

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

**Институт права и национальной безопасности  
Кафедра государственного управления и национальной безопасности**

УТВЕРЖДЕНА  
на заседании кафедры государственного  
управления и национальной безопасности  
Протокол от «18 » апреля 2019 г., № 8

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**К.М.08.11. Политика государства в развитии системы  
государственных и муниципальных услуг**

---

(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(ы)-составитель(и):

Д. пед. наук, к. техн. наук профессор кафедра ГУ и НБ  
(ученая степень и(или ) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (подпись)

Титов В.Б.  
(Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой

ГУ и НБ д. полит. наук профессор \_\_\_\_\_  
(наименование кафедры) (ученая степень и(или ) ученое звание, должность) (подпись)

Шевченко А.В.  
(Ф.И.О.)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....
2. Объем дисциплины в зачётных единицах с указанием количества академических и астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы .....
3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведённого на них количества академических и астрономических часов, видов учебных занятий и структура дисциплины .....
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине .....
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....
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 .....
7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости) .....

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

Дисциплина «Политика государства в развитии системы государственных и муниципальных услуг» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учётом этапов:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-2	способность находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения, и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	2 этап (ОПК-2.2)	способность к подготовке и принятию адекватных управленческих решений в организационной сфере.

1.1. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ОПК-2.2	<b>На уровне навыков:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>сформировавшегося систематического владения навыками оценки качества принимаемых организационно-управленческих решений.</li></ul>

**2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы**

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 1,5 з.е. (48 а.ч.).

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

очная форма обучения: лекции – 12 а.ч., практические занятия – 12 а.ч., самостоятельная работа – 24 а.ч.

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Политика государства в развитии системы государственных и муниципальных услуг» (К.М.08.11) относится к дисциплинам социально-гуманитарного модуля и в соответствии с учебным планом осваивается студентами в 7-м семестре на 4-м курсе очной формы обучения.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

**3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических и астрономических часов, видов учебных занятий и структура дисциплины**

**Таблица 1.**

**Структура дисциплины**

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успе- ваемости <sup>1</sup> , про- межуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучаю- щихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	С	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Эффективность деятель- ности государственных и муниципальных органов (ГиМО) в области про- гнозирования и оказания государственных и му- ниципальных услуг (ГиМУ)	11	4	2			5	О, Д
Тема 2	Системный подход к со- вершенствованию си- стемы предоставления ГиМУ.	11	2	2	2		5	О, Д, СЗ
Тема 3	Принцип моделирования и принцип непрерывной оценки состояния госу- дарственного и муници- пального управления в части оказания ГиМУ.	11	4		2		5	О, Д, СЗ
Тема 4	Информационные отно- шения в системе предо- ставления ГиМУ	15	2	2	2		9	О, Д, СЗ
Всего:		48	12	6	6		24	

Примечание: 1 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), реферат (Р), доклад (Д), ситуационные задачи (СЗ).

**Содержание дисциплины**

**Тема 1. Эффективность деятельности государственных и муниципальных органов в области прогнозирования и оказания государственных и муниципальных услуг.** Проблемы прогнозирования и реализации ГиМУ на федеральном и региональном уровнях в современной России. Проблемы прогнозирования и реализации ГиМУ в системе муниципального управления. Правовая и организационная основа подготовки, реализации и оценки мероприятий по подготовке и оказанию услуг ГиМО.

**Тема 2. Системный подход к совершенствованию системы предоставления государственных и муниципальных услуг.** Понятие и сущность управленческой информации и статистической информации. Централизация и децентрализация процесса оказания ГиМУ. Основные направления совершенствования административных процедур. Усиление влия-

ния субъективных факторов при осуществлении гражданами выбора в условиях различных видов неопределенности.

**Тема 3. Принцип моделирования и принцип непрерывной оценки состояния государственного и муниципального управления в части оказания государственных и муниципальных услуг.** Терминальное управление и управление по результатам. Понятие публичной услуги. Определение общественного мнения как заинтересованного ценностного оценочного отношения социального субъекта к затрагивающим его интересам. Функции общественного мнения: экспрессивная, контрольная, консультативная, директивная.

**Тема 4. Информационные отношения в системе предоставления государственных и муниципальных услуг.** Базы данных и базы знаний и их роль в информационно-аналитическом обеспечении процедуры оценки. Источники рисков в различных сферах (власть, бизнес, гражданское общество).

#### **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 «Оценка деятельности государственных и муниципальных органов по оказанию государственных и муниципальных услуг» (К.М.09.06) используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

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

##### **4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.**

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.

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 изучаемого материала, его структуру и социальную роль, которую оно играет в обществе.

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 применении современных технологий и приёмов в профессиональной деятельности.

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 обучающихся.**

**Типовые оценочные материалы по теме 1. Эффективность деятельности государственных и муниципальных органов в области прогнозирования и оказания государственных и муниципальных услуг.**

##### **Вопросы к опросу:**

1. Сущность, свойства и классификация ГиМУ.
2. Основные этапы процесса реализации ГиМУ.
3. Правовая основа организации предоставления ГиМУ.

**Типовые оценочные материалы по теме 2. Системный подход к совершенствованию системы предоставления государственных и муниципальных услуг.**

##### **Вопросы к опросу:**

1. Прогнозирование ГиМУ.
2. Организационная основа предоставления ГиМУ.
3. Социально-психологические методы управления качеством ГиМУ.

**Типовые оценочные материалы по теме 3. Принцип моделирования и принцип непрерывной оценки состояния государственного и муниципального управления в части оказания государственных и муниципальных услуг.**

##### **Вопросы к опросу:**

1. В чем состоит идея управления по результатам.
2. Роль общественного мнения в совершенствовании ГиМУ.

**Типовые оценочные материалы по теме 4. Информационные отношения в системе предоставления государственных и муниципальных услуг.**

##### **Вопросы к опросу:**

1. Понятие риска в сфере предоставления ГиМУ.
2. Электронный административный регламент.

#### **Ситуационные задачи по темам № 1-4**

1. Привести пример административного регламента при предоставлении ГиМУ.
2. Охарактеризуйте роль прогнозирования ГиМУ в информационном обществе.
3. Может ли государство-платформа быть социальным государством?
4. Какие методы генерирования вариантов предоставления ГиМУ используются в МФЦ.

#### **Примерные темы для написания докладов, рефератов, презентаций**

1. Классификация ГиМУ.
2. Методы получения информации для прогнозирования ГиМУ.
3. Неопределенность и причины ее появления в условиях предоставления ГиМУ.

4. Характеристика системного, ситуационного и административного подходов к разработке системы предоставления ГиМУ.
5. Минимальный и максимальный управленческий цикл для предоставления ГиМУ. Примеры.
6. Сущность управленческих решений при предоставлении ГиМУ: социальная, экономическая, организационная, правовая, технологическая.
7. Социально-психологические основы коммуникации гражданина и государства при предоставлении ГиМУ.
8. Управление сетевыми отношениями: как распознать целевую аудиторию услуги.
9. Правовые и этические основы деятельности государственных и муниципальных органов по предоставлению ГиМУ.

#### 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
ОПК-2	способность находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения, и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	2 этап (ОПК-2.2)	способность к подготовке и принятию адекватных управленческих решений в организационной сфере.

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

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Средства (методы) оценивания
ОПК-2.2 способность к подготовке и принятию адекватных управленческих решений в организационной сфере	Цикл организационно-управленческого решения.	Целостность цикла организационно-управленческого решения.	Кейсы / Ситуационные задачи Контрольная работа Защита презентаций

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

#### 4.3.4. Вопросы для экзамена

1. Методологические основы организации оказания услуг в системе государственного и муниципального управления.

2. Правовые основы оказания государственных и муниципальных услуг (ГиМУ).
3. Проблемы реализации ГиМУ на федеральном и региональном уровнях в современной России.
4. Понятие и сущность управленческой информации и статистической информации.
5. Выбор коммуникативных и коммуникационных моделей оказания услуг.
6. Централизация и децентрализация процесса оказания ГиМУ как направления повышения эффективности государственного и муниципального управления.
7. Усиление влияния субъективных факторов при осуществлении гражданами выбора в условиях различных видов неопределенности.
8. Базы данных и базы знаний и их роль в информационно-аналитическом обеспечении процедуры оценки.
9. Основные характеристики и критерии оценки полезности и результативности деятельности органов государственного и муниципального управления.
10. Источники рисков в различных сферах (власть, бизнес, гражданское общество) для государственного и муниципального управления в сфере предоставления услуг.

#### **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, реферат), 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.

**Таблица 2.**

#### **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)	
«зачтено» (14-50 баллов)	В соответствии с паспортом компетенции Корректно оценивает управленческую ситуацию, демонстрирует альтернативные пути достижения управленческих задач. Эффективно обеспечивает полный цикл подготовки и принятия управленческого решения. демонстрирует глубокие знания норм проектной деятельности в области государственного и муниципального управления. Логически обосновывает этапы разрешения проблемы в области государственного и муниципального управления.
	В соответствии с паспортом компетенции Не сформированы навыки оценивания управленческой

«не зачтено» (менее 14 баллов)	ситуации. не сформированы достаточные знания норм проектной деятельности в области государственного и муниципального управления.
--------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 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 реферата 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»	реферат соответствует всем критериям
Оценка «4»	реферат выполнено с незначительными погрешностями
Оценка «3»	реферат соответствует большей части критериев оценки

### **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...8.

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 преподавателем. В конце работы ставится дата ее выполнения и подпись студента, выполнившего работу.

### ***Методические рекомендации по подготовке, написанию и оформлению реферата.***

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

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

Реферат 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 реферата.

В основной части раскрываются теоретические основы изучаемой проблемы, и дается ответ на основной вопрос реферата. Подготовка этой части реферата 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 и это представляет собой главную трудность. Для четкости и формализации основной части 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 реферата должен составлять самостоятельный авторский текст, опирающийся на изученную студентом литературу и его собственное видение проблемы. В то же время, при написании 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 реферата: максимально - 15 страниц машинописного текста формата А4.

### ***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.

Студентам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным рабочей программой дисциплины;
- 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 возвратиться 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. Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан. Часть I, II. М.: Дело, 2017.

2. Коваленко С.В. Предоставление государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.В. Коваленко, А.И. Киричек, Л.А. Сазонова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 109 с. — 978-5-4486-0175-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72465.html>

3. Барциц И.Н. Система государственного и муниципального управления: учебный курс: в 2 т. Т.2/ И.Н.Барциц. – М.: Изд-во РАГС, 2011. – 488 с.

## **6.2. Дополнительная литература.**

1. Кирсанов С.А., Яновский В.В. Организация и регламенты муниципальных услуг в Российской Федерации: монография / С. А. Кирсанов, В.В. Яновский: Русайнс; Москва, 2015.
2. Комментарий к Федеральному закону от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (постатейный): Юстицинформ; Москва; 2011. -65 с.
3. Киселева, А.М. Государственные и муниципальные услуги [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.М. Киселева. — Электрон. дан. — Омск : ОмГУ, 2018. — 224 с. — Режим доступа: <https://e-lanbook-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/book/110885> .
4. Коваленко С.В. Предоставление государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.В. Коваленко, А.И. Киричек, Л.А. Сазонова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 109 с. — 978-5-4486-0175-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72465.html>

## **6.3. Нормативные правовые документы.**

1. Справочно-правовая система «Консультант-Плюс» // URL: <http://www.consultant.ru>
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ».

## **6.4. Интернет-ресурсы.**

1. Федеральный центр информационно-образовательный ресурсов // Электронный ресурс [Режим доступа: свободный] <http://fcior.edu.ru/>
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам // Электронный ресурс [Режим доступа: свободный] <http://window.edu.ru/>
3. Институт новых технологий РС(Я) // Электронный ресурс [Режим доступа: свободный] <http://www.intvtex.ru/>
4. Международный журнал «Проблемы теории и практики управления» // Электронный ресурс [Режим доступа: свободный] <http://www.uptp.ru/>
5. Официальный сайт журнала «ARS ADMINISTRANDI» («Искусство управления») // Электронный ресурс [Режим доступа: свободный] <http://ars-administrandi.com/>
6. Административно-управленческий портал // Электронный ресурс [Режим доступа: свободный] <http://www.aup.ru/>

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

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.
2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.
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 системы «Консультант Плюс», «Гарант», поисковая система Яндекс и социальные сети.