

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 04.02.2021 11:57:21

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb309ac3da14314137621a10ee37e73a19

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования

"Курский государственный университет"

Кафедра государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

Ученого совета от 30.09.2019 г., №2

Рабочая программа дисциплины

Технологии предоставления государственных и муниципальных услуг

Направление подготовки: 38.03.04 ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ
УПРАВЛЕНИЕ

Профиль подготовки: Государственная и муниципальная служба

Квалификация: бакалавр

Форма обучения: очная

Общая трудоемкость 4 ЗЕТ

Виды контроля в семестрах:

зачет(ы) с оценкой 4

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	Неделя		16	
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	32	32	32	32
Практические	32	32	32	32
В том числе инт.	12	12	12	12
Итого ауд.	64	64	64	64
Контактная работа	64	64	64	64
Сам. работа	80	80	80	80
Итого	144	144	144	144

Рабочая программа дисциплины Технологии предоставления государственных и муниципальных услуг / сост. кандидат социологических наук, доцент, Чуйков Олег Евгеньевич; Курск. гос. ун-т. - Курск, 2019. - с.

Рабочая программа составлена в соответствии со стандартом, утвержденным приказом Минобрнауки России от 10.12.2014 г. № 1567 "Об утверждении ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ (уровень бакалавриата)"

Рабочая программа дисциплины "Технологии предоставления государственных и муниципальных услуг" предназначена для методического обеспечения дисциплины основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.04 ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ профиль Государственная и муниципальная служба

Составитель(и):

кандидат социологических наук, доцент, Чуйков Олег Евгеньевич

© Курский государственный университет, 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	изучение теоретических и прикладных аспектов государственных и муниципальных услуг, с созданием фундамента для профессионально-ориентированных дисциплин, которые будут изучаться на последующих курсах
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.01
--------------------	------------

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

ОПК-6: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности

Знать:

научные и законодательные подходы к пониманию государственных и муниципальных услуг;

Уметь:

применять на практике положения законодательства Российской Федерации, регламентирующего порядок предоставления государственных и муниципальных услуг;

Владеть:

навыками применения информационных технологий предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе работать с электронными базами данных, официальными сайтами.

ПК-18: способностью принимать участие в проектировании организационных действий, умением эффективно исполнять служебные (трудовые) обязанности

Знать:

понятия, методы и специализированные средства для аналитической работы и научных исследований, которые необходимы для эффективного исполнения служебных (трудовых) обязанности по обеспечению процесса предоставления государственных и муниципальных услуг.

Уметь:

эффективно исполнять служебные (трудовые) обязанности по обеспечению процесса предоставления государственных и муниципальных услуг.

Владеть:

навыками аналитической работы и научных исследований для участия в проектировании организационных действий с целью обеспечения процесса предоставления государственных и муниципальных услуг.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем	Вид занятий	Семестр / Курс	Часов	Интеракт.
	Раздел 1.	Раздел			
1.1	Государственные услуги: понятие и виды	Лек	4	4	0
1.2	Государственные услуги: понятие и виды	Пр	4	4	0
1.3	Муниципальные услуги	Пр	4	4	2

1.4	Государственные услуги: понятие и виды	Ср	4	10	0
1.5	Муниципальные услуги	Лек	4	4	0
1.6	Муниципальные услуги	Ср	4	10	0
1.7	Муниципальные программы как административный инструмент реализации муниципальных услуг	Лек	4	4	0
1.8	Муниципальные программы как административный инструмент реализации муниципальных услуг	Пр	4	4	0
1.9	Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации	Лек	4	4	0
1.10	Муниципальные программы как административный инструмент реализации муниципальных услуг	Ср	4	10	0
1.11	Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации	Пр	4	4	0
1.12	Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации	Ср	4	10	0
1.13	Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки	Лек	4	4	0
1.14	Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки	Пр	4	4	0
1.15	Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы его оценки	Ср	4	10	0
1.16	Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг	Лек	4	4	0
1.17	Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг	Пр	4	4	0
1.18	Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг	Ср	4	10	0
1.19	Электронное правительство	Лек	4	4	4
1.20	Электронное правительство	Пр	4	4	4
1.21	Электронное правительство	Ср	4	8	0
1.22	Предоставление государственных и муниципальных услуг в Курской области	Лек	4	4	2
1.23	Предоставление государственных и муниципальных услуг в Курской области	Пр	4	4	0
1.24	Предоставление государственных и муниципальных услуг в Курской области	Ср	4	8	0
1.25		ЗачётСОц	4	4	0

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания для текущей аттестации

Оценочные материалы для текущей аттестации является приложением к РПД, рассмотрены и одобрены протоколом заседания кафедры №4 от 20.04.2017г.

5.2. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

Оценочные материалы для текущей аттестации является приложением к РПД, рассмотрены и одобрены протоколом заседания кафедры №4 от 20.04.2017г.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л1.1	Киселева А. М. - Государственные и муниципальные услуги: учебное пособие - Омск: ОмГУ им. Ф.М. Достоевского, 2018.	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562963	1

6.1.2. Дополнительная литература

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л2.1	Киселева А. М. - Исследование социально-экономических и политических процессов - Омск: Омский государственный университет, 2014.	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=237300	1
Л2.2	Чуйков О. Е. - Государственные и муниципальные услуги: учебное пособие - Курск: Университетская книга, 2017.		1

6.1.3. Методические разработки

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л3.1	- Государственные и муниципальные услуги: динамика и проблемы удовлетворенности граждан - Москва: Издательский дом «Дело», 2014.	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444313	1

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 N 210-ФЗ (последняя редакция)
Э2	Портал государственных услуг

6.3.1 Перечень программного обеспечения

7.3.1.1	Microsoft Windows 8 (Договор № 034410000751 2000081 от 12 декабря 2012 года)
7.3.1.2	Microsoft Office Professional 2007 (Open License: 47818817)
7.3.1.3	Microsoft Windows 7 Prof (Open License: 47818817)
7.3.1.4	Microsoft Office Professional Plus 2007 (Open License: 43219389)
7.3.1.5	7-Zip (Свободная лицензия GNU LGPL)
7.3.1.6	Adobe Acrobat Reader DC (Бесплатное программное обеспечение)
7.3.1.7	Google Chrome (Свободная лицензия BSD)

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

7.3.2.1	СПС Консультант Плюс
---------	----------------------

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации,
7.2	305000, Курская область г. Курск, ул. Радищева, д. № 29, 415 Доска аудиторная – 1 шт.
7.3	Трибуна – 1 шт.
7.4	Жалюзи – 2 шт.
7.5	Стол ученический – 24 шт.
7.6	Стул ученический – 48 шт.
7.7	Стол офисный угловой с подкатной тумбой 140*140/65*75 – 1 шт.
7.8	Шкаф офисный глухой 850x400x2000 – 3 шт.
7.9	Стул полумягкий ERA к50 – 1 шт.
7.10	Мобильный ПК Samsung RV513 Notebook K52JK- 1шт.
7.11	Переносной проектор SANYO PDGDSU20E – 1шт. Microsoft Windows 7 Professional (Open License:
7.12	Microsoft Office Professional Plus 2007 (Open License: 43219389)
7.13	7-Zip (Свободная лицензия GNU LGPL)
7.14	Adobe Acrobat Reader DC (Бесплатное программное обеспечение)
7.15	
7.16	Аудитория для самостоятельной работы студентов

7.17	305000, Курская область г. Курск, ул. Радищева, д. № 29, 303
7.18	Столов – 55
7.19	Посадочных мест – 55
7.20	Моноблок (ASUS ET2220I) – 28 шт. Microsoft Windows 8
7.21	(Договор № 034410000751 2000081 от 12 декабря 2012 года)
7.22	Microsoft Office Professional 2007 (Open License: 47818817)
7.23	7-Zip (Свободная лицензия GNU LGPL)
7.24	Adobe Acrobat Reader DC (Бесплатное программное обеспечение)
7.25	Google Chrome (Свободная лицензия BSD)

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины, с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимся на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей кафедры.

Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс).

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Именно поэтому контроль над систематической работой студентов всегда находится в центре внимания кафедры.

Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям.

Студентам следует: приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию; до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия; при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно- правовые акты и материалы правоприменительной практики; теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе; в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения; в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов; на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю. Студентам, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющие письменного решения задач или не подготовившиеся к данному практическому занятию, рекомендуется не позже чем в 2-недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изучавшейся на занятии.

Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий.

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы. К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Существуют конкретные рекомендации по изучению учебной и научной литературы:

1. Предварительное знакомство с книгой начинается с изучения структуры источника, которая отражена, как правило, в оглавлении. Ознакомление с оглавлением, аннотацией, предисловием (введением) и заключением дает общее представление о работе, раскрывает замысел автора. Предисловие (введение) обычно содержит задачи, которые поставил перед собой автор, а также проблемы, являющиеся наиболее значительными. В заключении можно найти основные положения работы, краткие выводы и обобщения.

Целесообразно также бегло просмотреть текст. Обратит внимание на авторскую манеру и структуру изложения материала, таблицы, примечания. Предварительному ознакомлению с книгой помогает овладение техникой быстрого чтения - без внутреннего проговаривания, без возврата к уже прочитанным словам, фразам; чтение не отдельных слов, а больших групп слов, абзацев. Мышление и память должны выделить основную мысль автора и бегло следить за ней. Овладение техникой быстрого чтения требует специальной и длительной дополнительной подготовки.

Предварительная работа значительно облегчает изучение материала, помогает найти в тексте те проблемы, которые обозначены в справочном материале, сокращает время на изучение работы в целом.

2. Полное чтение - следующий этап, предполагающий внимательное изучение текста, краткие записи и пометки с указанием страниц. Целесообразно осуществлять его в два приема. Во-первых, рекомендуется ознакомительное чтение всего произведения в целом. При этом следует:

- сосредоточиться на том, что читаешь;
- выделить сущность читаемого;
- осмысливать содержание текста;
- понять логику изложения материала.

Анализ текста заключается в уяснении его содержания. Важно понять мнение автора, основные положения и аргументы, выдвигаемые им.

Во-вторых, необходимо углубленное чтение работы по частям с осмыслением отдельных положений, идей, выводов и ведением соответствующих записей. Если произведение большое по объему, то его можно изучать по разделам, главам, параграфам. Это позволит сосредоточить внимание на тех положениях, которые обусловлены учебной программой, рекомендациями преподавателя и составить план конспектирования.

С этой целью можно использовать определенные приемы:

- мысленно разбить текст на смысловые части;
- выделить основные тезисы, имена, термины, даты и т.п.;
- выявить связи и соотношение выделенных смысловых групп;
- соотнести содержание текста с собственными знаниями;
- соотнести содержание разных частей текста.

Если в результате чтения не складывается полного и глубокого представления о прочитанном, то следует перечитать весь текст снова или его отдельные, наиболее сложные для усвоения фрагменты. Средствами, облегчающими понимание текста, может быть самостоятельная формулировка вопросов в процессе чтения и нахождение на них ответа в тексте, сопоставление содержания данной работы с другими источниками.

Важно не только осмыслить и понять текст, но и уметь его запомнить, воспроизвести материал, применить полученные знания на практике. Если механическое запоминание достигается путем многократного повторения текста, то смысловое заключается в понимании изучаемого материала, умении передать содержание своими словами. Смысловое запоминание более устойчивое, чем механическое. Ему способствует установка слушателя на длительное, долговременное запоминание, а не только для отдельного занятия или зачета. Кроме этого, существует еще целый ряд рекомендаций для наиболее эффективного запоминания:

- повторение всего материала или отдельных его частей;
- разбивка текста на смысловые части;
- связь вновь полученной информации с уже усвоенным материалом и конкретной деятельностью.

3. Запись прочитанного. Это важный этап самостоятельной работы с книгой и последующего использования материала в учебном процессе, поскольку мысли при изложении их на бумаге получают более четкое и продуманное выражение, чем в устной речи. В процессе письменного изложения учебного материала своими словами у слушателей активизируется не только логическая, но и зрительная память, а сделанные записи, пометки значительно облегчают подготовку к зачетам и экзаменам.

Существует несколько основных форм ведения записи:

- выписки;
- планы;
- тезисы;
- конспект.

Выписки могут быть двух видов: