля в семестрах:<br>экзамены 7 |
| в том числе :                  |  |
| аудиторные занятия : 14        |  |
| самостоятельная работа : 125,5 |  |
| часов на контроль : 36         |  |
| контактная работа: 18,5        |  |
| ИКР: 4,5                       |  |

#### 5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/   | Семестр / Курс | Часов | Литература                  |
|-------------|---|----------------|-------|-----------------------------|
|             | <b>Раздел 1. Теоретические и практические основы предоставления государственных и муниципальных услуги</b>  |                |       |                             |
| 1.1         | Тема 1. Система публичных услуг в России.<br>Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента. Мировой опыт предоставления государственных и муниципальных услуг. Законодательство Российской Федерации, регулирующее организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Классификация услуг.<br>Тема 2. Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.<br>Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Межведомственное взаимодействие. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа.<br>Тема 3. Реинжиниринг, повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг.<br>Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг. Регламентация и реестрирование государственных и муниципальных услуг. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг (функций). Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг. /Лек/ | 7              | 4     | Л1.1Л2.1Л3.1<br>Э1 Э2 Э3 Э4 |



|   |  |   |       |                     |
|---|--|---|-------|---------------------|
| 1.2                                     | <p>Тема 1. Система публичных услуг в России.<br/>Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента. Мировой опыт предоставления государственных и муниципальных услуг. Законодательство Российской Федерации, регулирующее организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Классификация услуг.</p> <p>Тема 2. Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.<br/>Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Межведомственное взаимодействие. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа.</p> <p>Тема 3. Реинжиниринг, повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг.<br/>Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг. Регламентация и реестрирование государственных и муниципальных услуг. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг (функций). Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг. /Пр/</p> | 7 | 10    | Л2.1<br>Э1 Э2 Э3 Э4 |
| 1.3                                     | <p>Тема 1. Система публичных услуг в России.<br/>Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента. Мировой опыт предоставления государственных и муниципальных услуг. Законодательство Российской Федерации, регулирующее организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Классификация услуг.</p> <p>Тема 2. Основные управленческие технологии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.<br/>Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Межведомственное взаимодействие. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа.</p> <p>Тема 3. Реинжиниринг, повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг.<br/>Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг. Регламентация и реестрирование государственных и муниципальных услуг. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг (функций). Организация мониторинга и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг. /Ср/</p> | 7 | 125,5 | Л2.1<br>Э1 Э2 Э3 Э4 |
| <b>Раздел 2. Иная контактная работа</b> |  |   |       |                     |
| 2.1                                     | Индивидуальные консультации, текущий контроль /ИКР/  | 7 | 4,5   | Л2.1<br>Э1 Э2 Э3 Э4 |



## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 6.1. Перечень видов оценочных средств

1. Доклад;
2. Индивидуальный проект.

### 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

Тематики для подготовки доклада:

1. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента;
2. Координация мероприятий административной реформы;
3. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг;
4. Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг;
5. Государственное (муниципальное) задание;
6. Государственный (муниципальный) заказ;
7. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;
8. Электронное правительство;
9. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки.

Направления подготовки индивидуальных проектов:

1. Анализ законодательства Российской Федерации, регулирующий организацию предоставления государственных и муниципальных услуг;
2. Административная реформа как инструмент повышения качества государственных и муниципальных услуг;
3. Оценка системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации;
4. Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации;
5. Применение зарубежного опыта по предоставлению государственных и муниципальных услуг;
6. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
7. Электронное правительство как концепция государственного управления в современном обществе;
8. Международный опыт и модели реализации электронного правительства;
9. Электронное правительство – как инструмент модернизации существующих административно-управленческих процессов;
10. Анализ эффективности работы портала государственных и муниципальных услуг;
11. Оценка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
12. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Межведомственное взаимодействие;
13. Принцип «одного окна» как основа предоставления государственных и муниципальных услуг;
14. Совершенствование деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;
15. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального задания;
16. Формирование государственных (муниципальных) заданий;
17. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного, муниципального заказа;
18. Финансирование государственных и муниципальных услуг;
19. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг;
20. Регламентация и реестрирование государственных и муниципальных услуг;
21. Организация мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг;
22. Оценка качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг;
23. Анализ инструментов и технологий повышения качества государственных и муниципальных услуг;
24. Анализ показателей эффективности государственных и муниципальных услуг;
25. Анализ проблем предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.

### 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Типовые контрольные вопросы:

1. Реформы государственного управления за рубежом во второй половине XX века. Концепция Нового



- государственного менеджмента. Концепция сервисного государства.
2. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции Нового государственного менеджмента.
  3. Клиентоориентированность. Децентрализация. Деконцентрация. Маркетизация. Дебюрократизация.
  4. Центры обслуживания населения по принципу одного окна. Электронные публичные услуги.
  5. Результативное управление публичными услугами. Негосударственный сектор и публичные услуги.
  6. Система законодательства, регулирующая организацию предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.
  7. Понятие государственных и муниципальных услуг в российском законодательстве. Соотношение понятий полномочие органа государственной власти (органа местного самоуправления), государственная (муниципальная) функция – государственная (муниципальная) услуга.
  8. Понятие «заявитель». Принципы организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.
  9. Требования к предоставлению государственных (муниципальных) услуг.
  10. Права и обязанности участников предоставления государственных (муниципальных) услуг и заявителей.
  11. Досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) субъекта, предоставляющего государственные (муниципальные) услуги.
  12. Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.
  13. Задачи по совершенствованию предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.
  14. Развитие сети центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».
  15. Информатизация процессов предоставления государственных и муниципальных услуг.
  16. Развитие межведомственного электронного взаимодействия.
  17. Регламентация оказания государственных и муниципальных услуг.
  18. Досудебное обжалование.
  19. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг.
  20. Классификация и муниципальных услуг.
  21. Управленческие технологии предоставления государственных и муниципальных услуг в зависимости от особенностей классификации услуг.
  22. Определение многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг. Принцип «одного окна».
  23. Функции, права и обязанности многофункционального центра. Требования к инфраструктуре многофункционального центра. Центр телефонного обслуживания многофункционального центра.
  24. Услуги, которые целесообразно предоставлять в многофункциональном центре. Дополнительные услуги, допустимые к предоставлению в многофункциональном центре.
  25. Форматы предоставления услуг. Удаленное рабочее место многофункционального центра. Мобильный многофункциональный центр.
  26. Соглашение о взаимодействии. АИС МФЦ,
  27. Система межведомственного электронного взаимодействия.
  28. Определение предоставления услуг в электронной форме. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Портал государственных и муниципальных услуг. Цели создания системы порталов государственных и муниципальных услуг. Электронный документ.
  29. Этапы перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму предоставления. Инструменты предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
  30. Определение и функции удостоверяющего центра. Понятие и виды электронной подписи.
  31. Участники электронного взаимодействия. Документы (сведения), обмен которыми между органами и организациями при оказании государственных и муниципальных услуг осуществляется в электронном виде. Требования к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия.
  32. Идентификационные инструменты электронного правительства. Идентификация. Аутентификация. Авторизация.
  33. Принципы идентификации граждан в приложениях электронного правительства. Сценарии идентификации граждан в приложениях электронного правительства.
  34. Универсальные электронные карты.
  35. Подходы в управлении сетью подведомственных учреждений. Реформа сети государственных и муниципальных учреждений.
  36. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного (муниципального) задания.
  37. Государственное (муниципальное) задание: определение, состав. Особенности государственного (муниципального) задания для автономного, бюджетного, казенного учреждения.
  38. Финансовое обеспечение выполнения государственного (муниципального) задания. Задача эффективности бюджетных расходов в русле проводимых в Российской Федерации реформ.



39. Мониторинг государственного (муниципального) задания.
40. Монополизм в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Задачи создания конкурентной среды, предоставления государственных и муниципальных услуг.
41. Государственный и муниципальный заказ. Потребительские субсидии. Денежные выплаты и потребительские сертификаты (государственные и муниципальные ваучеры).
42. «Провалы» государства и частного сектора в обеспечении граждан услугами социального характера.
43. Негосударственные организации, способные взять на себя предоставление государственных и муниципальных услуг на принципах государственного и муниципального заказа.
44. Социально ориентированные некоммерческие организации: понятие, организационные формы, виды деятельности, поддерживаемые государством.
45. Формы государственной поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций.
46. Способы размещения государственного (муниципального) заказа.
47. Гранты в предоставлении государственных (муниципальных) услуг.
48. Основы процессного управления в государственном управлении. Понятие административного регламента.
49. Порядок разработки административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг.
50. Структура административного регламента предоставления государственной и муниципальной услуги.
51. Формы контроля за исполнением административного регламента.
52. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг (функций). Требования к составлению реестров государственных и муниципальных услуг.
53. Соотношение реестра и портала государственных и муниципальных услуг. Структура реестров государственных и муниципальных услуг.
54. Порядок формирования и ведения реестра государственных (муниципальных) услуг. Участники информационного взаимодействия для размещения информации об услугах (функциях) в реестре.
55. Содержание раздела справочной информации реестра.
56. Содержание раздела «Государственные услуги, предоставляемые органами государственной власти (местного самоуправления)».
57. Содержание раздела «Услуги необходимые и обязательные».
58. Содержание раздела «Услуги учреждений, предоставляемых на условиях государственного (муниципального) задания (заказа), включенных в соответствующий перечень и предоставляемые в электронном виде».
59. Содержание раздела «Государственные (муниципальные) функции по осуществлению контроля (надзора)».
60. Понятие мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Цели мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.
61. Порядок проведения мониторинга качества государственных и муниципальных услуг. Параметры качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.
62. Методы оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Методы сбора первичной информации о качестве и доступности государственной (муниципальной) услуги.
63. Общественный контроль качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Механизмы осуществления общественного контроля предоставления публичных услуг.
64. Формы участия общественности в осуществлении общественного контроля предоставления государственных и муниципальных услуг.
65. Социологические исследования в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

#### 6.4. Критерии оценивания

Критерии оценки доклада:

Структура:

- количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (2 балла);
- наличие титульного слайда и слайда с выводами (2 балла).

Наглядность:

- иллюстрационный материал представлен в хорошем качестве, текст воспринимается легко (2 балла);
- использование средств наглядности информации (таблицы, графики, схемы, диаграммы, рисунки) (2 балла).

Содержание:

- презентация отражает основные этапы исследования (проблема, цель, гипотеза, ход работы, выводы, ресурсы) (2 балла);
- содержит полную, понятную информацию по теме работы (2 балла);
- орфографическая и пунктуационная грамотность (2 балла).

Уровень подготовки докладчика:

- выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал (2 балла);
- выступающий свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории (2 балла);
- выступающий точно укладывается в рамки регламента (2 балла).



Оценка "Отлично" - 18-20 баллов;  
Оценка "Хорошо" - 14-18 баллов;  
Оценка "Удовлетворительно" - 8-14 баллов.  
Оценка "Неудовлетворительно" - менее 8 баллов.

Критерии оценки индивидуального проекта:

Оценка "отлично":

1. Уровень постановки исследовательской проблемы:

Работа исследовательская, полностью посвящена решению одной научной проблемы, пусть не глобального плана, но сформулированной самостоятельно.

2. Актуальность и оригинальность темы:

Тема малоизученная, практически не имеющая описания, для раскрытия которой требуется самостоятельно делать многие выводы, сопоставляя точки зрения из соседних областей исследования.

3. Логичность доказательства (рассуждения):

Цель реализована последовательно, сделаны необходимые выкладки, нет «лишней информации, перегружающей текст ненужными подробностями.

4. Корректность в использовании литературных источников:

Текст содержит все необходимые ссылки на авторов в тех случаях, когда даётся информация принципиального содержания (определения, описания, обобщения, характеристика, мнение, оценка т.д.), при этом автор умело использует чужое мнение при аргументации своей точки зрения, обращаясь к авторитетному источнику.

5. Количество источников:

Список охватывает все основные источники по данной теме, доступные ученику.

6. Глубина исследования:

Рассмотрение проблемы строится на достаточно глубоком содержательном уровне.

7. Оформление:

Работа имеет чёткую структуру, обусловленную логикой темы, правильно оформленный список литературы, корректно сделанные ссылки и содержание (оглавление).

Оценка "Хорошо"

1. Уровень постановки исследовательской проблемы:

Работа частично поисковая – в работе есть проблемы, которые имеют частный характер ( не отражающий тему в целом, а касающиеся только каких-то её аспектов)

2. Актуальность и оригинальность темы:

Тема с достаточным количеством «белых пятен», либо проблема поставлена достаточно оригинально, вследствие чего тема открывается с неожиданной стороны.

3. Логичность доказательства (рассуждения):

В работе либо упущены некоторые важные аргументы, либо есть «лишняя» информация. Перегружающая текст ненужными подробностями, но в целом логика есть.

4. Корректность в использовании литературных источников:

Текст содержит наиболее необходимые ссылки на авторов в тех случаях, когда делается информация принципиального содержания (определения, обобщения, описания, характеристика, мнение, оценка и т.д.)

5. Количество источников:

Список имеет несколько источников, но упущены некоторые важные аспекты рассматриваемой проблемы.

6. Глубина исследования:

Рассмотрение проблемы строится на содержательном уровне, но глубина рассмотрения относительна.

7. Оформление:

Работа в целом соответствует требованиям, изложенным в следующей графе, но имеет некоторые недочёты, либо одно из требований не выполняется.

Оценка "удовлетворительно"

1. Уровень постановки исследовательской проблемы:

Работа в целом репродуктивна, но сделаны неплохие самостоятельные обобщения

2. Актуальность и оригинальность темы:

Тема изученная, но в ней появились «белые пятна» вследствие новых данных, либо тема относительно малоизвестная, но проблема «искусственная». Не представляющая истинного интереса для науки.

3. Логичность доказательства (рассуждения):

Работе можно заметить некоторую логичность в выстраивании информации, но целостности нет.

4. Корректность в использовании литературных источников:



Противоречий нет, но ссылок либо практически нет, либо они делаются редко, далеко не во всех необходимых случаях.

5. Количество источников:

1 – 2 источника

6. Глубина исследования:

Работа строится на основе одного серьёзного источника, остальные – популярная литература, используемая как иллюстрация.

7. Оформление:

Работа имеет какую-то структуру, но нестрогую.

Критерии оценки ответа студента на зачёте/экзамене:

Оценка «отлично»:

Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине, но и видит междисциплинарные связи. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично. Материал излагается четко, ясно, аргументировано. Уместно используется информационный и иллюстративный материал.

Оценка «хорошо»:

Студент показывает достаточный уровень теоретических и практических знаний, свободно оперирует понятиями анимационной деятельности. Умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается грамотно.

Оценка «удовлетворительно»:

Студент показывает знание основного лекционного и практического материала. В ответе не всегда присутствует логика изложения. Студент испытывает затруднения при приведении практических примеров. Очная сформулированность компетенций, умений и навыков.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 7.1. Рекомендуемая литература

#### 7.1.1. Основная литература

|      | Авторы,  | Заглавие  | Издательство,           | Ресурс |
|------|--|---|-------------------------|--------|
| Л1.1 | Еремин С. Г.,<br>Мушинова Н. Н.,<br>Адамская Л. В.,<br>Артюхин Р. Е.,<br>Барменкова Н. А.,<br>Богатырев Е. Д.,<br>Бойко А. Н.,<br>Братарчук Т. В.,<br>Воронов В. В.,<br>Данилькевич М. А.,<br>Завалько Н. А.,<br>Зуденкова С. А.,<br>Кабалинский А. И.,<br>Кадырова Г. М.,<br>Комов В. Э.,<br>Лукичев К. Е.,<br>Плотицына Л. А.,<br>Попадюк Н. К.,<br>Прокофьев М. Н.,<br>Рождественская И.<br>А., Семкина О. С.,<br>Сергиенко Н. С.,<br>Федотов А. М.,<br>Харченко К. В.,<br>Шубцова Л. В.,<br>Панина О. В.,<br>Прокофьев С. Е. | Система государственного и муниципального управления:<br>учебник и практикум для вузов<br>( <a href="https://urait.ru/bcode/567234">https://urait.ru/bcode/567234</a> ) | Москва : Юрайт,<br>2025 | ЭБС    |



### 7.1.2. Дополнительная литература

|      | Авторы,  | Заглавие   | Издательство,  | Ресурс |
|------|--|--|--|--------|
| Л2.1 | Васильева Е. В.,<br>Громова А.А.,<br>Зараменских Е.П.,<br>Кошкин А.Н.,<br>Петров М.В.,<br>Славин Б. Б. | Цифровые платформы и экосистемы в государственном<br>управлении: монография<br>( <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=434431">https://znanium.com/catalog/document?id=434431</a> ) | Москва : ООО<br>"Научно-<br>издательский<br>центр ИНФРА-<br>М", 2024 | ЭБС    |

### 7.1.3. Методические разработки

|      | Авторы,         | Заглавие   | Издательство,           | Ресурс |
|------|-----------------|--|-------------------------|--------|
| Л3.1 | Курочкина А. Ю. | Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов<br>( <a href="https://urait.ru/bcode/561433">https://urait.ru/bcode/561433</a> ) | Москва : Юрайт,<br>2025 | ЭБС    |

### 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

|    |   |  |  |  |
|----|---|--|--|--|
| Э1 | Лань [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Лань.<br><a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a>                                     |  |  |  |
| Э2 | Университетская библиотека онлайн [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО<br>Директмедиа Паблишинг <a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a> |  |  |  |
| Э3 | eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : электронная библиотека / Науч. электрон. б-ка.<br><a href="http://elibrary.ru/defaultx.asp">http://elibrary.ru/defaultx.asp</a> .                    |  |  |  |
| Э4 | Библиографические базы данных ИНИОН РАН [Электронный ресурс] <a href="http://inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/">http://inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/</a>          |  |  |  |

### 7.3 Перечень информационных технологий

#### 7.3.1 Программное обеспечение

Adobe Reader

LMS Moodle

#### 7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для реализации дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения: системный блок или ноутбук, проектор, экран.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Освоение дисциплины (модуля) инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

– лекционная аудитория – мультимедийное оборудование, мобильный радиокласс (для студентов с нарушениями слуха); источники питания для индивидуальных технических средств;

– учебная аудитория для практических занятий (семинаров) – мультимедийное оборудование, мобильный радиокласс (для студентов с нарушениями слуха);

– учебная аудитория для самостоятельной работы – стандартные рабочие места с персональными компьютерами; рабочее место с персональным компьютером, с программой экранного доступа, программой экранного увеличения и брайлевским дисплеем для студентов с нарушениями зрения.

В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, должно быть предусмотрено соответствующее количество мест для обучающихся с учетом ограничений их здоровья.

В учебные аудитории должен быть обеспечен беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. Перечень специальных технических средств обучения для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющихся в Региональном учебно-научном центре инклюзивного образования ЧелГУ:



– Тифлотехническая аудитория: тифлотехнические средства: брайлевский компьютер с дисплеем и принтером, тифлокомплекс «Читающая машина», телевизионное увеличивающее устройство, тифломагнитолы кассетные и цифровые диктофоны; специальное программное обеспечение: программа речевой навигации JAWS, речевые синтезаторы («говорящая мышь»), экранные лупы.

– Сурдотехническая аудитория: радиокласс «Сонет-Р», программируемые слуховые аппараты индивидуального пользования с устройством задания режима работы на компьютере, интерактивная доска ActiveBoard с системой голосования, акустический усилитель и колонки, мультимедийный проектор, телевизор, видеомагнитофон.

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

При реализации программы дисциплины "Предоставление государственных услуг", в соответствии с требованиями ФГОС ВО, предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков в изучаемой области. Используемые методы обучения требуют от студентов высокой включенности в процесс обучения и постоянной целенаправленной самостоятельной работы по достижению поставленных в освоении дисциплины целей.

Аудиторное обучение предусматривает интерактивные лекции, в частности, проблемные лекции; семинары в диалоговом режиме - проблемные семинары; групповые решения задач; публичной защиты выполненных домашних заданий (доклад с презентацией).

Проблемная лекция предполагает постановку и разрешение поставленных проблем с различной степенью активизации студентов. В этих целях разработано следующее методическое обеспечение: набор проблемных вопросов и тем для обсуждения, тематика домашних контрольных вопросов и примерный перечень тестовых вопросов.

Практические занятия и семинары проводятся в форме дискуссий, группового обсуждения поставленной проблемы для выработки совместных решений или поиска новых путей решения проблемы. Преподаватель при этом выполняет роль модератора: задаёт вопросы, комментирует предлагаемые ответы, предлагает возможные пути решения, стимулирует обмен мнениями.

Групповая работа состоит в формировании малых групп, решающих одинаковые или сходные проблемы и защищающих сформированные ими решения в открытых дискуссиях с другими группами.

В учебном процессе используются также игровые методы обучения: деловые игры, разыгрывание ролей, игровое проектирование. Основная цель проведения деловых игр – дать практику принятия управленческих решений на основе использования соответствующих методов, использующихся в практической деятельности государственных заказчиков, комиссий, участников закупок. Формы и методы обучения, применяемые при изучении дисциплины, способствуют закреплению и овладению новыми знаниями и умениями, получению навыков в области использования современных методов принятия решений в сфере закупок для удовлетворения государственных и муниципальных нужд.

Для освоения изучаемой дисциплины предлагается следующий алгоритм действий студентов:

1. Изучить список тем лекционных и практических занятий и вопросов для обсуждения;
2. Ознакомиться со списком основной и дополнительной литературы и нормативно-правовыми актами по дисциплине;
3. Выбрать из соответствующих списков тему для написания эссе, задачи, домашнего задания;
4. Провести библиографический поиск необходимых дополнительных источников информации для выполнения практических заданий (эссе, задачи, домашнего задания);
5. По каждой пройденной во время аудиторных занятий теме подготовить не менее десяти тестовых вопросов с вариантами ответов и направить по электронной почте преподавателю. При этом вопросы не должны повторять те, которые используются для самопроверки;
6. Направить преподавателю в электронной форме для оценки качества выполнения, подготовленное в соответствии с требованиями к научной публикации, эссе.
7. Подготовить для доклада на практическом занятии презентацию по выполненному практическому заданию (задаче, домашнему заданию);
8. В случае необходимости сформировать команду по презентации во время практического занятия выполненного практического задания (задаче, домашнему заданию).
9. Во время практического занятия представить презентацию и провести публичную защиту полученных результатов, решений и выводов.

В случае применения при реализации дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий общение обучающихся и преподавателя осуществляется в режиме реального времени (онлайн-лекции (вебинары), чаты, видео-конференции и др.) или отложенного времени (система дистанционного обучения Moodle, MS Office365, форумы, электронная почта и др.).

Большую часть времени обучающиеся самостоятельно работают с учебно-методическими материалами.



Студенты имеют возможность консультироваться с преподавателем по всем вопросам, возникающим в ходе самостоятельной работы посредством личного кабинета студента, электронной почты, социальных сетей и т.п. Доступ обучающегося к учебным ресурсам в режиме отложенного времени, самостоятельной работы осуществляется через сеть Интернет в удобном для него месте, времени и темпе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение, дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Реализация дисциплины с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО, ДОТ) осуществляется на основании «Положения о реализации основных и дополнительных образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в федеральном государственном образовательном учреждении высшего образования «Челябинский государственный университет», «Положения о порядке зачета обучающимися по основным профессиональным образовательным программам высшего образования в ФГБОУ ВО «ЧелГУ» результатов освоения в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, дополнительных образовательных программ» посредством электронной информационно-образовательной среды ФГБОУ ВО «ЧелГУ». В исключительных случаях (форс-мажор и т.п.) при реализации образовательной деятельности с применением ЭО, ДОТ могут применять компоненты, не входящие в перечень электронной информационно-образовательной среды.

#### **10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося (мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения и с нарушением слуха, ассистивные информационные технологии).

При необходимости для обучающихся с нарушениями зрения на рабочих местах для проведения практических или лабораторных занятий устанавливается специальное программное обеспечение (программа речевой навигации, речевые синтезаторы, экранные лупы).

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.

Для освоения дисциплины инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется доступ к печатным источникам, имеющимся в научной библиотеке ЧелГУ, с помощью специальных технических средств; доступ с помощью специальных технических и программных средств к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах.

Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и особенностям восприятия информации.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обучающимся с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается по их заявлению предоставление в доступной форме в зависимости от их индивидуальных особенностей инструкции о порядке проведения промежуточной аттестации, оценочных средств и возможности ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно шрифтом Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование предоставленных ЧелГУ или собственных технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.