

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Институт права и национальной безопасности  
Кафедра социально-гуманитарных, экономических и  
естественно-научных дисциплин**

**УТВЕРЖДЕНА**  
*на заседании кафедры СГЭ и ЕНД*  
Протокол от «13\_\_» мая \_\_\_\_\_ 2019 г.  
№ 10\_\_

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**К.М.06.ДВ.05.02 Государственные услуги: ЖКХ**

---

(индекс, наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

направление подготовки (специальность)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

---

(код, наименование направления подготовки (специальности))

Безопасность сферы предоставления государственных и муниципальных услуг

---

(направленность(и) (профиль (и)/специализация(ии))

Бакалавр

---

(квалификация)

Очная

---

(форма(ы) обучения)

Год набора 2019

Москва, 2019 г.

Автор-составитель: профессор кафедры государственного управления и национальной безопасности ИПНБ РАНХиГС Харченко Сергей Григорьевич, академик РАЕН, академик АВН, доктор физико-математических наук, профессор

\_\_\_\_\_ С.Г.Харченко  
(подпись) (Ф.И.О.)

РАССМОТРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА для использования в учебном процессе кафедрой государственного управления и национальной безопасности

Заведующий кафедрой

ГУ и НБ  
(наименование кафедры)

д.полит.н., профессор  
(ученая степень и(или ) ученое звание, должность)

\_\_\_\_\_ (подпись)

А.В.Шевченко  
(Ф.И.О.)

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ .....</b>	<b>4</b>
1.1. Дисциплина «К.М.06.ДВ.05.02 Государственные услуги: ЖКХ» ОБЕСПЕЧИВАЕТ ОВЛАДЕНИЕ СЛЕДУЮЩИМИ КОМПЕТЕНЦИЯМИ С УЧЕТОМ ЭТАПОВ: .....	4
1.2. В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ У СТУДЕНТОВ ДОЛЖНЫ БЫТЬ: .....	4
<b>2. ОБЪЕМ И МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОП ВО .....</b>	<b>6</b>
2.1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ .....	6
2.2. Место дисциплины в структуре ОП ВО.....	6
<b>3. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....</b>	<b>7</b>
3.1. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	7
3.2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	8
<b>4. МАТЕРИАЛЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>	<b>10</b>
4.1. ФОРМЫ И МЕТОДЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ. ....	10
4.2 МАТЕРИАЛЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ.....	11
4.3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ. ....	18
4.4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	20
<b>5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>23</b>
<b>6. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....</b>	<b>26</b>
6.1. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА. ....	26
6.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	27
6.3. НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ.....	27
6.4. ПЕРИОДИЧЕСКИЕ ИЗДАНИЯ .....	29
6.5. РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	29
<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ .....</b>	<b>29</b>

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

## 1.1. Дисциплина «К.М.06.ДВ.05.02 Государственные услуги: ЖКХ» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапов:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-3	умением применять основные экономические методы для управления государственным и муниципальным имуществом, принятия управленческих решений по бюджетированию и структуре государственных (муниципальных) активов	ПК-3.1	Владение навыками применения основных экономических методов для управления государственным и муниципальным имуществом, владение навыками принятия управленческих решений по бюджетированию и структуре государственных (муниципальных) активов
ПК-4	способностью проводить оценку инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования	ПК-4.1	Способен проводить оценку инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования

## 1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

Профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ПК-3.1	<b>на уровне знаний:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основных экономических методов для управления государственным и муниципальным имуществом;</li> <li>• Законодательства Российской Федерации, нормативно-правовых актов, регулирующих отношения в сфере ПОД/ФТ</li> <li>• Форм организации и методик управления государственным и муниципальным имуществом;</li> <li>• Сбора, обработки и анализа информации, необходимой для управления государственным и муниципальным имуществом</li> <li>• Программного обеспечения, используемого для управления государственным и муниципальным имуществом</li> <li>• Приемов и способов поиска и отбора информации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</li> </ul>
		<b>на уровне умений:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализировать, структурировать и классифицировать информацию</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Объективно оценивать факты, при наличии достаточных оснований, подвергать сомнению устоявшиеся взгляды, мнения, решения</li> <li>• Использовать специализированные программные продукты</li> <li>• Выбирать и комбинировать специализированные инструментари и методики для управления государственным и муниципальным имуществом,</li> <li>• Осуществлять сбор дополнительной информации</li> <li>• Прогнозировать развитие событий, их последствия</li> <li>• Формулировать выявленные закономерности и полученные результаты</li> <li>• Разграничивать факты и мнения при формулировке выводов</li> </ul>
		<p><b>на уровне навыков:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Определения критериев отбора материалов для управления государственным и муниципальным имуществом</li> <li>• Формирование выборки с использованием программного обеспечения или без него для управления государственным и муниципальным имуществом</li> <li>• Владение навыками принятия управленческих решений по бюджетированию и структуре государственных (муниципальных) активов.</li> </ul>
	ПК-4.1	<p><b>на уровне знаний:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• формирования аудиторской выборки с использованием программного обеспечения для целей внутреннего аудита или без него для проведения оценки инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования;</li> <li>• профессиональных задач и области профессиональной деятельности;</li> <li>• применения методов оценки и управления рисками при оценке инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования;</li> <li>• основных понятий профессиональной деятельности.</li> </ul>

		<p><b>на уровне умений:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• использовать основные методы аудиторской выборки с использованием программного обеспечения;</li> <li>• использовать основные методы оценки и управления при оценке инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования;</li> <li>• разрабатывать основные задачи в профессиональной области деятельности;</li> <li>• понимать экономическую специфику профессиональной деятельности;</li> <li>• свободно владеть профессиональным терминологическим аппаратом.</li> <li>• осуществлять сбор информации</li> <li>• прогнозировать развитие событий и их последствия</li> </ul>
		<p><b>на уровне навыков:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• использования основных методов оценки инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования;</li> <li>• проведения самостоятельного анализа проблемных ситуаций в профессиональной сфере;</li> <li>• разработки и постановки задач в сфере профессиональной деятельности;</li> <li>• выбора способа решения задач профессиональной деятельности на основе оценки инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования;</li> <li>• экономического обоснования предлагаемых моделей решения профессиональных задач.</li> <li>• подготовка пояснений, подбор необходимых документов для проведения оценки инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования</li> </ul>

## 2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

### 2.1. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е. (72 а.ч.).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- очная форма обучения: лекции – 16 а.ч., практические занятия – 16 а.ч., самостоятельная работа – 40 а.ч.

### 2.2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Государственные услуги: ЖКХ» (К.М.06.ДВ.05.02) относится к дисциплинам модуля Информационные и телекоммуникационные технологии в сфере

предоставления государственных и муниципальных услуг, к Дисциплинам по выбору К.М.06.ДВ.05, и в соответствии с учебным планом осваивается студентами в 8-м семестре на 4-м курсе очной формы обучения.

Дисциплина является логическим продолжением и развитием содержания предшествующих дисциплин: «Исследование социально-экономических и политических процессов» (К.М.05.03, 3-й семестр), «Система государственного и муниципального управления» (К.М.08.02, 2-й семестр), «Профессиональная деятельность государственных и муниципальных служащих по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (К.М.09.02, 3-й семестр). Данные дисциплины должны сформировать у бакалавров «входные» знания, умения и навыки, составляющие содержательную и методологическую основу для успешного освоения дисциплины «Государственные услуги: ЖКХ».

Дисциплина «Государственные услуги: ЖКХ» служит теоретической и методологической основой для освоения дисциплин: «Экономика в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг» (К.М.05.09, 8-й семестр), «Безопасности личности в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг» (К.М.05.08, 8-й семестр).

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачёт.

### 3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

#### 3.1. Структура дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости <sup>4</sup> , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КС Р		
Очная форма обучения								
Тема 1	Нормативно-правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации	10	4		4		2	О
Тема 2	Предоставление государственных услуг в электронной форме.	8	4		2		2	О, Р, Э, П
Тема 3	Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в городе Москве.	10	2		2		6	ПО, Р, П
Тема 4	Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг: актуальные вопросы	8	2		2		4	О, Т, П, Р
Тема 5	Формирование клиенто- ориентированного поведе- ния государственных гражданских служащих	10	2		2		6	Р, О

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости <sup>4</sup> , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КС Р		
Тема 6	Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу в городе Москве	26	2		4		20	Д, Т, П
Промежуточная аттестация		0	0		0		0	Зачет
Всего:		72	16		16		40	

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), письменный опрос (ПО), тестирование (Т), эссе (Э), реферат (Р), диспут (Д), презентация на семинаре (П),

### 3.2. Содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
1	<b>Нормативно-правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации</b>	<p>Теория и международный опыт построения «электронного правительства». Программы модернизации государственного управления, причины их возникновения, основные задачи. Возникновение и развитие концепции «электронного правительства», опыт ее реализации.</p> <p>Законодательное и нормативно-правовое обеспечение системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ: основные положения.</p> <p>Соблюдение прав граждан на конфиденциальность персональных данных при предоставлении услуг: Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».</p> <p>Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в связи с принятием ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 227-ФЗ.</p> <p>Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.</p>
2	<b>Предоставление государственных услуг в электронной форме.</b>	<p>Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»: порядок использования при оказании государственных услуг. Применение классификаторов информации, необходимой для предоставления государственной услуги.</p> <p>Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)»: порядок оказания государственных услуг органами власти и организациями.</p> <p>Правовые основы создания и эксплуатации информационных систем, используемых при предоставлении государственных услуг.</p> <p>Особенности работы с информационными системами, обеспечивающими предоставление государственных услуг.</p>



		Федеральный закон от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи». Принципы использования электронной подписи. Получение и использование электронной цифровой подписи (электронной подписи).
3	<b>Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в городе Москве.</b>	Постановление Правительства Москвы от 15.11.2011г. № 546-ПП «О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве». Единые требования к предоставлению государственных услуг в городе Москве. Права и обязанности уполномоченных лиц органов власти и организаций города Москвы, участвующих в предоставлении государственных услуг. Порядок разработки административных регламентов предоставления государственных услуг города Москвы. Порядок контроля исполнения административных регламентов предоставления государственных услуг города Москвы. Порядок формирования и ведения Реестра государственных и муниципальных услуг города Москвы. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг города Москвы. Регламент перевода государственных услуг города Москвы в электронную форму. Особенности организации межведомственного информационного взаимодействия: городской и федеральный уровни.
4	<b>Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг: актуальные вопросы</b>	Предпосылки создания МФЦ. Проведение эксперимента по созданию МФЦ. Городская целевая программа по созданию окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу «одного окна» на территории города Москвы на 2009-2011 гг. Совершенствование федерального законодательства в сфере предоставления государственных услуг. Новый подход к организации предоставления государственных услуг в МФЦ: услуги, предоставляемые в МФЦ; институт универсальных специалистов; услуги, сопутствующие оформлению документов, и другие меры по созданию в МФЦ комфортных условий для заявителей. Государственная программа города Москвы «Открытое Правительство» на 2012-2016 гг.: целевые и текущие показатели. Современное состояние развития сети МФЦ на территории города Москвы: переход на экстерриториальный принцип предоставления государственных услуг; переход на эксведомственный принцип предоставления государственных услуг; переход к предоставлению услуг по жизненным ситуациям; внедрение стандарта качества обслуживания граждан специалистами МФЦ (клиентоориентированный подход); создание на территории города Москвы МФЦ для обслуживания юридических лиц. Информирование населения о деятельности МФЦ и организация обратной связи.
5	<b>Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих</b>	Основная целевая установка клиентоориентированного поведения: «житель – наш клиент». Клиентоориентированность поведения: сущность, составляющие и проявления в поведении. Значение клиентоориентированности для первоклассного сервиса. МФЦ как учреждение по оказанию первоклассных государственных услуг.
6	<b>Использование результатов мониторинга</b>	Цели, задачи и принципы проведения мониторинг качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу. Основные параметры оценки качества услуг с учетом временных и

	<b>качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу в городе Москве</b>	материальных издержек. Задачи мониторинга. Оценка доступности и комфортности предоставления услуг. Выявление основных актуальных проблем предоставления услуги. Разработка предложений по повышению качества услуг.
--	------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.**

**4.1.1. В ходе реализации дисциплины К.М.06.ДВ.05.02 «Государственные услуги: ЖКХ» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

- при проведении занятий лекционного типа: опрос.
- при проведении занятий семинарского типа: опрос, тестирование, эссе, доклад.
- при контроле результатов самостоятельной работы студентов: опрос.

#### **4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта в устной форме.**

Оценивание обучающихся в процессе поэтапного освоения ими компетенций, формируемых данной дисциплиной осуществляется в форме зачета, который предполагает оценивание с помощью устного собеседования по узловым вопросам и решать кейс-задания.

Умения и навыки обучающегося на зачете оцениваются как «зачтено» или «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает его на зачете с опорой на положения основной, дополнительной и монографической литературы, показывает понимание специфики социологического знания, его структуру и социальную роль, которую оно играет в обществе, а также место, которое занимает социология в системе научного знания. Знает структуру общества, его основных социальных институтов и их характеристику, а также сложившуюся политическую систему современного российского общества, специфику функционирования и развития институтов политической власти в России; умеет логично формулировать, излагать и аргументировано отстаивать собственное видение социальных проблем, самостоятельно проводить объективный анализ социально-экономических и политических реформ в современном российском обществе, в том числе, и с учётом введения санкций западноевропейскими государствами и США в отношении ряда отраслей экономики России; владеет навыками применения социологических знаний к анализу внутренней, внешнеполитической и международной обстановки и прогнозирования предполагаемых сценариев отечественного и мирового общественного развития.

Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют достаточно высокую степень овладения программным материалом, уровень сформированности компетенций оценивается не ниже среднего по уровневой шкале и не ниже 41% по процентной шкале оценки овладения совокупностью компетенций по дисциплине.

Оценка «не зачтено» выставляется, если студент испытывает затруднения в обосновании сущности, природы и структуры социального в жизнедеятельности

современного общества и государства, не знает структуру общества, его основных социальных институтов и их характеристику, а также сложившуюся социальную систему современного российского общества, не владеет навыками применения социологических знаний к анализу внутренней, внешнеполитической и международной обстановки и прогнозирования предполагаемых сценариев отечественного и мирового общественного развития.

Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке, уровень сформированности компетенций оценивается ниже среднего по уровневой шкале и ниже 41% по процентной шкале оценки овладения совокупностью компетенций по дисциплине.

## **4.2 Материалы текущего контроля успеваемости.**

Виды самостоятельной внеаудиторной работы: написание реферата; самостоятельное изучение разделов курсов, повторение лекционного материала и материала учебников, подготовка к практическим занятиям, подготовка к текущему контролю.

### **4.2.1. Примерные темы рефератов**

Тема 1.

1. Теория и международный опыт построения «электронного правительства».
2. Программы модернизации государственного управления, причины их возникновения, основные задачи.
3. Возникновение и развитие концепции «электронного правительства», опыт ее реализации.
4. Законодательное и нормативно-правовое обеспечение системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг.
5. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.

Тема 2.

1. Порядок использования при оказании государственных услуг.
2. Применение классификаторов информации, необходимой для предоставления государственной услуги.
3. Порядок оказания государственных услуг органами власти и организациями.
4. Правовые основы создания и эксплуатации информационных систем, используемых при предоставлении государственных услуг.
5. Особенности работы с информационными системами, обеспечивающими предоставление государственных услуг.
6. Принципы использования электронной подписи.

Тема 3.

1. Единые требования к предоставлению государственных услуг в городе Москве.
2. Права и обязанности уполномоченных лиц органов власти и организаций города Москвы, участвующих в предоставлении государственных услуг.
3. Порядок разработки административных регламентов предоставления государственных услуг города Москвы.
4. Порядок контроля исполнения административных регламентов предоставления государственных услуг города Москвы.
5. Порядок формирования и ведения Реестра государственных и муниципальных услуг города Москвы. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг города Москвы.
6. Регламент перевода государственных услуг города Москвы в электронную форму.
7. Особенности организации межведомственного информационного взаимодействия: городской и федеральный уровни.

#### Тема 4.

1. Предпосылки создания МФЦ.
2. Проведение эксперимента по созданию МФЦ.
3. Городская целевая программа по созданию окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу «одного окна» на территории города Москвы на 2009-2011 гг.
4. Новый подход к организации предоставления государственных услуг в МФЦ: услуги, предоставляемые в МФЦ; институт универсальных специалистов; услуги, сопутствующие оформлению документов, и другие меры по созданию в МФЦ комфортных условий для заявителей.
5. Государственная программа города Москвы «Открытое Правительство» на 2012-2016 гг.: целевые и текущие показатели.
6. Современное состояние развития сети МФЦ на территории города Москвы: переход на экстерриториальный принцип предоставления государственных услуг; переход на эксведомственный принцип предоставления государственных услуг; переход к предоставлению услуг по жизненным ситуациям; внедрение стандарта качества обслуживания граждан специалистами МФЦ (клиентоориентированный подход); создание на территории города Москвы МФЦ для обслуживания юридических лиц.

#### Тема 5.

1. Основная целевая установка клиентоориентированного поведения: «житель – наш клиент».
2. Клиентоориентированность поведения: сущность, составляющие и проявления в поведении.
3. Значение клиентоориентированности для первоклассного сервиса.
4. МФЦ как учреждение по оказанию первоклассных государственных услуг.

#### Тема 6.

1. Цели, задачи и принципы проведения мониторинг качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу.
2. Основные параметры оценки качества услуг с учетом временных и материальных издержек.
3. Задачи мониторинга предоставления услуг.
4. Оценка доступности и комфортности предоставления услуг.
5. Выявление основных актуальных проблем предоставления услуги.

Предложенная тематика рефератов не является исчерпывающей или обязательной. Обучаемый может - как взять тему реферата из вышеприведенного перечня, так и избрать собственную тему в пределах изучаемого учебного курса. Прежде, чем приступить непосредственно к написанию реферата по избранной теме, необходимо подобрать соответствующую этой теме реферируемую литературу. Ведь реферат, строго говоря, представляет собой анализ в рамках заданной темы содержания одной или, как правило, нескольких публикаций. Так как объем реферата не должен превышать 20-25 страниц, желательно подвергнуть реферированию не более 3-7 источников (1-2 монографии или 3-5 журнальных или Интернет-статей). Написанию реферата очень помогает составление его четкого плана, в котором обязательно должно быть предусмотрено определение цели реферата во введении и формирование общих выводов по реферату в заключении. При упоминании в реферате цитат, цифрового материала, следует сделать ссылки на их источники (на языке оригинала). При включении в реферат таблиц, рисунков, графиков также следует указывать их источники. Титульный лист реферата оформляется в соответствии с инструкцией по оформлению письменных работ, подготавливаемой ВУЗом. В конце реферата желательно поместить список использованной литературы.

#### **К теме 2. Темы презентаций**

1. Порядок использования при оказании государственных услуг.

2. Применение классификаторов информации, необходимой для предоставления государственной услуги.
3. Порядок оказания государственных услуг органами власти и организациями.
4. Правовые основы создания и эксплуатации информационных систем, используемых при предоставлении государственных услуг.
5. Особенности работы с информационными системами, обеспечивающими предоставление государственных услуг.
6. Принципы использования электронной подписи.

### **К теме 3. Темы презентаций**

1. Единые требования к предоставлению государственных услуг в городе Москве.
2. Права и обязанности уполномоченных лиц органов власти и организаций города Москвы, участвующих в предоставлении государственных услуг.
3. Порядок разработки административных регламентов предоставления государственных услуг города Москвы.
4. Порядок контроля исполнения административных регламентов предоставления государственных услуг города Москвы.
5. Порядок формирования и ведения Реестра государственных и муниципальных услуг города Москвы. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг города Москвы.
6. Регламент перевода государственных услуг города Москвы в электронную форму.
7. Особенности организации межведомственного информационного взаимодействия: городской и федеральный уровни.

### **К теме 4. Темы презентаций**

1. Предпосылки создания МФЦ.
2. Проведение эксперимента по созданию МФЦ.
3. Городская целевая программа по созданию окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу «одного окна» на территории города Москвы на 2009-2011 гг.
4. Новый подход к организации предоставления государственных услуг в МФЦ: услуги, предоставляемые в МФЦ; институт универсальных специалистов; услуги, сопутствующие оформлению документов, и другие меры по созданию в МФЦ комфортных условий для заявителей.
5. Государственная программа города Москвы «Открытое Правительство» на 2012-2016 гг.: целевые и текущие показатели.
6. Современное состояние развития сети МФЦ на территории города Москвы: переход на экстерриториальный принцип предоставления государственных услуг; переход на эксведомственный принцип предоставления государственных услуг; переход к предоставлению услуг по жизненным ситуациям; внедрение стандарта качества обслуживания граждан специалистами МФЦ (клиентоориентированный подход); создание на территории города Москвы МФЦ для обслуживания юридических лиц.

### **К теме 6. Темы презентаций**

1. Цели, задачи и принципы проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу.
2. Основные параметры оценки качества услуг с учетом временных и материальных издержек.
3. Задачи мониторинга предоставления услуг.
4. Оценка доступности и комфортности предоставления услуг.
5. Выявление основных актуальных проблем предоставления услуги.

### **4.2.2. Примерный перечень вопросов для контрольной работы по проверке тестов**

**Примерные задания на контрольную работу**

1. Основными принципами предоставления государственных и муниципальных услуг являются:
  - а) комплексный характер предоставления государственных и муниципальных услуг
  - б) заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг
  - в) доступность и открытость
  - г) возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя
2. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с:
  - а) административными регламентами
  - б) административными стандартами
  - в) государственными стандартами
  - г) административными процедурами
3. Предоставление (исполнение) государственных и муниципальных услуг (функций) непосредственно федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, в том числе в многофункциональных центрах по принципу «одного окна», и в электронной форме, подлежит:
  - а) унификации на основе единых стандартов и административных регламентов
  - б) регламентации, включению в соответствующие реестры и оптимизации их предоставления (исполнения)
  - в) реализации в доступном заявителю режиме и с высоким качеством
  - г) интенсификации с использованием современных информационных технологий
4. Правовой основой разработки административных регламентов являются:
  - а) положения федеральных законов
  - б) решения правительственных координационных органов
  - в) положения нормативных правовых актов Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации
  - г) нормативные акты органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации
5. Базовый регистр информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве – это:
  - а) единая централизованная база данных о трудоспособных жителях города Москвы, используемая для наделения правом получения субсидий и иных социальных пособий
  - б) совокупность данных о гражданах Российской Федерации, хранящихся в архивах органов исполнительной власти и организаций города Москвы
  - в) информационный ресурс в электронном виде, представляющий собой совокупность сведений и информации об их источниках, необходимый органам исполнительной власти города Москвы, организациям для предоставления государственных услуг
  - г) информация о правах и обязанностях граждан в сфере предоставления государственных услуг, размещенная на портале государственных услуг города Москвы
6. Запись Базового регистра – это:
  - а) сведения, хранящиеся в Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве, обработка которых допускается исключительно в автоматизированном режиме
  - б) файлы изображений, представляющие собой отсканированные копии поручений руководителей органов исполнительной власти и организаций, предоставляющих государственные услуги города Москвы, и хранящиеся в Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг
  - в) совокупность сведений Базового регистра, подписанных электронной цифровой подписью (электронной подписью) уполномоченного должностного лица и являющаяся формой внесения сведений в Базовый регистр и правовым основанием для принятия решения при предоставлении государственной услуги
  - г) сведение Базового регистра, оформленное в форме бумажного документа
7. Какое из перечисленных действий не осуществляется уполномоченным лицом при внесении сведений в Базовый регистр?

- а) проверка представленных заявителем документов на соответствие требованиям, установленным правовыми актами к оформлению таких документов
  - б) проверка достоверности сведений в документе, представленном заявителем при предоставлении государственной услуги, в случаях, установленных правовыми актами
  - в) установление наличия сведений в Базовом регистре путем соотнесения соответствующей информации о характеристиках субъектов, объектов, правоотношений со сведениями о заявителе в Базовом регистре
  - г) принятие решения о предоставлении заявителю государственной или муниципальной услуги
8. Административный регламент предоставления органом исполнительной власти города Москвы государственной услуги утверждается:

- а) постановлением Правительства Москвы
- б) распоряжением Правительства Москвы
- в) Указом Мэра Москвы
- г) Приказом Комитета государственных услуг города Москвы

9. В соответствии со статьей 5 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» обработка хранящихся в Базовом регистре персональных данных в целях, не связанных с предоставлением государственных услуг:

- а) допускается при наличии письменного поручения руководителя органа исполнительной власти – обладателя сведений Базового регистра
- б) допускается при наличии письменного разрешения оператора АС УР
- в) допускается при наличии письменного поручения Мэра Москвы
- г) не допускается

10. На портале государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы размещается информация:

- а) о государственных и муниципальных услугах города Москвы
- б) о государственных и муниципальных услугах города Москвы, а также об услугах, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг города Москвы
- в) о наиболее востребованных жителями города Москвы услугах вне зависимости от субъекта, предоставляющего услугу
- г) об адресах и времени работы организаций и органов исполнительной власти, которые необходимо посетить в целях сбора документов, необходимых для получения государственной услуги

11. Какой из указанных ниже параметров не относится к предмету количественного анализа оценки качества предоставления государственных услуг?

- а) доступность и комфортность предоставления услуги
- б) количество обращений при получении услуги
- в) время получения услуги
- г) стоимость услуги

12. Выберите правильное утверждение:

- а) первые центры обслуживания населения по принципу «одного окна» создавались в Москве в соответствии с федеральными стандартами организации работы таких центров
- б) принципы, в соответствии с которыми в Москве создавались первые центры обслуживания населения по принципу «одного окна», в корне противоречили стандартам организации работы многофункциональных центров, утвержденных федеральным законодательством
- в) первые центры обслуживания населения по принципу «одного окна» создавались в Москве в то время, когда на федеральном уровне еще не существовало утвержденных стандартов организации работы таких центров
- г) в связи с тем, что центры обслуживания населения по принципу «одного окна» начали создаваться до того, как на федеральном уровне были утверждены стандарты организации работы подобных центров, было принято решение не принимать во внимание новые нормы и продолжать развивать систему МФЦ по собственной модели

13. Внедрения принципа экстерриториальности при предоставлении государственных услуг предполагает, что:

- а) заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ
- б) заявитель сможет обратиться за получением услуг в любой МФЦ и любую службу «одного окна» соответствующего органа власти на территории города Москвы вне зависимости от места регистрации
- в) заявитель сможет обратиться за получением услуг в любой МФЦ на территории города Москвы вне зависимости от места регистрации, при этом службы «одного окна» продолжат предоставлять услуги по территориальному принципу
- г) заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ

14. Выберите правильное утверждение:

- а) идея предоставления государственных услуг юридическим лицам в едином присутственном месте впервые нашла отражение в Государственной программе города Москвы «Открытое Правительство»
- б) создание многофункциональных центров предоставления государственных услуг для обслуживания юридических лиц является одним из основных направлений дальнейшего развития сети МФЦ на территории города Москвы в рамках реализации Государственной программы города Москвы «Открытое Правительство»
- в) идея предоставления государственных услуг юридическим лицам в едином присутственном месте впервые нашла отражение в Городской целевой программе по созданию окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу «одного окна»
- г) система предоставления государственных услуг юридическим лицам в едином присутственном месте была апробирована еще на этапе проведения эксперимента по созданию центров обслуживания населения и организаций по принципу «одного окна», но такая система была признана неэффективной, в связи с чем было принято решение отказаться от создания многофункциональных центров для обслуживания юридических лиц

15. На сегодняшний день услуги каких федеральных ведомств в МФЦ предоставляют универсальные специалисты?

- а) Федеральной миграционной службы, Федеральной налоговой службы, Пенсионного фонда
- б) Федеральной миграционной службы, Федеральной налоговой службы.
- в) услуги всех выше перечисленных ведомств
- г) ни одного из перечисленных ведомств

16. В чем заключается идея перехода на эксведомственный принцип предоставления услуг?

- а) заявитель сможет обращаться за получением необходимых госуслуг к любому свободному универсальному специалисту МФЦ
- б) заявитель сможет обращаться в любой МФЦ и любую службу «одного окна» на территории города Москвы для получения необходимых госуслуг
- в) заявитель сможет получать государственные услуги через Интернет без посещения служб «одного окна» или МФЦ
- г) в едином присутственном месте будут предоставляться наиболее востребованные гражданами государственные услуги

17. Многофункциональные центры предоставления государственных услуг, создаваемые сегодня на территории города Москвы являются:

- а) структурными подразделениями префектур административных округов
- б) филиалами государственных бюджетных учреждений, учредителем которых является Комитет государственных услуг города Москвы
- в) филиалами государственных бюджетных учреждений, учредителями которых являются префектуры административных округов
- г) структурными подразделениями Комитета государственных услуг города Москвы

18. Каким правовым актом утверждены Единые требования к предоставлению государственных услуг в городе Москве:

- а) Постановлением Правительства Москвы от 15.08.2011 № 359-ПП «Об услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг»
- б) Распоряжением Правительства Москвы от 12.05.2011 № 376-РП «О Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве»



- в) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
  - г) Постановлением Правительства Москвы от 15.11.2011 № 546-ПП «О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве»
19. Государственные и муниципальные услуги подлежат включению в:
- а) Базовый регистр информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве
  - б) Реестр государственных и муниципальных услуг
  - в) Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг
  - г) все выше перечисленные варианты ответов верны
20. Каким правовым актом утвержден Типовой регламент предоставления государственных услуг в городе Москве:
- а) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
  - б) Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»
  - в) Постановлением Правительства Москвы от 15.11.2011 № 546-ПП «О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве»
  - г) Распоряжением Правительства Москвы от 12.05.2011 № 376-РП «О Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве»
21. Универсальный специалист:
- а) осуществляет прием запросов на предоставление государственных услуг и выдачу результатов
  - б) принимает решение о результате рассмотрения запросов на предоставление государственных услуг
  - в) принимает решение об отказе в предоставлении государственной услуги
  - г) осуществляет прием запросов на предоставление государственных услуг и выдачу результатов и принимает решение о результате рассмотрения запросов на предоставление государственных услуг
22. Требования к стандарту предоставления государственной услуги определяют:
- а) Федеральный закон «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» от 21 июля 2005 года № 94-ФЗ
  - б) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ
  - в) Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 1 июля 2011 № 169-ФЗ
  - г) Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ
23. Назовите основные направления реализации подпрограммы 2 государственной программы города Москвы «Открытое Правительство» на 2012-2016 гг.:
- а) упрощение и регламентация процедур предоставления государственных услуг
  - б) привлечение территориальных органов ФОИВ Москвы к предоставлению услуг через МФЦ
  - в) реализация пилотных проектов по предоставлению населению права выбора поставщика услуг
  - г) проведение инвентаризации информационных систем города Москвы.

### **Методические рекомендации по проведению тестирования**

Проведение контрольной работы в форме тестирования необходимо для выяснения полноты усвоения основного содержания пройденных тем и умения использовать теоретический материал для решения практических задач. Тестирование предусматривает нахождение правильных ответов (одного и более) на вопросы тестовых заданий по пройденным темам.

Проведение контроля по вопросам пройденного лекционного материала и содержания практических занятий (семинаров) необходимо для выяснения полноты усвоения студентами понятийного аппарата и основных теоретических положений изучаемой дисциплины. В случае недостаточно высокого уровня ответов на контролирующие вопросы необходимо в последующем скорректировать процесс обучения, останавливаясь дополнительно на вопросах, усвоенных студентами на недостаточном уровне.

Контрольные тестовые вопросы (КТВ) составлены с учетом приоритетных, ключевых проблем и вопросов, усвоение которых необходимо при прохождении курса. Контрольные работы проводятся в форме ответов на КТВ по вариантам.

Контрольные работы оцениваются оценками «зачтено» или «незачтено». Если работа не зачтена (выполнено менее 60% тестовых заданий), она должна быть выполнена повторно и представлена на проверку.

#### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

##### 4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-3	умением применять основные экономические методы для управления государственным и муниципальным имуществом, принятия управленческих решений по бюджетированию и структуре государственных (муниципальных) активов	ПК-3.1	Владение навыками применения основных экономических методов для управления государственным и муниципальным имуществом, владение навыками принятия управленческих решений по бюджетированию и структуре государственных (муниципальных) активов
ПК-4	способностью проводить оценку инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования	ПК-4.1	Способен проводить оценку инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования

##### 4.3.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Средства (методы) оценивания
Владение навыками применения основных экономических методов для управления государственным и муниципальным имуществом, владение навыками принятия	Владеет навыками применения основных экономических методов для управления государственным и муниципальным имуществом. Владеет навыками принятия	Адекватно оценивает возможности применения основных экономических методов для управления государственным и муниципальным	Устный опрос, реферат, презентация на семинаре. Тестирование. Зачет

управленческих решений по бюджетированию и структуре государственных (муниципальных) активов (ПК-3.1)	управленческих решений по бюджетированию и структуре государственных (муниципальных) активов	имуществом. Применяет навыки принятия управленческих решений по бюджетированию и структуре государственных (муниципальных) активов Демонстрирует осмысление полученных теоретических основ и применяет их в практической деятельности.	
Способность проводить оценку инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования (ПК-4.1)	Самостоятельно презентует собственные результаты: идеи/ точку зрения/ проект перед коллективом. Демонстрирует несколько схем позиционирования результатов. Ориентируется в основных методах оценки инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования. Формулирует цель оценки инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования.	Адекватно и полно представлены идеи/ точку зрения/ проект перед коллективом. Продемонстрированы несколько схем позиционирования результатов. Принимает на себя ответственность за правильность оценки инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования. Цель оценки инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования сформулирована верно.	Устный опрос, реферат, презентация на семинаре. Тестирование. Зачет

**4.3.3. Типовые контрольные задания или иные материалы (типичные оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Вопросы для зачёта по дисциплине: «Государственные услуги: ЖКХ».**

1. Развитие понятия «электронное правительство» в нормативных правовых актах, концепциях и стратегиях органов государственной власти.

2. «Электронное правительство: электронные государственные услуги в XXI веке», концепция развития электронных государственных услуг.
3. Основные положения Государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)».
4. Нормативная правовая база использования электронных документов в России и в Москве.
5. Юридическая значимость электронных документов, различные подходы и технологические решения.
6. Основные государственные реестры и регистры, их назначение. Создание и ведение государственных реестров и регистров. Характеристика Базового регистра информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве.
7. Современные информационные технологии и их роль в повышении эффективности работы органов исполнительной власти.
8. Реализация основных государственных функций с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.
9. Общая характеристика функций федеральных органов исполнительной власти по оказанию государственных услуг.
10. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ: основные положения.
11. Информационные ресурсы для обеспечения доступа граждан и организаций к информации о деятельности органа власти.
12. Итоговый доклад Президенту РФ Рабочей группы по подготовке предложений по формированию в РФ системы «Открытое правительство» от 05 мая 2012 г.
13. Основные положения Концепции формирования в Российской Федерации «Открытого правительства» до 2025 года.
14. Основные положения Государственной программы города Москвы «Открытое правительство 2012-2016 гг».
15. МФЦ: предпосылки создания, текущее состояние, перспективы развития (на примере города Москвы).
16. Основные пути повышения качества и доступности государственных услуг.
17. Мониторинг качества предоставления государственных услуг в Москве: критерии качества, рекомендации, перспективы.

#### **4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Оценивание обучающихся в процессе поэтапного освоения ими компетенций, формируемых данной дисциплиной осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы. Рейтинговая оценка по дисциплине осуществляется по 50-балльной шкале и складывается из текущих оценок посещаемости занятий, защиты результатов работ (опрос, доклад, эссе, тест), выполняемых на практических занятиях, знаний и умений на промежуточном контроле (устный ответ на вопросы) и итоговой оценки.

Текущий контроль оценивается по дисциплине в интервале от 14 до 25 баллов, а промежуточной аттестации – 0–25 баллов. Сумма баллов текущего контроля и промежуточной аттестации в интервале 14–50 баллов соответствует положительной оценке знаний, умений, действий обучающегося и позволяет преподавателю поставить зачёт по дисциплине.

### Оценивание обучающегося на зачете по дисциплине

1 Оценка теоретической составляющей ответа (оценка знаний)	Max 25 баллов
2 Оценка практической составляющей ответа (оценка навыков и умений)	Max 25 баллов
Критерии оценки (результат определяется как сумма всех составляющих)	
«5» (45-50) баллов/ «зачтено» (14-50 баллов)	<p>В соответствии с паспортом компетенции</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- показывает глубокое и полное знание категорий и концепций, необходимых для изучения и анализа явлений и процессов в социальной сфере;</li> <li>- проявляет высокий уровень умений применять знания и методы для решения практических задач/заданий в профессиональной деятельности;</li> <li>- владеет навыками использования их при планировании и организации профессиональной деятельности в сфере управления социальными системами;</li> <li>- демонстрирует понимание важности приобретенных знаний и умений и готовность руководить социальными субъектами в сфере профессиональной деятельности;</li> </ul>
«4» (35 – 44) баллов/ «зачтено» (14-50 баллов)	<p>В соответствии с паспортом компетенции</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует знание проблем и процессов, но допускает неточности в их объяснении;</li> <li>- способен анализировать социальные явления и процессы в сфере профессиональной деятельности;</li> <li>- демонстрирует некоторые навыки планирования и организации будущей профессиональной деятельности;</li> <li>- демонстрирует понимание приобретенных знаний и умений при управлении социальными субъектами, но не аргументирует готовность применять их в профессиональной деятельности;</li> </ul>
«3» (25 – 34) баллов/ «зачтено» (14-50 баллов)	<p>В соответствии с паспортом компетенции</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- имеет представление о категориях и концепциях, необходимых для изучения и анализа социальных явлений и процессов проблем;</li> <li>- испытывает сложности при выборе методов объяснения их;</li> <li>- может с трудом показать навыки планирования и организации профессиональной деятельности и готовности руководить социальными субъектами при её реализации;</li> </ul>

#### Опрос.

Опрос проводится по темам 1-6 и реализуется на основе разноуровневых задач и заданий:

а) **репродуктивного уровня**, позволяющие оценить и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины.

Разные задания этого уровня оцениваются на основании следующих *критериев*:

- точность воспроизведения учебного материала (воспроизведение терминов, алгоритмов, методик, правил, фактов и т.п.);
- точность в описании фактов, явлений, процессов с использованием терминологии;
- точность различения и выделения изученных материалов.

б) **реконструктивного уровня**, позволяющие оценить и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;

*Критерием* оценки является:

- продемонстрирована способность анализировать и обобщать информацию;
- продемонстрирована способность синтезировать на основе данных новую информацию;
- сделаны обоснованные выводы на основе интерпретации информации, разъяснения;
- установлены причинно-следственные связи, выявлены закономерности.

в) **творческого уровня**, позволяющие оценить и диагностировать умения интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

*Критерии* оценки:

- продемонстрирована способность оценивать, делать заключения с учетом внутренних условий или внешних критериев;
- продемонстрирован междисциплинарный подход к решению задачи, осуществлена интеграция знаний из разных научных областей;
- сформулированы критерии для оценки, создана система доказательств, убедительно аргументирующая выводы, положенные в основу решения задачи.

Оценка «5»	Задание выполнено полностью
Оценка «4»	Задание выполнено с незначительными погрешностями
Оценка «3»	Обнаруживает знание и понимание большей части задания

**При оценке доклада используются следующие критерии (каждый критерий - 1 балл):**

- соответствие выступления теме, поставленным целям и задачам;
- проблемность / актуальность;
- новизна / оригинальность полученных результатов;
- глубина / полнота рассмотрения темы;
- доказательная база / аргументированность / убедительность / обоснованность выводов;
- логичность / структурированность / целостность выступления;
- речевая культура (стиль изложения, ясность, четкость, лаконичность, красота языка, учет аудитории, эмоциональный рисунок речи, доходчивость, пунктуальность, невербальное сопровождение, оживление речи афоризмами, примерами, цитатами и т.д.);
- используются ссылки на информационные ресурсы (сайты, литературу);
- наглядность / презентабельность (если требуется);
- самостоятельность суждений / владение материалом / компетентность.

Оценка «5»	Доклад соответствует всем критериям
Оценка «4»	Доклад выполнен с незначительными погрешностями
Оценка «3»	Доклад соответствует большей части критериев оценки

Общая оценка за доклад учитывает также его презентацию, и ответы на вопросы.

### **Критерии оценки текста эссе и защиты.**

- актуальность и прикладная значимость;
- информационная достаточность;
- соответствие материала теме и плану;
- стиль и язык изложения (целесообразное использование терминологии, пояснение новых понятий, лаконичность, логичность, правильность применения и оформления цитат и др.);
- наличие выраженной собственной позиции;
- оформление;
- адекватность и количество использованных источников (5 – 7);
- владение материалом;
- наличие и качество презентационного материала;
- полнота и качество ответов на вопросы.

Оценка «5»	Эссе соответствует всем критериям
Оценка «4»	Эссе выполнено с незначительными погрешностями
Оценка «3»	Эссе соответствует большей части критериев оценки

### **Тесты.**

Тестирование проводится по темам 1-6 и реализуется на основе блока тестовых заданий.

#### ***Оценочные параметры тестового задания (пример).***

Длительность контроля	25 мин
Предлагаемое количество заданий	25
Критерии оценки:	выполнено верно заданий
«5», если	18-20 правильных ответов
«4», если	15-17 правильных ответов
«3», если	12-14 правильных ответов

## **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Цель методических рекомендаций – обеспечить студенту оптимальную организацию процесса изучения дисциплины, а также выполнения различных форм самостоятельной работы.

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.

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;

- на отдельные лекции приносить соответствующий материал на бумажных носителях, представленный лектором на портале или присланный на «электронный почтовый ящик группы» (таблицы, графики, схемы). Данный материал будет охарактеризован, прокомментирован, дополнен непосредственно на лекции;

- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале опять не удалось, то обратитесь к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

***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 и отработать задания, определённые для подготовки к практическому занятию;

- 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 практического занятия 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.

***Методические рекомендации по подготовке доклада.***

Одной из форм самостоятельной работы студента является подготовка научного доклада, для обсуждения его на практическом (семинарском) занятии по темам 1, 2, 4.

Цель научного доклада - развитие у студентов навыков аналитической работы с научной литературой, анализа дискуссионных научных позиций, аргументации собственных взглядов. Подготовка научных докладов также развивает творческий потенциал студентов.

Научный доклад готовится под руководством преподавателя, который ведет практические (семинарские) занятия.

Рекомендации студенту:

- перед началом работы по написанию научного доклада согласовать с преподавателем тему, структуру, литературу, а также обсудить ключевые вопросы, которые следует раскрыть в докладе;

- представить доклад научному руководителю в письменной форме;

- выступить на семинарском занятии с 10-минутной презентацией своего научного доклада, ответить на вопросы студентов группы.

Требования:

- к оформлению научного доклада: шрифт – Times New Roman, размер шрифта - 14, межстрочный интервал - 1,5, размер полей - 2,5 см, отступ в начале абзаца - 1,25 см, форматирование по ширине); листы доклада скреплены скоросшивателем. На титульном листе указывается наименование учебного заведения, название кафедры, наименование дисциплины, тема доклада, ФИО студента;



- к структуре доклада - оглавление, введение (указывается актуальность, цель и задачи), основная часть, выводы автора, список литературы (не менее 5 позиций). Объем согласовывается с преподавателями. В конце работы ставится дата ее выполнения и подпись студента, выполнившего работу.

***Методические рекомендации по подготовке, написанию и оформлению эссе.***

Эссе является результатом индивидуальной самостоятельной письменной работы студента на одну из предложенных тем. Цель написания эссе – развитие навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. В эссе важны четкость, ясность и грамотность формулировок; умение структурировать информацию, выделять причинно-следственные связи, применять аналитический инструментарий, иллюстрировать суждения соответствующими примерами, аргументировать свои выводы.

Написание эссе – это ответ на вопрос, который основан на классической системе доказательств. Для написания эссе рекомендуется использовать учебную, научную и специальную научно-практическую литературу.

Эссе состоит из следующих частей: введение, основная часть и заключение.

Во введении дается обоснование выбора данной темы и направления ее детализации, что достигается правильно сформулированными задачами, которые целесообразно раскрыть при построении эссе.

В основной части раскрываются теоретические основы изучаемой проблемы, и дается ответ на основной вопрос эссе. Подготовка этой части эссе предполагает развитие навыков аргументации и анализа, обоснование выводов и положений, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по изучаемому вопросу. В этом состоит основное содержание эссе и это представляет собой главную трудность. Для четкости и формализации основной части эссе следует использовать подзаголовки (разделы аргументации), так как именно структура основной части является обоснованием предлагаемой системы аргументации, иллюстрирует применяемые методы анализа. При необходимости в качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы.

Большую часть эссе должен составлять самостоятельный авторский текст, опирающийся на изученную студентом литературу и его собственное видение проблемы. В то же время, при написании эссе бывает целесообразно приводить соответствующие цитаты из используемых публикаций. Цитаты обычно применяются при необходимости подчеркнуть оценку той или иной проблемы определенным автором.

В заключении обобщаются выводы по теме с указанием области ее применения.

Общий объем эссе: максимально - 5 страниц машинописного текста формата А-4.

***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 выполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;
- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;
- использовать при подготовке методические разработки кафедры по написанию рефератов, эссе, контрольных работ;

- при подготовке к промежуточному контролю параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

***Методические рекомендации по работе с литературой.***

Любая форма самостоятельной работы студента (подготовка к семинарскому занятию, написание эссе, контрольной работы, доклада и т.п.) начинается с изучения соответствующей литературы как в библиотеке, так и дома.

К каждой теме учебной дисциплины подобрана основная и дополнительная литература.

Основная литература - это учебники и учебные пособия.

Дополнительная литература - это монографии, сборники научных трудов, журнальные и газетные статьи, различные справочники, энциклопедии, интернет ресурсы.

Рекомендации студенту:

- выбранную монографию или статью целесообразно внимательно просмотреть. В книгах следует ознакомиться с оглавлением и научно-справочным аппаратом, прочитать аннотацию и предисловие. Целесообразно ее пролистать, рассмотреть иллюстрации, таблицы, диаграммы, приложения. Такое поверхностное ознакомление позволит узнать, какие главы следует читать внимательно, а какие прочитать быстро;

- в книге или журнале, принадлежащие самому студенту, ключевые позиции можно выделять маркером или делать пометки на полях. При работе с Интернет-источником целесообразно также выделять важную информацию;

- если книга или журнал не являются собственностью студента, то целесообразно записывать номера страниц, которые привлекли внимание. Позже следует вернуться к ним, перечитать или переписать нужную информацию. Физическое действие по записыванию помогает прочно заложить данную информацию в «банк памяти».

Выделяются следующие виды записей при работе с литературой:

Конспект - краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Целью является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью.

Цитата - точное воспроизведение текста. Заключается в кавычки. Точно указывается страница источника.

Тезисы - концентрированное изложение основных положений прочитанного материала.

Аннотация - очень краткое изложение содержания прочитанной работы.

Резюме – наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги. Записи в той или иной форме не только способствуют пониманию и усвоению изучаемого материала, но и помогают вырабатывать навыки ясного изложения в письменной форме тех или иных теоретических вопросов.

## **6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература.**

1. Иванов, В. В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий [Текст] / В. В. Иванов, А. Н. Коробова. - М. : ИНФРА - М, 2010. - 382 с.

2. Организация обслуживания [Электронный ресурс] : Учебное пособие. - Москва : Московский гуманитарный университет, 2012 - .Ч. 1 : Организация обслуживания : Учебное пособие / Г. Н. Ефимова. - 2012. - 52 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.
3. Ильенкова, С. Д. Управление качеством [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Ильенкова С. Д. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 287 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.
4. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты [Электронный ресурс] : учебное пособие / Буйленко В. Ф. - Краснодар : Южный институт менеджмента, 2012. - 146 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.

## **6.2. Дополнительная литература.**

1. Сковрцов, Д. И. Оказание Государственных услуг по принципу "одного окна" в городе Москве. [Текст] : статья / Д. И. Сковрцов // Современные тенденции и актуальные проблемы развития столичного мегаполиса : Материалы научно-практической конференции студенческого научного общества МГУУ Правительства Москвы (5 мая 2010 г.) / Н.Н. Пилипенко. - М. : МГУУ ПМ, 2011.
2. Амелин, Р. В. Комментарий к ФЗ от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [Текст] / Амелин Р. В. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 235 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.
3. Васильева, А. Ф. Сервисное государство [Текст] : административно-правовое исследование оказания публичных услуг в Германии и России Монография / Васильева А. Ф. - Москва : Российская академия правосудия, 2012. - 332 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.
4. Малофеев, И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения [Текст] : монография / Малофеев И. В. - Москва : Дашков и К, 2012. - 176 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.
5. Мальшина, Н. А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Мальшина Н. А. - Саратов : Вузовское образование, 2013. - 127 с. – Режим доступа: ЭБС IPRbooks.
6. Зенин С.С. Обязанности органов публичной власти, предоставляющих государственные и муниципальные услуги: отдельные особенности правового закрепления // Конституционное и муниципальное право. 2015. N 4. С. 60 - 63. – Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
7. Еремина О.Ю. Качество и доступность государственных услуг в социальной сфере как показатель эффективности деятельности органов исполнительной власти // Журнал российского права. 2014. N 1. С. 67 - 77. – Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
8. Кирилова Н.А. Учреждения как субъекты оказания государственных и муниципальных услуг // Конституционное и муниципальное право. 2014. N 12. С. 61 - 65. – Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
9. Рубцова М.В., Хусяйнова С.Г. Надзор за исполнением законов о предоставлении государственных и муниципальных услуг в сфере ЖКХ // Законность. 2014. N 8. С. 19 - 22. – Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

## **6.3. Нормативные правовые документы**

1. Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (ред. от 13.07.2015) // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

2. Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ (ред. от 28.06.2014) «Об электронной подписи» // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
3. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 31.12.2014) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
4. Федеральный закон от 27.07.2010 № 227-ФЗ (ред. от 03.12.2012) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
5. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «О персональных данных» // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
6. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ (ред. от 04.11.2014) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
7. Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
8. Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 313 (ред. от 17.06.2015) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Информационное общество (2011 - 2020 годы)" // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
9. Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
10. Постановление Правительства Москвы от 15.11.2011 N 546-ПП (ред. от 08.09.2015) "О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве" (вместе с "Едиными требованиями к предоставлению государственных услуг в городе Москве", "Порядком разработки административных регламентов предоставления государственных услуг города Москвы", "Порядком контроля исполнения административных регламентов предоставления государственных услуг города Москвы", "Положением о порядке формирования и ведения Реестра государственных и муниципальных услуг города Москвы", "Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг города Москвы", "Регламентом перевода государственных услуг города Москвы в электронную форму") // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
11. Постановление Правительства Москвы от 23.04.2014 N 219-ПП (ред. от 27.10.2015) «"Об организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных услуг на территории города Москвы» (вместе с "Перечнем государственных и иных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг на территории города Москвы", "Положением об организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных услуг на территории города Москвы", "Перечнем правовых актов (отдельных положений правовых актов) города Москвы, признаваемых утратившими силу") // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
12. Распоряжение Правительства Москвы от 12.05.2011 N 376-РП (ред. от 01.10.2013) «О Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве» (вместе с "Положением о Базовом регистре информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве", "Регламентом формирования Базового регистра информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве", "Регламентом использования Базового регистра информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве", "Требованиями

к информационным системам города Москвы, обеспечивающим формирование и использование Базового регистра информации, необходимой для предоставления государственных услуг в городе Москве") // Электронный ресурс. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

#### **6.4. Периодические издания**

1. Журнал «Городское хозяйство и ЖКХ: технологии и техника».
2. Журнал «Управление многоквартирным домом».
3. Журнал «Все о ЖКХ»

#### **6.5. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимые для освоения дисциплины**

1. Официальная Россия. Официальный сервер органов государственной власти Российской Федерации. URL: <http://www.gov.ru>
2. Министерство образования и науки Российской Федерации. Официальный сайт. URL: <http://минобрнауки.рф>
3. Официальный портал Мэра и Правительства Москвы <http://www.mos.ru/>;
4. Портал государственных онлайн услуг города Москвы <https://pgu.mos.ru/>
5. Портал государственных услуг Российской Федерации <https://www.gosuslugi.ru>
6. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». Официальный сайт. URL: <http://window.edu.ru>
7. Российская государственная библиотека. URL: <http://www.rsl.ru>
8. Российская национальная библиотека в Санкт-Петербурге. URL: <http://nlr.ru>
9. Президентская библиотека имени Б.Н.Ельцина. URL: <http://www.prilib.ru>
10. Университетская библиотека онлайн. URL: <http://www.biblioclub.ru>
11. Библиотека «Полка букиниста». URL: <http://polbu.ru>. (дата обращения 01.09.2013).
12. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU». URL: <http://www.e-library.ru>
13. Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (Тамбовский филиал). URL: <http://www.tmborags.ru>
14. Российская Академия наук Институт научной информации по общественным наукам (ИНИОН РАН). URL: <http://www.inion.ru>
15. Электронная Библиотека Гумер: Гуманитарные науки. URL: <http://www.gumer.info>
16. Электронная Интернет библиотека IQlib.ru – электронные учебники и учебные пособия. URL: <http://www.iqlib.ru>
17. Виртуальный учебно-методический кабинет: в помощь студентам и преподавателям/ Авт. и сост. Санжаревский И.И., д.полит.н., проф. - URL: <http://www.umk.virmk.ru/study/index.htm>

#### **7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Для проведения лекций и практических занятий необходимы:

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и

возможностью прямого выхода в сеть Интернет, включая обычное оборудование аудитории - доска, фломастеры, мел.

2. Специализированная мебель и орг.средства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами, включая возможность частичного затемнения аудитории.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».