



ОДОБРЕНО

Решением
Ученого совета ЧОУ ВО «МАЭУ»
от «21» февраля 2018г.
Протокол № 10

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ЧОУ ВО «МАЭУ»
О.И. Чиркова
«21» февраля 2018г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

(с внесенными изменениями и дополнениями, утвержденными решением
Ученого совета (протокол № 8 от «20» апреля 2022 г.)

Направление подготовки

38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

**Направленность (профиль) образовательной программы
«Региональное управление»**

является единой для всех форм обучения

Мурманск
2018

Государственные и муниципальные услуги: Рабочая программа дисциплины /– Мурманск: ЧОУ ВО «МАЭУ», 2018. – 58 с.

Государственные и муниципальные услуги: Рабочая программа дисциплины по направлению **38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»** является единой для всех форм обучения. Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций ПООП ВО по направлению (специальности) и профилю подготовки.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Введение.....
2. Тематическое планирование.....
3. Содержание дисциплины (модуля) курса.....
4. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся.....
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)....
7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля), необходимой для освоения дисциплины (модуля).....
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....
Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....

I ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины «Государственные и муниципальные услуги» предназначена для реализации Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее – ФГОС ВО) по направлению **38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»** и является единой для всех форм и сроков обучения.

1 Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплины (модули), практики, предшествующие изучению данной дисциплины и формирующие аналогичные компетенции	Код компетенции	Объект логической и содержательной взаимосвязи		Код компетенции	Дисциплины (модули), практики, изучаемые в последующих семестрах и формирующие аналогичные компетенции,
		Дисциплина	Код компетенции		
	ПК-8	Государственные и муниципальные услуги	ПК-8	ПК-8	Информационные технологии в управлении Управление проектами (региональный аспект) Производственная практика
Государственная и муниципальная служба	ПК-16		ПК-16	ПК-16	Основы делопроизводства Управление муниципальным и государственным заказом Производственная практика Производственная практика
-	ПК-24		ПК-24	ПК-24	Производственная практика

Дисциплина «Государственные и муниципальные услуги» относится к Блоку Б1 (Дисциплины (модули), вариативной части Б1.В.11).

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Таблица 1 – Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Вид деятельности и профессиональные задачи	Планируемые результаты	Уровень освоения компетенции
ПК-8	Способность применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования	Информационно-методическая деятельность: - сбор и классификационно-методическая обработка информации об имеющихся политических, социально-экономических, организационно-управленческих процессах и тенденциях; - участие в информатизации	<i>знать/понимать:</i> – основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией; <i>уметь:</i> – применять информационные технологии для решения управленческих задач по заданной инструкции;	<i>Пороговый</i>

		<p>власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий и учреждений, научных и образовательных организаций, политических партий, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организаций;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - применять системный подход в исследовании и разрешении проблем управления системой государственных услуг на федеральном и региональном уровнях; - находить административные регламенты, необходимые для принятия управленческого решения в сфере предоставления гос-х и муницип-х услуг. 	
			<p style="text-align: center;">Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - знать основные понятия и элементы системы государственных услуг; - методы управления операциями в различных сферах деятельности; - теоретические и практические основы функционирования системы государственных и муниципальных услуг; - принципы и нормативное правовое обеспечение системы государственных и муниципальных услуги ее регулирование;- - условия и порядок предоставления государственных и муниципальных контрактов; - базовые формы и основные Правила разработки, принятия, регистрации, опубликования и вступления в юридическую силу административных регламентов предоставления гос-х и муницип-х услуг; <p style="text-align: center;">Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять методами управления операциями в различных сферах деятельности - применять системный подход в исследовании и разрешении проблем управления системой государственных услуг на федеральном и региональном уровнях; - моделировать ситуацию поведения сторон в процессе предоставления государственных услуг; - находить и анализировать административные регламенты для принятия управленческих решений в сфере предоставления гос-х и муницип-х услуг. <p style="text-align: center;">Владеть</p>	<p style="text-align: center;">базовый</p>

			<p>- навыками осуществление действий (административных процедур), обеспечивающих предоставление государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации;</p>	
			<p style="text-align: center;">Знать</p> <p>знать основные понятия и элементы системы государственных услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы управления операциями в различных сферах деятельности; - теоретические и практические основы функционирования системы государственных и муниципальных услуг; - принципы и нормативное правовое обеспечение системы государственных и муниципальных услуги ее регулирование;- - условия и порядок предоставления государственных и муниципальных контрактов; - специфику реализации государственных и муниципальных услуг; <p style="text-align: center;">Уметь</p> <p>применять методами управления операциями в различных сферах деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять системный подход в исследовании и разрешении проблем управления системой государственных услуг на федеральном и региональном уровнях; - моделировать ситуацию поведения сторон в процессе предоставления государственных услуг. - решать проблемы в сфере организации государственных и муниципальных услуг; - находить, анализировать и Исползовать административные регламенты, необходимые для принятия управленческих решений в сфере предоставления гос-х и муницип-х услуг <p style="text-align: center;">Владеть</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками осуществление действий (административных процедур), обеспечивающих 	<p>продвинутый</p>

			<p>предоставление государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации;</p> <p>- Навыками технологического обеспечения служебной деятельности специалистов (по категориям и группам должностей государственной гражданской и муниципальной службы);</p> <p>обеспечение исполнения основных функций, административных регламентов органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий и учреждений, научных и образовательных организаций, политических партий, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организаций</p>	
ПК-24	Владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	<p>исполнительно-распорядительная:</p> <p>участие в обеспечении ведения делопроизводства и документооборота в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации; органах местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, политических партиях, общественно-политических, некоммерческих и коммерческих организациях;</p> <p>осуществление действий (административных процедур), обеспечивающих предоставление государственных и муниципальных услуг в соответствии с</p>	<p>Знать</p> <p>- приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам</p> <p>Уметь:</p> <p>- применять технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам</p>	пороговый
			<p>Знать</p> <p>- приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам</p> <p>Уметь:</p> <p>- определять приоритеты применять технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам;</p> <p>-принимать участие в обеспечении ведения</p>	базовый

		<p>законодательством Российской Федерации; участие в составлении планов</p>	<p>делопроизводства и документооборота в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации; органах местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, политических партиях, общественно-политических, некоммерческих и коммерческих организациях;</p> <p>- осуществлять действия (административных процедур), обеспечивающих предоставление государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации;</p> <p>Владеть:</p> <p>- технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам</p>	
			<p>Знать</p> <p>виды государственных решений и - приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам</p> <p>Уметь:</p> <p>- определять приоритеты применять технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам;</p> <p>-принимать участие в обеспечении ведения делопроизводства и документооборота в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации; органах местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, политических партиях, общественно-</p>	<p>продвинутый</p>

			<p>политических, некоммерческих и коммерческих организациях; - осуществлять действия (административных процедур), обеспечивающих предоставление государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации; - выделять в деятельности органов государственной власти основные потоки и процессы с целью анализа исполнения принятых государственных управленческих решений и моделировать управление ими с учетом их интеграции и дальнейшего совершенствования;</p> <p>Владеть:</p> <p>- технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; - навыками ведения делопроизводства и документооборота в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации; органах местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, политических партиях, общественно-политических, некоммерческих и коммерческих организациях;</p>	
--	--	--	---	--

Изучаемая дисциплина также дает частично знания и умения, которые позволят выпускнику по данному профилю выполнять частично обобщенные трудовые функции:

- ведение процедуры медиации в сфере государственного и муниципального управления, изложенные в профессиональном стандарте «Специалист в области медиации (медиатор)» (утв. приказом Минтруда России от 15.12.2014)

II ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ

СРОК ОБУЧЕНИЯ: 4 года

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: очная

2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной деятельности	Всего час. /зач.ед., форма контроля	Количество семестров
Контактная работа обучающихся с преподавателем:	36	1
В том числе:		
Лекции	18	
Практические занятия (ПЗ)	18	
Лабораторные работы (ЛР)	-	
Курсовое проектирование/ курсовая работа	-	
Самостоятельная работа	36	
Вид промежуточной аттестации в семестре	Экзамен,36	
Общая трудоемкость	108/3	

СРОК ОБУЧЕНИЯ: 4 года

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: заочная

2.2 Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной деятельности	Всего час. /зач.ед., форма контроля	Количество семестров
Контактная работа обучающихся с преподавателем:	8	1
В том числе:		
Лекции	4	
Практические занятия (ПЗ)	4	
Лабораторные работы (ЛР)	-	
Курсовое проектирование/ курсовая работа	-	
Самостоятельная работа	91	
Вид промежуточной аттестации в семестре	Экзамен, 9	
Общая трудоемкость	108/3	

III СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий

СРОК ОБУЧЕНИЯ: 4 года

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: очная

Наименование тем (разделов) дисциплины	Контактная работа обучающихся с преподавателем		Самостоятельная работа	Всего час.
	Лекции	Практические занятия		
Тема 1 Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	1	4	6	11
Тема 2 Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти	1	2	6	9
Тема 3 Регламентация и стандартизация деятельности органов власти по предоставлению	2	2	6	10

государственных и муниципальных услуг				
Тема 4 Регламентация исполнения государственных и муниципальных функций.	2	2	6	10
Тема 5 Понятие, признаки и виды федеральных государственных услуг. Федеральные социальные бюджетные государственные услуги. Организация оказания и непосредственное оказание федеральных социальных бюджетных государственных услуг.	2	4	6	12
Тема 6 Федеральные административные государственные услуги	2		6	8
Тема 7 Административные процедуры предоставления административных государственных и муниципальных услуг	2		4	6
Тема 8 Организация системы предоставления государственных услуг в Российской Федерации и городе Мурманске	2		4	6
Тема 9 Особенности организации предоставления государственных услуг в электронном виде	2	4	4	10
Тема 10 Государственные электронные услуги и сервисы	1		4	5
Тема 11 Многофункциональные центры (МФЦ) предоставления государственных услуг	1		4	5
Экзамен				36
Всего	18	18	36	108
Итого				108

СРОК ОБУЧЕНИЯ: 4 года

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: заочная

Наименование тем (разделов) дисциплины	Контактная работа обучающихся с преподавателем		Самостоятельная работа	Всего час.
	Лекции и	Практические занятия		
Тема 1 Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	0,5	0,5	8	9
Тема 2 Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти		0,5	8	8,5
Тема 3 Регламентация и стандартизация деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг	0,5	0,5	8	9
Тема 4 Регламентация исполнения государственных и муниципальных функций.	0,5	0,5	8	9
Тема 5 Понятие, признаки и виды федеральных государственных услуг. Федеральные социальные бюджетные государственные услуги. Организация оказания и непосредственное оказание федеральных социальных бюджетных государственных услуг.		1	8	9
Тема 6 Федеральные административные государственные услуги	0,5		8	8,5
Тема 7 Административные процедуры предоставления административных государственных и муниципальных услуг	0,5		8	8,5

Тема 8 Организация системы предоставления государственных услуг в Российской Федерации и городе Мурманске	0,5		8	8,5
Тема 9 Особенности организации предоставления государственных услуг в электронном виде		1	8	9
Тема 10 Государственные электронные услуги и сервисы	0,5		10	10,5
Тема 11 Многофункциональные центры (МФЦ) предоставления государственных услуг	0,5		9	9,5
Экзамен				9
Всего	4	4	91	108
Итого				108

3.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам

Тема 1 Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России

Содержание темы:

Цели, задачи и направления административной реформы. Общесистемные меры снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг.

Оптимизация осуществления функций органов исполнительной власти и органов местного самоуправления. Внедрение клиентоориентированного подхода в систему отношений «заявитель - власть». Промежуточные итоги административной реформы. Основные методы и технологии проведения административной реформы.

Тема 2 Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти

Содержание темы:

Бюрократическое управление: понятие, основные черты, ограничение применения. Проблема дефиниций «услуга» / «функция» / «работа».

Государственные (муниципальные) услуги и функции: понятие, классификация, право.

Методика функционального анализа полномочий органа власти. Реестр полномочий. Реестр функций. Реестр услуг. Понятие регламента. История вопроса. Задачи регламентации. Общее предназначение. Виды регламентов: регламент органа исполнительной власти, административные регламенты услуг, административные регламенты функций, должностные регламенты.

Тема 3 Регламентация и стандартизация деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг

Содержание темы:

Федеральный закон № 210-ФЗ от 27 июля 2010 г. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Административный регламент государственной (муниципальной) услуги: понятие, структура, общие требования к разработке проекта административного регламента услуги. Требования к стандарту предоставления государственной и муниципальной услуги. Процессный

подход к разработке административных процедур. Регламентация процессов межведомственного взаимодействия. Методические основы экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных услуг.

Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг. Особенности организации предоставления государственной и муниципальной услуги в многофункциональных центрах. Функции, права и обязанности многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственной и муниципальной услуги в многофункциональных центрах.

Требования к соглашениям о взаимодействии. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственной и муниципальной услуги. Порядок ведения реестров государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Порталы государственных и муниципальных услуг. Универсальная электронная карта. Зарубежный опыт оказания государственных услуг в электронном виде.

Тема 4 Регламентация исполнения государственных и муниципальных функций

Содержание темы:

Административный регламент государственной (муниципальной) функции: понятие, структура, общие требования к разработке проекта регламента. Правила разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (утв. постановлением Правительства РФ от 16 мая 2011 г. N 373). Основные требования к порядку исполнения государственной функции. Процессный подход к разработке административных процедур исполнения государственных и муниципальных функций. Методические основы экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных функций. Основные направления и методы оптимизации (повышения качества) исполнения государственных функций.

Тема 5 Понятие, признаки и виды федеральных государственных услуг.

Федеральные социальные бюджетные государственные услуги. Организация оказания и непосредственное оказание федеральных социальных бюджетных государственных услуг.

Содержание темы:

Общее понятие федеральных государственных услуг. Федеральные бюджетные социальные государственные услуги: понятие, признаки.

Субъекты организации оказания услуг, их правовое положение, полномочия в сфере организации оказания услуг. Субъекты непосредственного оказания услуг, их правовое положение, права и обязанности в ходе оказания услуг, ответственность.

Общие положения о государственных заданиях на оказание федеральных бюджетных социальных государственных услуг, стандарты качества их оказания в Российской Федерации.

Тема 6 Федеральные административные государственные услуги

Содержание темы:

Понятие и признаки федеральных административных государственных услуг. Система федеральных административных государственных услуг. Реестр федеральных административных государственных услуг. Административные регламенты предоставления федеральных административных государственных услуг. Административные процедуры федеральных административных государственных услуг.

Тема 7 Административные процедуры предоставления административных государственных и муниципальных услуг

Содержание темы:

Административный процесс и административные процедуры. Административные процедуры и административные производства. Общее понятие, общие признаки и виды административных процедур. Административные процедуры предоставления государственных и муниципальных услуг: понятие и специфические признаки. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур. Требования к порядку выполнения административных процедур. Основания (юридические факты) административных процедур, их правовая характеристика. Результаты административных процедур: промежуточные, окончательные.

Правовая характеристика отдельных административных процедур:

- предоставление заявителям информации об услуге; предварительная запись граждан на личный прием;
- прием документов, необходимых для предоставления услуги; предоставление сведений о ходе предоставления услуги;
- взаимодействие с государственными органами, организациями, участвующими в предоставлении услуги;
- подготовка проекта решения по услуге; проведение правовой экспертизы документов;
- получение заявителем результата предоставления услуги и др.

Тема 8 Организация системы предоставления государственных услуг в Российской Федерации и городе Мурманске

Содержание темы:

Понятие и сущность государственной услуги. Виды государственных услуг. Отличительные признаки государственной административной услуги. Особенности оказания государственных услуг. Концепция административной реформы в Российской Федерации и изменение системы предоставления государственных услуг. Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в электронном виде.

Автоматизированная система государственных услуг и функций (АСГУФ).

Тема 9 Особенности организации предоставления государственных услуг в электронном виде

Содержание темы:

Особенности вхождения России в международное информационное сообщество. Концепции «электронное правительство» и «электронная демократия». Основные цели «электронизации» государства. Совершенствование взаимодействия органов государственной власти и органов местного

самоуправления на основе внедрения современных информационно-коммуникационных технологий для обеспечения качественно нового уровня оперативности и удобства получения гражданами и организациями государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных и муниципальных органов власти.

Концепция «Одного окна» в формировании системы предоставления государственных услуг.

Тема 10 Государственные электронные услуги и сервисы

Содержание темы:

Электронные порталы государственных и муниципальных услуг. Государственный портал gosuslugi.ru. Портал государственных услуг города Мурманска. Особенности оказания государственных услуг в электронном виде. Оценка качества предоставления оказания услуг гражданам и бизнесу.

Тема 11 Многофункциональные центры (МФЦ) предоставления государственных услуг

Содержание темы:

Снижение административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг: концепция, цели, механизмы реализации. Многофункциональные центры (МФЦ) города Мурманска как фронт-офис предоставления государственных услуг. Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг в городе Мурманске – современное состояние и перспективы развития. Практический опыт деятельности многофункциональных центров предоставления государственных услуг на территории города Мурманска. Стандарты качества государственных услуг.

IV ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Общий объем самостоятельной работы обучающихся по дисциплине включает аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу в течение семестра. Аудиторная самостоятельная работа осуществляется в форме тестирования, выполнение практических работ, внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих формах:

- самостоятельная работа при подготовке к практическим занятиям;
- самостоятельная работа по подготовке ответов на вопросы и выполнение заданий;
- самостоятельное изучение теоретического материала;
- подготовка рефератов, эссе.

4.1. Тематика рефератов

Для формирования компетенции ПК-8, ПК -16

1. Процедура разработки, принятия, опубликования и вступления в юридическую силу административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Общие и специфические признаки административных регламентов

предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Понятие и виды административных процедур предоставления государственных и муниципальных услуг

Для формирования компетенции ОПК -24

4. Правовая характеристика модельных административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг
5. Правовая характеристика модельных административных регламентов (по материалам Мурманской области)

4.3. Вопросы и задания для самостоятельной работы

Для формирования компетенции ПК-8,ПК -16

1. Состояние и перспективы развития исполнительской дисциплины в федеральных органах власти.
2. Состояние и перспективы развития исполнительской дисциплины в органах власти субъекта федерации.
3. Состояние и перспективы развития исполнительской дисциплины в органах местного самоуправления.
4. Разработка целевых и процессорных технологий повышения исполнительской дисциплины в органах власти.
5. Социально-психологические основы стандартизации и регламентации государственных и муниципальных органов власти.
6. Основные проблемы внедрения административных регламентов.

Для формирования компетенции ПК -24

8. Необходимость стандартизации предоставления государственных (муниципальных) услуг.
9. Основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
10. Основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
11. Основные проблемы взаимодействия с заявителем при предоставлении государственной и муниципальной услуги.
12. Основные проблемы проведения независимой экспертизы проекта административного регламента.
13. Недостатки существующей и предложения по совершенствованию системы показателей оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъекта РФ.
14. Недостатки существующей и предложения системы показателей оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления в РФ.

У ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная литература

1. Буторин, М.В., Основы государственного и муниципального управления. : учебное пособие / М.В. Буторин. — Москва : КноРус, 2022. — 186 с. — ISBN 978-5-406-08619-3. — URL:<https://book.ru/book/941735> (дата обращения: 27.01.2022). — Текст : электронный.

2. Зуденкова, С.А., Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ : монография / С.А. Зуденкова. — Москва : Русайнс, 2020. — 139 с. — ISBN 978-5-4365-5958-2. — URL:<https://book.ru/book/939562> (дата обращения: 27.01.2022). — Текст : электронный.

б) дополнительная литература

1. Савельев, И.И., Государственные и муниципальные услуги: анализ и методика оценки качества : монография / И.И. Савельев. — Москва : Русайнс, 2019. — 135 с. — ISBN 978-5-4365-2033-9. — URL:<https://book.ru/book/932771> (дата обращения: 27.01.2022). — Текст : электронный.

2. Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении : учебник / О.С. Волгин, М.А. Данилькевич, А.С. Драчев [и др.] ; под ред. С.Е. Прокофьева, С.Г. Камолова. — Москва : КноРус, 2022. — 287 с. — ISBN 978-5-406-08929-3. — URL:<https://book.ru/book/942104> (дата обращения: 27.01.2022). — Текст : электронный.

VI ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Сайт органов государственной власти - <http://www.gov.ru/>
2. Министерство экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru/>
3. Сервер информационной поддержки административной реформы <http://ar.gov.ru>
4. Сайт методической поддержки реализации федерального закона 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
5. Федеральная служба государственной статистики <http://www.gks.ru/>

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

- 1 www.consultant.ru Справочная правовая система «КонсультантПлюс»
- 2 СПС Консультант v.7 – Справочно-Правовая Система

VII ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЪЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Консультант Плюс;

Программное обеспечение WinSL 8.1 RUS OLP NL AcdmcLegalization, 4HR-00399

Программное обеспечение WinPro 8.1 RUS OLP NL Acdmc, FQC-08171

Программное обеспечение Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition, 79P-04728

MyTest (свободно распространяемая)

VIII ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 4 этаж, ауд. 402). Комплект учебной мебели на 98 человек; оснащена электронным УМК по дисциплине, электронные учебные пособия по дисциплинам в ЭБС слайд-лекции, демонстрационный экран, мультимедийный видеопроектор, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 2 этаж, ауд. 213) Комплект учебной мебели на 29 человек; оснащена электронным УМК по дисциплинам, электронные учебные пособия по дисциплинам в ЭБС, слайд-лекции, переносной мультимедийный видеопроектор, демонстрационный экран, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 4 этаж, ауд. 404) Комплект учебной мебели на 39 человек; оснащена электронным УМК по дисциплинам, электронные учебники по дисциплинам в ЭБС, слайд-лекции, переносной мультимедийный видеопроектор, переносной демонстрационный экран, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet.

Учебная аудитория для проведения индивидуальных консультаций по направлениям (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 3 этаж, ауд. 301) Комплект учебной мебели на 4 человека; оснащенные лицензионным программным обеспечением, с выходом в локальную сеть ЧОУ ВО «МАЭУ», глобальную сеть Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ЧОУ ВО «МАЭУ»

Учебная аудитория для проведения групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 3 этаж, ауд. 309) Комплект учебной мебели на 68 человек; оснащена электронным УМК по дисциплинам, электронные учебники по дисциплинам в ЭБС, слайд-лекции, демонстрационный экран, мультимедийный видеопроектор, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, выполнения курсовых работ, текущего контроля и промежуточной аттестации (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская

область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 3 этаж, ауд. 305). Автоматизированные рабочие места для обучающихся (20 мест), оснащенные лицензионным программным обеспечением, с выходом в локальную сеть ЧОУ ВО «МАЭУ», глобальную сеть Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ЧОУ ВО «МАЭУ». Программное обеспечение: электронный УМК; слайд-лекции, демонстрационный экран, мультимедийный видеопроектор, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet. Программное обеспечение:

Учебная аудитория для выполнения курсовых работ, текущего контроля и промежуточной аттестации (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 2 этаж, ауд. 211) Комплект учебной мебели на 16 человек; оснащена электронным УМК по дисциплинам, электронные учебные пособия по дисциплинам в ЭБС, слайд-лекции, лингафонное оборудование, переносной мультимедийный видеопроектор, переносной демонстрационный экран, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, выполнения курсовых работ, текущего контроля и промежуточной аттестации (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 2 этаж, ауд. 212) Комплект учебной мебели на 29 человек; оснащена электронным УМК по дисциплинам, электронные учебники по дисциплинам в ЭБС, слайд-лекции, переносной мультимедийный видеопроектор, переносной демонстрационный экран, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet.

Помещение для самостоятельной работы (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 2 этаж, ауд. 203). Автоматизированные рабочие места для обучающихся (18 мест), оснащенные лицензионным программным обеспечением, с выходом в локальную сеть ЧОУ ВО «МАЭУ», глобальную сеть Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ЧОУ ВО «МАЭУ».

IX МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1 План практических занятий

Наименование темы	Наименование практических занятий
Тема 1 Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России	Практическое занятие № 1
Тема 2 Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной Власти	Практическое занятие №2
Тема 3 Регламентация и стандартизация деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг	Практическое занятие № 3
Тема 4 Регламентация исполнения государственных и муниципальных	Практическое занятие № 4

функций.	
Тема 5 Понятие, признаки и виды федеральных государственных услуг. Федеральные социальные бюджетные государственные услуги. Организация оказания и непосредственное оказание федеральных социальных бюджетных государственных услуг.	Практическое занятие № 5
Тема 6 Федеральные административные государственные услуги	
Тема 7 Административные процедуры предоставления административных государственных и муниципальных услуг	
Тема 8 Организация системы предоставления государственных услуг в Российской Федерации и городе Мурманске	
Тема 9 Особенности организации предоставления государственных услуг в электронном виде	Практическое занятие № 6
Тема 10 Государственные электронные услуги и сервисы	
Тема 11 Многофункциональные центры (МФЦ) предоставления государственных услуг	

9.2 План занятий по лабораторным работам

Лабораторные работы не предусмотрены учебным планом.

9.3 План занятий в интерактивной форме

Не предусмотрен

9.4 Описание показателей и критерии оценивания компетенций по текущему контролю

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование темы	Формы контактной работы (лекции, практические, лабораторные, интерактивные и др.)	Форма контроля - показатели оценивания компетенции (наименование средств оценки по теме в соответствии с техн. картой: тестирование, контрольная работа, устный ответ, эссе, реферат и т.д.)	Критерии оценки в зависимости от уровня освоения компетенции (Пороговый, Базовый, Продвинутой) (в соответствии с техн. картой)
ПК-8	Способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования	Тема 1 Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России Тема 2 Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной	лекции, интерактивные лекции, практические занятия, дискуссии, работа в малых группах, проект, проблемное обучение	Участие в дискуссиях на семинарских занятиях (Практическое занятие 1-6) Реферат 1-3 Самостоятельная подготовка ответов (вопросы и задания 1-7) Выполнение заданий: Практическое занятие 1 (задание 1-3);	Пороговый от 60 до 73 баллов
					Базовый от 74 до 87 баллов
					Продвинутой от 88 до 100 баллов
ПК-16	способностью осуществлять				

	<p>технологическое обеспечение служебной деятельности специалистов (по категориям и группам должностей государственной гражданской службы и муниципальной службы)</p>	<p>Власти Тема 3 Регламентация и стандартизация деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг Тема 4 Регламентация исполнения государственных и муниципальных функций. Тема 5 Понятие, признаки и виды федеральных государственных услуг. Федеральные социальные бюджетные государственные услуги. Организация оказания и непосредственное оказание федеральных социальных бюджетных государственных услуг. Тема 6 Федеральные административные государственные услуги Тема 7 Административные процедуры предоставления административных государственных и муниципальных услуг Тема 8 Организация системы предоставления государственных услуг в Российской Федерации и городе Мурманске Тема 9 Особенности организации предоставления государственных услуг в электронном виде Тема 10</p>		<p>Практическое занятие 5 (задание 1-4); Практическое занятие 6 (задание 1-3);</p>	
--	---	---	--	--	--

		Государственные электронные услуги и сервисы Тема 11 Многофункциональные центры (МФЦ) предоставления государственных услуг			
ПК-24	владением технологиями, приемами, обеспечивающим и оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	Тема 1 Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России Тема 2 Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти Тема 3 Регламентация и стандартизация деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг Тема 4 Регламентация исполнения государственных и муниципальных функций. Тема 5 Понятие, признаки и виды федеральных государственных услуг. Федеральные социальные бюджетные государственные услуги. Организация оказания и непосредственное оказание федеральных социальных бюджетных государственных услуг.	лекции, интерактивные лекции, практические занятия, дискуссии, работа в малых группах, проект, проблемное обучение	Участие в дискуссиях на семинарских занятиях (Практическое занятие 1-6) Реферат 4-5 Самостоятельная подготовка ответов (вопросы и задания 8-14) Выполнение заданий: Практическое занятие 1 (задание 1-3); Практическое занятие 5 (задание 1-4); Практическое занятие 6 (задание 1-3);	Пороговый от 60 до 73 баллов
					Базовый от 74 до 87 баллов
					Продвинутой от 88 до 100 баллов

		<p>Тема 6 Федеральные административные государственные услуги</p> <p>Тема 7 Административные процедуры предоставления административных государственных и муниципальных услуг</p> <p>Тема 8 Организация системы предоставления государственных услуг в Российской Федерации и городе Мурманске</p> <p>Тема 9 Особенности организации предоставления государственных услуг в электронном виде</p> <p>Тема 10 Государственные электронные услуги и сервисы</p> <p>Тема 11 Многофункциональные центры (МФЦ) предоставления государственных услуг</p>			
--	--	--	--	--	--

9.5 Типовые задания для текущего контроля

Проверяемая компетенция: ПК-8, ПК-16, ПК-24

Практическое (семинарское) занятие №1.

Тема 1 Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России

Вопросы к семинарскому занятию

Ключевые слова: административные барьеры, исполнительная власть, органы местного самоуправления, административные реформы.

Цель: изучить концепции нового государственного управления и административную реформу в современной России.

Семинар проводится в форме дискуссия.

Задание 1.

На основе анализа административных регламентов предоставления государственных услуг обосновать тезис о том, что «административные регламенты являются разновидностью нормативных правовых актов».

Задание 2.

Используя знания об основных видах государственных и

муниципальных услуг, привести по пять примеров административных регламентов на каждую видовую группу.

Задание 3.

Составить иерархию нормативных правовых актов управления, принимаемых федеральными органами исполнительной власти, определив в ней место административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг.

Практическое (семинарское) занятие № 2

Тема 2 Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти

Интерактивное семинарское занятие с использованием метода круглый стол.

Цель занятия: выработка у учащихся профессиональных умений излагать мысли, аргументировать свои соображения, обосновывать предлагаемые решения и отстаивать свои убеждения.

Задача для участников: провести анализ нормативно-правовой базы РФ по регламентации деятельности органов государственной и муниципальной власти.

Ход подготовки и проведения:

- 1) Преподавателем формулируются вопросы, обсуждение которых позволит всесторонне рассмотреть проблему;
- 2) Вопросы распределяются по подгруппам и раздаются участникам для целенаправленной подготовки;
- 3) В ходе занятия вопросы раскрываются в определенной последовательности.
- 4) Выступления специально подготовленных студентов обсуждаются и дополняются. Задаются вопросы, студенты высказывают свои мнения, спорят, обосновывают свою точку зрения.

Практическое (семинарское) занятие № 3

Тема 3 Регламентация и стандартизация деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг

Ключевые слова: административный регламент.

Вопросы для обсуждения

1. Формирование реестров полномочий, функций, услуг.
2. Схема административных процедур предоставления государственной (муниципальной) услуги.
3. Показатели оценки качества и доступности государственных (муниципальных) услуг.

Практическое (семинарское) занятие № 4

Тема 4 Регламентация исполнения государственных и муниципальных функций

Интерактивное семинарское занятие с использованием метода деловая игра

Цель занятия: активация полученных теоретических знаний, перевод их в деятельностный контекст.

Задача для участников деловой игры: дать экспертную оценку административному регламенту государственной (муниципальной) функции

на соответствие требованиям 210-ФЗ.

Ход проведения:

1. Группа самостоятельно разбивается по желанию на 3 подгруппы.
2. Определяются правила деловой игры
3. Преподаватель определяет план обсуждения экспертами ФЗ- 210 и время для работы экспертной группы.
4. Представитель экспертной группы оглашает выводы по итогам обсуждения.

Практическое (семинарское) занятие № 5

Тема 5 Понятие, признаки и виды федеральных государственных услуг. Федеральные социальные бюджетные государственные услуги. Организация оказания и непосредственное оказание федеральных социальных бюджетных государственных услуг.

Интерактивное семинарское занятие с использованием метода круглый стол.

Цель занятия: выработка у учащихся профессиональных умений излагать мысли, аргументировать свои соображения, обосновывать предлагаемые решения и отстаивать свои убеждения.

Задача для участников: провести анализ качества разработки должного регламента государственного служащего.

Ход подготовки и проведения:

- 1) Преподавателем формулируются вопросы, обсуждение которых позволит всесторонне рассмотреть проблему;
- 2) Вопросы распределяются по подгруппам и раздаются участникам для целенаправленной подготовки;
- 3) В ходе занятия вопросы раскрываются в определенной последовательности.
- 4) Выступления специально подготовленных студентов обсуждаются и дополняются. Задаются вопросы, студенты высказывают свои мнения, спорят, обосновывают свою точку зрения.

Вопросы:

1. Общее понятие услуги.
2. Понятие, признаки, виды бюджетных социальных услуг, субъекты их получения и оказания.
3. Организация оказания бюджетных социальных услуг (государственное и муниципальное задание, государственный и муниципальный заказ).
4. Понятие, признаки и виды административных государственных и муниципальных услуг, субъекты их получения и предоставления.
5. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.

Решение практических заданий, задач, ситуаций

Задание 1.

Изложить содержание теоретического вопроса «Правовое регулирование разработки Административных регламентов предоставления *муниципальных услуг* в муниципальных образованиях Мурманской области».

Задание 2.

Изложить содержание теоретического вопроса «Признаки административных регламентов предоставления муниципальных услуг как муниципальных нормативных правовых актов»

Задание 3.

На основе Положений о Департаментах Администрации города Мурманска, установить исчерпывающий перечень департаментов и их структурных подразделений, уполномоченных осуществлять исполнение функций *муниципального контроля* в соответствующей отрасли управления. *Изобразить в виде таблицы.*

№	Название Департамента	Постановление Администрации города Мурманска об утверждении Положения о Департаменте	Пункт Положения, закрепляющий Полномочие на осуществление проверок в рамках конкретного вида муниципального контроля (воспроизвести буквально)	Полномочия (обязанности и права) должностных лиц Департамента по осуществлению функции муниципального контроля	Наличие Административного регламента (Постановление Администрации города Мурманска об утверждении Административного регламента исполнения функции муниципального контроля)

Примечание. При оформлении таблицы указывать полное название Постановления и Положения; Постановления и Административного регламента, а также официальные источники их опубликования.

Задание 4.

На основе Положений о Департаментах Администрации города Мурманска, установить исчерпывающий перечень департаментов и их структурных подразделений, уполномоченных осуществлять предоставление муниципальных услуг в соответствующей отрасли управления. *Изобразить в виде таблицы.*

№	Название Департамента	Постановление Администрации города Мурманска об утверждении Положения о Департаменте	Пункт Положения, закрепляющий Полномочие на осуществление предоставления конкретной муниципальной услуги (воспроизвести буквально)	Полномочия (обязанности и права) должностных лиц Департамента по осуществлению предоставления муниципальной услуги	Наличие Административного регламента (Постановление Администрации города Мурманска об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги)

Примечание. При оформлении таблицы указывать полное название Постановления и Положения; Постановления и Административного регламента, а также официальные источники их опубликования.

Задание 5.

На основе нормативных правовых актов Мурманской области и муниципальных нормативных правовых и правовых актов городского округа город Мурманск, а также Реестра муниципальных услуг, предоставляемых в муниципальном образовании городском округе город Мурманск классифицировать муниципальные услуги на следующие группы (см. графы приведенной ниже таблицы).

Изобразить в виде таблицы в формате альбомного листа.

Муниципальные услуги, предоставляемые территориями органами Администрации города Мурманска	Муниципальные услуги, предоставляемые отраслевыми (функциональными) органами Администрации и города Мурманска	Муниципальные услуги, оказываемые муниципальными учреждениями и иными организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ), выполняемое (выполняемый) за счет средств местного бюджета	Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг и включены в перечень, утвержденный нормативным правовым актом представительного органа самоуправления города Мурманска	Муниципальные услуги, предоставляемые в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг	Государственные услуги, делегированные Мурманска

Примечание к таблице. В текстовом сопровождении таблицы указать все нормативные правовые и правовые акты, на основе которых составлена таблица с указанием официальных источников опубликования.

Практическое (семинарское) занятие № 6

Тема 9 Особенности организации предоставления государственных услуг в электронном виде

Задание 1

Оформление алгоритма на получение государственной услуги в электронном виде (на примере получения и оплаты Единого платежного документа).

Задание 2

Регистрация на городском портале gorod.mos.ru. и оформление заявки на исправление зафиксированных нарушений в содержании города (на примере нарушений в сфере содержания городских дорог, дворов, остановок общественного транспорта, подъездов жилых домов и т.п.)

Задание 3

Оформление алгоритма на предоставление государственной услуги в электронном виде по оплате жилищно-коммунальных услуг (на примере приема показаний приборов учета воды, счетчиков электроэнергии и т.п.)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Таблица 1 – Результаты освоения компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Дисциплины (модули), практики, при изучении которых формируется данная компетенция	Этапы формирования компетенции в рамках данной дисциплины (наименование тем)
ПК-8	Способность применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования	Государственная и муниципальная служба Основы делопроизводства Управление государственным и муниципальным заказом Производственная практика Производственная практика	Тема 1 Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России Тема 2 Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной Власти Тема 3 Регламентация и стандартизация деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг Тема 4 Регламентация исполнения государственных и муниципальных функций. Тема 5 Понятие, признаки и виды федеральных государственных услуг. Федеральные социальные бюджетные государственные услуги. Организация оказания и непосредственное оказание федеральных социальных бюджетных государственных услуг. Тема 6 Федеральные административные государственные услуги Тема 7 Административные процедуры предоставления административных государственных и муниципальных услуг Тема 8 Организация системы предоставления государственных услуг в Российской Федерации и городе Мурманске Тема 9 Особенности организации предоставления государственных услуг в электронном виде Тема 10 Государственные электронные услуги и сервисы Тема 11 Многофункциональные центры (МФЦ) предоставления государственных услуг
ПК-16	способностью осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности специалистов (по категориям и группам должностей государственной гражданской службы и муниципальной службы)		

ПК-24	<p>владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам</p>		<p>Тема 1 Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России</p> <p>Тема 2 Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной Власти</p> <p>Тема 3 Регламентация и стандартизация деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг</p> <p>Тема 4 Регламентация исполнения государственных и муниципальных функций.</p> <p>Тема 5 Понятие, признаки и виды федеральных государственных услуг. Федеральные социальные бюджетные государственные услуги. Организация оказания и непосредственное оказание федеральных социальных бюджетных государственных услуг.</p> <p>Тема 6 Федеральные административные государственные услуги</p> <p>Тема 7 Административные процедуры предоставления административных государственных и муниципальных услуг</p> <p>Тема 8 Организация системы предоставления государственных услуг в Российской Федерации и городе Мурманске</p> <p>Тема 9 Особенности организации предоставления государственных услуг в электронном виде</p> <p>Тема 10 Государственные электронные услуги и сервисы</p> <p>Тема 11 Многофункциональные центры (МФЦ) предоставления государственных услуг</p>
-------	--	--	--

2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 2 – Шкала оценивания

Код и наименование компетенции и	Уровень освоения компетенции	Показатели оценивания компетенции (перечень необходимых заданий)		Критерии оценивания компетенции
		Теоретические вопросы (№ или от ... до)	Практические задания (№ или от ... до)	Зачет*
ПК-8- способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования ПК-16 - способностью осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности специалистов (по категориям и группам должностей государственной гражданской службы и муниципальной службы)	Пороговый уровень	1-25	Тестовое задание	Пороговый уровень «3» – от 10 до 20 б.
	Базовый уровень			Базовый уровень «4» – от 21 до 30 б.
	Продвинутый уровень			Продвинутый уровень «5» – от 31 до 40 б.
ПК-24 - владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	Пороговый уровень	26-43	Тестовое задание	Пороговый уровень «3» – от 10 до 20 б.
	Базовый уровень			Базовый уровень «4» – от 21 до 30 б.
	Продвинутый уровень			Продвинутый уровень «5» – от 31 до 40 б.

* Итоговая оценка за экзамен, дифференцированный зачет выставляется по среднему баллу, отражающему уровень освоения компетенций

3 Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации (см. показатели оценивания компетенции, таблица 2)

- Перечень теоретических вопросов по уровням и по результату освоения дисциплины
- Перечень практических заданий по уровням и по результату освоения дисциплины «Уметь»:
- Перечень практических заданий по уровням и по результату освоения дисциплины «Владеть» (при необходимости):

3.1. Теоретические вопросы по промежуточной аттестации

<p>Проверяемая компетенция: ПК-8, ПК-16</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. В чем разница понятий «функция» / «услуга» / «работа». 2. Что понимается под государственной услугой? 3. Основные направления административной реформы в России? 4. Что такое «функция» органа власти? 5. Что такое «административный регламент»? 6. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры. 7. Каковы основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг? 8. Основные права заявителя при получении государственных и муниципальных услуг. 9. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги. 10. Межведомственное информационное взаимодействие: понятие, участники, формы, принципы и требования к реализации. 11. Какие документы входят в перечень, предоставляемых лично заявителем? 12. Каковы основные требования к взиманию с заявителя платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг? 13. Основные требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Проблемы организации предоставления электронных услуг. 14. Какие основные сведения содержат реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг? 15. Порядок формирования реестров государственных и муниципальных услуг. 16. Каковы основные требования к структуре административного регламента? 17. Каковы общие требования к разработке проекта административного регламента? 18. Что является предметом независимой экспертизы проекта административного регламента? 19. Кто может осуществлять независимую экспертизу проекта административного регламента? 20. Каковы основные требования к стандарту предоставления государственных и муниципальных услуг? 21. Как описать административную процедуру? 22. Требования к показателям оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг. 23. Основные направления оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг. 24. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг. 25. Досудебный порядок обжалования: предмет, сроки, результаты.
<p>ПК-24</p>	<ol style="list-style-type: none"> 26. Понятие и сущность государственной услуги 27. Виды государственных услуг 28. Концепция административной реформы в Российской Федерации и изменение системы предоставления государственных услуг

	<p>29. Единая система оказания государственных услуг в Российской Федерации</p> <p>30. Организация система предоставления государственных услуг в электронной форме</p> <p>31. Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в электронном виде</p> <p>32. Автоматизированная система государственных услуг и функций (АСГУФ)</p> <p>33. Концепции «электронное правительство» и «электронная демократия», особенности реализации</p> <p>34. Особенности взаимодействия органов государственной власти и органов местного самоуправления с гражданами и организациями на основе внедрения современных информационно-коммуникационных технологий</p> <p>35. Базовые информационные ресурсы</p> <p>36. Особенности разработки «электронных регламентов»</p> <p>37. Система электронного межведомственного взаимодействия (СЭМВ)</p> <p>38. Электронные порталы государственных и муниципальных услуг. Особенности оказания государственных услуг в электронном виде.</p> <p>39. Оценка качества предоставления оказания услуг гражданам и бизнесу</p> <p>40. Снижение административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг: концепция, цели, механизмы реализации. Противодействие коррупции</p> <p>41. Многофункциональные центры (МФЦ) фронт-офис предоставления государственных услуг. Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг– современное состояние и перспективы развития</p> <p>42. Стандарты качества государственных услуг</p> <p>43. Защита персональных данных. Угрозы информационной безопасности. Особенности защиты персональных данных</p>
--	--

Тестовое задание

Проверяемая компетенция: ПК-8, ПК-16, ПК-24

1. По какому принципу происходит описание деловых процессов в процессном подходе?

- а) Снизу вверх.
- б) Сверху вниз.
- в) Возможны оба варианта в зависимости от характера деловых процессов.

2. Как соотносятся между собой «административный регламент предоставления государственной или муниципальной услуги» и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги?

- а) Это два самостоятельных документа.
- б) Стандарт предоставления государственных и муниципальных услуг является лишь разделом административного регламента.
- в) Административный регламент является одним из разновидностей стандарта предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Федеральным законом № 210-ФЗ предусматривается, что информация о разработанных административных регламентах должна быть включена в соответствующие реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг в течение:

- а) двух лет.
- б) одного года.
- в) трех лет.

4. Что не указывается в разделе «Общие положения» административного регламента?

а) Описание результатов исполнения функции (предоставления услуги), а также указание на юридические факты, которыми заканчивается исполнение функции (предоставление услуги), в том числе при наличии - отказ в предоставлении услуги.

б) Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги), с указанием реквизитов нормативных правовых актов и источников их официального опубликования.

в) Перечень получателей услуги, в том числе их специальных категорий.

5. Срок оказания услуги, не требующей проведения специальных исследований (экспертиз), без участия в оказании соответствующей услуги нескольких органов (организаций) не должен превышать:

а) пятнадцати дней.

б) одного месяца.

в) десяти дней.

6. Построение модели делового процесса можно представить в виде действий: определяется исходная информация для выполнения функции (1), определяется внешний пользователь функции (2), определяются исполнители функции и их роли (3). Определите их последовательность.

а) 1, 2, 3.

б) 2, 3, 1.

в) 1, 3, 2.

7. В каких случаях невозможен отказ в принятии документов при обращении граждан в орган исполнительной власти?

а) В случае обращения в ненадлежащий орган.

б) В случае не предоставления всех надлежащих документов в электронном виде.

в) В случае непредставления всех документов, необходимых для оказания услуги.

8. В случае если орган местного самоуправления, являющийся разработчиком административного регламента, не имеет официального сайта, то:

а) проект административного регламента подлежит размещению в сети Интернет на официальном сайте муниципального образования.

б) проект административного регламента подлежит размещению в сети Интернет на официальном сайте федерального органа исполнительной власти.

в) проект административного регламента не подлежит размещению в сети Интернет.

9. Независимая экспертиза проектов административных регламентов может проводиться:

а) физическими и юридическими лицами, принимавшими участие в разработке проекта административного регламента.

б) физическими и юридическими лицами в инициативном порядке за счет

собственных средств.

в) организациями, находящимися в ведении органа, являющегося разработчиком административного регламента.

10. Что из перечисленного не является методом, который должен быть использован для оценки объективных показателей качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг?

а) Метод контрольной закупки.

б) Метод групповых интервью с государственными и муниципальными служащими.

в) Подсчет количества поданных заявлений на выполнение конкретной государственной услуги.

11. Внесение изменений в административные регламенты осуществляется в случае:

а) изменения законодательства Российской Федерации, регулирующего предоставление услуги (исполнение функции).

б) изменения структуры органов публичной власти, к сфере деятельности которых относится исполнение соответствующей функции (предоставление услуги).

в) оба ответа верны.

12. Выберите из перечисленных верное высказывание:

а) Должностной регламент (инструкция) должен представлять собой технологию исполнения операций для каждого служащего, отражать, в первую очередь, процедуры и сроки выполнения должностных обязанностей.

б) При работе над проектом административного регламента целесообразно указывать должность, кто выполняет каждое действие.

в) Виды регламентов - административный и должностной - различаются по объектам: в одном случае это процесс, в другом - это должность, а также по критериям регламентации.

4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования, описание шкал оценивания

Краткое описание форм контроля качества освоения дисциплины и уровня формирования компетенций

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Государственные и муниципальные услуги» проводится в форме текущего, рубежного и итогового контроля.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на практических занятиях (круглый стол, самостоятельная работа, решение проблемных задач, тестирование);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (самостоятельная работа, эссе, реферат);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;
- по результатам отчета обучающихся, имеющих академические задолженности, в ходе индивидуальной консультации преподавателя.

Контроль текущей успеваемости осуществляется поэтапно и служит основанием для промежуточной аттестации по дисциплине.

Рубежный контроль проводится в целях подведения промежуточных итогов текущей успеваемости обучающихся, анализа состояния учебной работы, выявления неуспевающих, ликвидации задолженностей.

К рубежному контролю относится проверка знаний, умений и навыков, обучающихся посредством проведения письменного опроса как проверки усвоения материала после изучения 2-3 тем.

Все виды текущего и рубежного контроля осуществляются на практических занятиях.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень усвоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания уровня освоения компетенций обучающимися основана на следующих принципах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине «Государственные и муниципальные услуги» требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки: 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» для очной и заочной формы обучения проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы в устной форме.

Краткая характеристика процедур реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки уровня освоения компетенций, обучающихся представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Краткая характеристика процедур реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся

Наименование оценочного	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
-------------------------	---	---

средства		
Проблемная задача	Учебная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи	Тема (проблема), концепция, ожидаемый результат
Коллоквиум, дискуссия	Осуществляется по итогам каждого выступления. Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения	Перечень вопросов для обсуждения, дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии
Письменный опрос	Письменный опрос по основным терминам, категориям, понятиям, концепциям проводится после изучения лекционного материала в течение 40 минут.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
Устный опрос	Устный опрос проводится в течение всего практического занятия по заранее выданной тематике	Вопросы по теме (темам) дисциплины
Тест	Проводится на практических занятиях. Позволяет оценить уровень знаний теоретического материала по дисциплине. Осуществляется на бумажных или электронных носителях по вариантам. Количество вопросов в каждом варианте определяется преподавателем. Отведенное время на подготовку определяет преподаватель	Фонд тестовых заданий Тест 1, тест 2
Реферат	Доклад на определённую тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников	Темы рефератов
Эссе	Вид творческой работы, выражающий индивидуальные впечатления и соображения автора по конкретному поводу или предмету	Темы эссе

4.2. Требования к реферату и эссе и критерии оценивания

Реферат отличается особой логичностью подачи материала и изъяснения мысли, объективностью изложения материала. Как правило, реферат отражает различные точки зрения на исследуемый вопрос, выражая в то же время и мнение самого автора.

Различают два вида рефератов: **продуктивные** и **репродуктивные**. Репродуктивный реферат воспроизводит содержание первичного текста. Продуктивный содержит творческое или критическое осмысление реферируемого источника.

Репродуктивные рефераты можно разделить еще на два вида: **реферат-конспект** и **реферат-резюме**. Реферат-конспект содержит фактическую информацию в обобщённом виде, иллюстрированный материал, различные сведения о методах исследования, результатах исследования и возможностях их применения. Реферат-резюме содержит только основные положения данной темы.

В продуктивных рефератах выделяют **реферат-доклад** и **реферат-обзор**. Реферат-обзор составляется на основе нескольких источников и сопоставляет различные точки зрения по данному вопросу. В реферате-докладе, наряду с анализом информации первоисточника, есть объективная оценка проблемы; этот реферат имеет развёрнутый характер.

Реферат имеет определённую композицию:

1. Введение. Во вступлении обосновывается выбор темы, могут быть даны исходные данные реферируемого текста;

2. Основная часть. Содержание реферируемого текста, приводятся и аргументируются основные тезисы;

3. Вывод. Заключение. Делается общий вывод по проблеме, заявленной в реферате.

Реферат имеет следующие признаки:

- содержание реферата полностью зависит от выбранной темы;
- содержит точное изложение основной информации без искажений и субъективных оценок.

Рефераты пишутся обычно стандартным языком, с использованием типологизированных речевых оборотов вроде «важное значение имеет», «уделяется особое внимание», «поднимается вопрос», «делаем следующие выводы», «исследуемая проблема», «освещаемый вопрос» и т. п. К языковым и стилистическим особенностям рефератов относятся слова и обороты речи, носящие обобщающий характер, словесные клише. Им, как правило, присущи неопределённо-личные предложения, отвлечённые существительные, специфичные и научные термины, свойственные исследуемой проблеме, слова-жаргонизмы, деепричастные и причастные обороты.

Эссе – вид творческой работы, выражающий индивидуальные впечатления и соображения автора по конкретному поводу или предмету. В отличие от реферата, не претендует на исчерпывающую или определяющую трактовку темы.

Эссеистическому стилю свойственны образность, подвижность ассоциаций, афористичность, установка на откровенность и разговорную интонацию.

Именно в эссе обучающийся может выразить свое мнение в отношении актуальных проблем, проявить свои творческие способности, продемонстрировать знание основного курса, применить свои знания в новой ситуации.

При написании эссе необходимо продемонстрировать:

- понимание смысла высказывания;
- раскрытие смысла высказывания в заданном содержательном контексте;
- структурированность изложения;
- использование аргументации;
- собственную позицию;
- опору на теоретические знания.

Таким образом, общие требования к написанию эссе:

1. Соответствие текста эссе смыслу высказывания
2. Правильное понимание автором смысла высказывания
3. Раскрытие проблемы на теоретическом уровне (с использованием понятий, теоретических положений, причинно - следственных связей, источников)
4. Представление личной позиции обучающегося, аргументация этой позиции с использованием фактов из общественной жизни и личного социального опыта.
5. Логичность рассуждений, речевая связность и последовательность изложения.
6. Соответствие нормам русского языка.
7. Обобщающий вывод.

Ниже приведены критерии выставления оценок по реферату и эссе.

Выполнение и защита реферата (эссе) оценивается по пятибалльной системе:

Оценка **«отлично»** ставится, если:

Содержание работы:

- полностью соответствует теме;
- представлены позиции разных авторов, их анализ и оценка;
- терминологический аппарат использован правильно, аргументировано;
- используются новые источники, законодательные акты, эмперические материалы;
- обучающийся показывает глубокую общетеоретическую подготовку;
- демонстрирует умение работать с различными видами источников;
- проявляет умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, являющийся предметом исследования.

Защита реферата (эссе)

- обучающийся в устном выступлении на защите адекватно представляет результаты исследования;
- владеет понятийным аппаратом;
- владеет научным стилем изложения;
- аргументировано отвечает на вопросы и участвует в дискуссии.

Оценка **«хорошо»** ставится, если:

Содержание реферата (эссе):

- обучающийся показал хорошие знания по предмету и владеет навыками систематизации материала;
- обучающийся не в полном объеме изучил историю вопроса;
- допустил 1-2 ошибки в теории (аргументации);
- был некорректен в использовании терминологии.

Защита реферата (эссе):

- обучающийся не вполне адекватно представил результаты работы в устном выступлении на защите, но при этом обнаружил хорошие знания по дисциплине и владение навыками систематизации материала.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если:

Содержание реферата (эссе)

- обучающийся обнаружил удовлетворительные знания по предмету;
- имеются замечания по трем–четырем параметрам реферата (эссе), указанным в общих требованиях;

Защита реферата (эссе):

- в устном выступлении на защите обучающийся поверхностно представляет результаты исследования;
- отстывает от научного стиля изложения;
- затрудняется в аргументации, отвечая на вопросы по теме работы.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится, если:

- установлен факт плагиата;
- имеются принципиальные замечания по реферату (эссе);
- обучающийся допустил грубые теоретические ошибки.

4.3 Критерии оценивания результатов тестирования

№ теста и количество вопросов	Кол-во правильных ответов	Оценка уровня подготовки в баллах	Вербальный аналог
Тест № 1, 13 вопросов	от 5 до 7	3	Удовлетворительно
	от 8 до 10	4	Хорошо
	от 11 до 13	5	Отлично
Тест № 1, 50 вопросов	от 15 до 25	3	Удовлетворительно
	от 26 до 41	4	Хорошо
	от 42 до 50	5	Отлично

Обучающийся может повысить оценку, выставленную согласно балльно-рейтинговой системе в процессе текущей аттестации, и перейти на следующий уровень освоения компетенций. Для этого необходимо подготовиться к сдаче устного экзамена, повысить уровень теоретических знаний и продолжить формирование практических умений и навыков, выполняя задания, связанные с теми компетенциями, по которым до этого он демонстрировал низкий уровень их сформированности.

4.4. Критерии выставления оценок на экзамене

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является экзамен.

Критерии выставления оценок на экзамене:

«отлично» – ответы на вопросы подготовлены обучающимся полностью и самостоятельно; терминологический аппарат использован правильно; ответы полные, обстоятельные, аргументированные, подтверждены конкретными примерами; обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; умеет выделять существенные признаки, свойства объекта, абстрагируясь от второстепенных.

Ответы на дополнительные вопросы полные, обстоятельные, аргументированные, высказываемые положения подтверждены конкретными примерами. Практическое задание выполнено по стандартной или самостоятельно разработанной методике в полном объеме: с подробными пояснениями, сделаны полные аргументированные выводы;

«хорошо» – обучающийся ответил на все вопросы, точно дал определения и понятия. Затрудняется подтвердить теоретически положения практическими примерами. Практическое задание выполнено по стандартной методике без ошибок; сделаны выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения.

Обучающимся выполнено 75% заданий или при выполнении 100% заданий допущены незначительные ошибки; обучающийся показал хорошие знания по предмету и владение навыками систематизации материала; ответы полные, обстоятельные, но неподтвержденные примерами; проявляет умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; показывает достаточную общетеоретическую подготовку, допуская погрешности в использовании терминологического аппарата.

«удовлетворительно» – обучающимся допущены ошибки в аргументации ответа на теоретический вопрос; показаны удовлетворительные знания по предмету. Обучающийся правильно ответил на все дополнительные вопросы, но с

недостаточно полной аргументацией и не выполнил практическое задание, или выполнил не менее 50% практического задания.

«неудовлетворительно» – обучающийся не смог ответить на теоретический вопрос; не справился с заданием или выполнено менее 50% практического задания; на дополнительные вопросы не ответил.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ, ОБУЧАЮЩИХСЯ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ»

В методических указаниях кратко изложены основные принципы и правила организации самостоятельной учебной работы обучающихся по изучению дисциплины «Государственные и муниципальные услуги», а именно:

- техника конспектирования лекций;
- методика поиска необходимой учебной и научной литературы;
- техника изучения учебной и научной литературы и составления конспектов прочитанного;
- правила подготовки к занятиям семинарского типа;
- правила подготовки и сдачи зачета.

1. Самостоятельная работа обучающихся как форма учебной деятельности

Учебная деятельность – достаточно широкое понятие. Оно включает в себя не только познавательную деятельность во время лекций, семинаров, практических занятий, но и самостоятельную работу обучающихся.

В психолого-педагогическом плане учебная деятельность представляет собой упорядоченную динамическую систему приемов чтения, прослушивания, наблюдения, осмысления, обобщения, систематизации, конспектирования, запоминания и воспроизведения учебного материала.

По своему характеру все многообразие учебной деятельности можно условно объединить в три группы:

– *Репродуктивная учебная деятельность* – самостоятельное прочтение, просмотр, конспектирование учебной литературы, прослушивание лекций, заучивание, пересказ, запоминание, повторение учебного материала и др.

– *Познавательно-поисковая учебная деятельность* – подготовка сообщений, докладов, выступлений на семинарских и практических занятиях, подбор литературы по учебной проблеме, написание контрольной, курсовой работы и др.

– *Творческая учебная деятельность* – написание рефератов, эссе, научных статей, участие в научно-исследовательской работе, подготовка выпускной квалификационной работы, выполнение специальных творческих заданий и др.

Различие учебной деятельности по характеру решаемых познавательных задач в процессе компетентностного обучения не означает преимущество одного вида над другим. В подготовке к будущей профессиональной деятельности одинаковое значение имеют все из них. Так, например, репродуктивная учебная деятельность способствует увеличению багажа профессиональных знаний, навыков и умений, расширяет эрудицию, способствует формированию всех компетенций.

Познавательно-поисковая и творческая учебные деятельности развивают интеллектуальные, профессиональные, творческие способности.

Самостоятельная работа обучающегося в аудитории под контролем преподавателя – это деятельность в процессе обучения в аудитории, осуществляемая по заданию преподавателя, под его руководством и контролем, т.е. с его непосредственным участием. Все то, что вынесено за пределы аудиторной работы, но без чего не может быть полностью изучена дисциплина, – есть *внеаудиторная самостоятельная работа обучающегося*.

Характер самостоятельной работы обучающегося в аудитории под контролем преподавателя бывает *репродуктивным* (самостоятельное прочтение, конспектирование учебной литературы, обзор и аннотация учебной литературы и другое), *познавательно-поисковым* (подготовка презентаций и выступлений, тестирование, проверка правильности выполнения домашнего задания и другое) и *творческим* (подготовка эссе, реферата, участие в дискуссии).

Активность и продуктивность самостоятельной работы зависит от:

- умения получать знания из первоисточников;
- умения использовать разнообразные формы полученных результатов из научной литературы.

Формами проведения учебных занятий и формами заданий для самостоятельной работы обучающихся в процессе изучения дисциплины «Государственные и муниципальные услуги» под контролем преподавателя являются:

- решение проблемных задач;
- тестирование;
- ответы на вопросы;
- собеседование;
- индивидуальные и групповые консультации;
- проверка правильности выполнения домашнего задания;
- разбор типовых ошибок;
- доклад и его обсуждение;
- систематизация учебного материала;
- аннотирование учебного материала.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающегося полностью осуществляется самим обучающимся.

К видам внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося в процессе изучения дисциплины относятся: чтение текста (учебника, первоисточников, дополнительной литературы, иных источников); аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ и др.); графическое изображение структуры текста; выписки из текста; составление плана и тезисов ответа на контрольные вопросы; составление таблиц для систематизации учебного материала; работа со словарями и справочниками; составление библиографии; подготовка сообщений к выступлению на семинаре, подготовка рефератов, докладов, ознакомление с нормативными документами; учебно-исследовательская работа; использование Интернета.

2. Трудности в самостоятельной учебной деятельности обучающихся и пути их преодоления

Самостоятельная учебная деятельность – сложный и достаточно напряженный труд. Обучающиеся, занимающиеся самостоятельной работой, сталкиваются с рядом трудностей, которые условно можно разделить на пять групп.

Первая группа – трудности поиска необходимой информации для самостоятельного изучения отдельных учебных вопросов – достаточно сложно определить, что конкретно надо изучить или прочитать, чтобы глубоко и обстоятельно разобраться в той или иной проблеме; какие учебные пособия, учебники, книги выбрать для изучения; как быстро найти рекомендованную преподавателем книгу, статью в библиотеке и т.п.

Вторая группа – трудности ориентировки в содержании книги, учебного пособия – как выделить собственно научный аспект какого-либо вопроса, отличить его от псевдонаучных рассуждений, как определить главные, узловые проблемы изучаемого вопроса. Трудности возникают и в связи со слабым знанием особенностей взглядов, идей, различных школ, течений, направлений и их представителей, упоминаемых событий, фактов, если они подробно не описываются. Сложности бывают и тогда, когда в тексте имеются иносказания, скрытый смысл отдельных положений, что особенно характерно для переводной литературы.

Третья группа – трудности лингвистического характера – недостаточно глубокое знание научного содержания отдельных понятий, определений, невозможность правильно определить смысл конкретных терминов.

Четвертая группа – трудности, возникающие при попытке обобщения изложенных в различных учебниках и учебных пособиях теоретических положений, определения их взаимосвязи, взаимодействия и взаимозависимости.

Пятая группа – трудности, связанные с применением полученных знаний на практике – бывает сложно правильно оценить возникшую в повседневной жизни ситуацию, чтобы применить к ее анализу и разрешению полученные профессиональные знания, выделить в практической ситуации основное звено, которое требует применения соответствующего теоретического подхода и обоснования и др.

Таким образом, трудности, возникающие в самостоятельной учебной деятельности в процессе освоения дисциплины, носят комплексный характер. Их преодоление во многом зависит от того, насколько обучающимся удастся овладеть техникой и методикой ее осуществления.

Итак, основные пути преодоления трудностей в учебной деятельности.

– Научная организация и планирование самостоятельной учебной деятельности.

– Рационализация режима дня, санитарно-гигиенических, эстетических условий самостоятельной работы.

– Совершенствование индивидуальной техники познавательной деятельности в различных видах учебных занятий.

– Активизация работы по самосовершенствованию.

Изучая дисциплину, необходимо добиться полного и сознательного усвоения её теоретических основ, научиться применять теорию к решению практических задач.

Приступая к изучению новой темы дисциплины, прежде всего надо ознакомиться с его содержанием по рабочей программе, представить себе последовательность содержащихся в ней вопросов и только после этого перейти к предварительному ознакомлению с материалом по учебнику.

Материал можно считать усвоенным, когда ясно представляешь себе смысл основных определений и понимаешь логическую взаимосвязь между отдельными научными положениями.

После изучения каждой темы нужно ответить устно, а лучше даже письменно на вопросы для самостоятельной работы, помещенные в рабочей программе дисциплины. Ответы на эти вопросы – важное средство самоконтроля; они помогают глубже продумать, осознать приобретенные знания и закрепить их в памяти.

3. Техника конспектирования лекций

Один из основных принципов эффективного конспектирования: записывать основное. Наиболее точно и подробно в ходе лекции записываются следующие аспекты: тема лекции; план; источники; понятия, определения; принципы; методы; законы; гипотезы; оценки; выводы. Идеи следует формулировать в виде тезисов. Примеры иллюстрации можно обозначить ключевыми словами для памяти.

С самого начала изучения дисциплины важно выработать полезную привычку анализировать содержание лекции и гибко изменять способ конспектирования в зависимости от ее вида. Текст учебной 2-х часовой лекции, которую читает преподаватель, представляет собой информацию, содержащуюся на 10-15 страницах машинописного текста. За это же время обучающийся, обладающий хорошо сформированными навыками письма, сможет написать лишь не более 5-6 страниц.

Следовательно, необходимо научиться так конспектировать лекции, чтобы на этих страницах умещалась вся основная учебная информация, сообщаемая преподавателем во время занятия. Существует два возможных пути решения данной проблемы. Один из них связан с увеличением скорости письма. Обычно студенты успевают записать в минуту 20-30 слов. Чтобы писать быстрее, надо прежде всего, устранить имеющиеся отклонения от нормы, например, крупный почерк (нормальным считается почерк, в котором высота прописной буквы не более 3 мм), излишние «завитушки» в буквах и др. За счет скорости письма можно добиться некоторого увеличения объема конспектируемой информации, но при этом ухудшается каллиграфия, правильность написания букв и слов.

Конспект, написанный таким образом, будет представлять собой головоломку, которую еще предстоит разгадать. Другой и более эффективный путь – улучшение техники конспектирования. Практика свидетельствует, что многие студенты способны научиться скоростному конспектированию лекций, используя специальные способы и приемы записи учебной информации.

В основе формирования индивидуальной техники быстрого конспектирования лежат определенные принципы:

1. Конспект – это не точная запись текста лекции, а запись смысла, сути учебной информации.

2. Конспект – это записка самому себе, а не произвольному читателю, поэтому записи в нем могут быть понятны только автору.

3. Конспект пишется для последующего чтения и это значит, что формы записи следует делать такими, чтобы их можно было легко и быстро прочитать спустя некоторое время.

4. Конспект должен облегчать понимание и запоминание учебной информации. Скоростное конспектирование предполагает предварительную подготовку к лекции.

Нужно быть готовым к конспектированию, еще до того, как в аудиторию войдет преподаватель. Это означает, что необходимо:

- во-первых, психологически настроить себя для прослушивания и конспектирования лекции. Вспомнить или посмотреть в конспекте тему предыдущего занятия, вопросы, которые на нем рассматривались. Если у студентов есть тематический план изучения учебной дисциплины, то рекомендуется познакомиться и с темой предстоящей лекции, подумать над тем, что уже известно по данной проблеме. Важно подготовить себя к тому, что предстоит напряженная работа по пониманию, осмыслению и конспектированию учебного материала;

- во-вторых, подготовить рабочее место для конспектирования лекции. Убрать со стола все лишнее. Заранее приготовить тетрадь, ручку, карандаши или фломастеры, линейку. Проверить и при необходимости отчертить в тетради с левой стороны страницы поля шириной 3-4 см. На них, как правило, записывается число, фамилия лектора, делаются другие различные пометки.

Конспектирование лекции начинается с полной и точной записи темы, учебных вопросов и списка литературы, рекомендованной для изучения. В целях увеличения скорости конспектирования лекции целесообразно использовать следующие приемы: сокращение записи слов, словосочетаний и терминов; ускоренное конспектирование фраз; применение для составления конспекта цветных карандашей, ручек, фломастеров и т.п.

4. Методика поиска необходимой учебной и научной литературы

Одним из условий успешного обучения является умение быстро подобрать соответствующую литературу для выполнения учебных заданий. Самостоятельный подбор литературы осуществляется при подготовке к практическим занятиям, при написании эссе и реферата.

Существует несколько способов определения списка необходимой литературы:

- Во-первых, в рабочей программе дисциплины приводится список основной и дополнительной литературы, которую рекомендуется использовать при изучении дисциплины.

- Во-вторых, в большинстве учебников и книг делаются ссылки, сноски на другие литературные источники, приводится список литературы по раскрываемой в книге проблеме.

В-третьих, наиболее полный список литературы по соответствующей проблеме имеется в диссертациях.

В-четвертых, поиску необходимой литературы существенно помогут различного рода библиографические указатели и пособия.

В-пятых, в последних номерах, вышедших в том или ином году журналов публикуется перечень всех статей, опубликованных в данном журнале в течение года.

Существуют и другие библиографические указатели, сборники, которые помогут подобрать интересующую их литературу. При этом важно точно и без ошибок переписать в тетрадь или на карточку фамилию и инициалы автора, полное название книги, статьи, где издана, издательство, год издания, количество страниц (в том числе и номер журнала, страницы, на которых опубликована статья).

Таким образом, овладение рациональными приемами поиска необходимой учебной, научной, методической литературы, правильное пользование каталогами библиотек, ведение собственной картотеки позволяют умело ориентироваться в большом потоке учебной информации, своевременно подбирать соответствующий материал. Однако найти нужную статью или книгу – это только одна проблема профессиональной подготовки, другая заключается в том, чтобы суметь быстро прочитать и осмыслить содержащуюся в них информацию.

5. Техника изучения учебной и научной литературы и составления конспектов прочитанного

В процессе изучения дисциплины требуется прочитать значительный объем учебной и научной литературы. Успех в ее освоении во многом определяется тем, каково владение обучающегося способами чтения.

Специалисты выделяют несколько основных способов чтения: *чтение-просмотр; чтение-сканирование; выборочное чтение; быстрое чтение; углубленное чтение.*

Чтение-просмотр используется при предварительном знакомстве с книгой или учебным материалом. Для того, чтобы определить их содержание и ключевые проблемы, быстро прочитываются аннотации, оглавление и заключение.

Чтение-сканирование представляет собой краткий просмотр текста с целью поиска нужной информации, фамилии, слова, факта.

При выборочном чтении избирательно читаются отдельные разделы, части книги или учебника. Читающий ничего не пропускает, но фиксирует свое внимание только на тех аспектах текста, которые его интересуют. Способ выборочного чтения очень часто используется при вторичном чтении книги или после ее предварительного просмотра.

Быстрое чтение (иногда такой способ называют скорочтением) базируется на расширенном оперативном поле зрения человека. Специальными тренировками можно добиться разведения зрительных осей глаз, в результате чего в поле зрения удерживается сразу несколько слов или вся строка книги. Поэтому взгляд человека движется уже не слева направо вдоль строк, а сверху вниз, что

значительно сокращает время на чтение. Конкретные методики освоения техники быстрого чтения изложены в специальной литературе.

В ходе углубленного чтения основное внимание уделяется анализу, оценке содержания текста. Такой способ чтения считается аналитическим, творческим. Текст не просто прочитывается и выделяются непонятные места, но и критически анализируется его содержание, сильные и слабые стороны в объяснениях и аргументах, дается самостоятельное толкование положениям и выводам. Это позволяет легче запоминать прочитанный материал, повышать мыслительную активность. Данным способом читаются учебники, тексты по незнакомым, сложным темам.

При углубленном чтении знакомство с книгой, статьей, текстом начинается с названия, заголовка. Осмыслить их, значит сделать первый шаг в понимании материала, который предстоит прочитать. Заголовок актуализирует имеющиеся у человека представления по данной проблеме. Прочитав его, обучающийся сопоставляет с ним известные ему знания, выстраивает предположения о круге поднимаемых в тексте вопросов. Опыт показывает, что чем лучше осмыслен заголовок, тем полноценнее дальнейшее чтение.

Анализ заголовка статьи, названия книги может представлять собой мысленный ответ на вопросы: Что мне уже известно об этом? Что можно предположить исходя из предыдущих знаний? Что может быть нового, неизвестного в этой статье, книге? О чем можно судить по характеру заголовка? Заголовки, в зависимости от их функции, замысла автора бывают различными.

Ученые выделяют 12 видов заголовков: от иносказательного до заголовка-вопроса. Распознать содержание книги, статьи по одному названию достаточно сложная задача. Этому будет способствовать обращение к оглавлению, аннотации, которые располагаются, как правило, на обратной стороне титульного листа или в конце книги.

Анализ оглавления, аннотации также предполагает мысленное прогнозирование ответов на вопросы типа: Что нового можно узнать, прочитав эту книгу или статью? Какие актуальные, важные проблемы в ней излагаются? Какую цель ставит перед собой автор?

Анализ заголовка, оглавления, эпиграфа формируют у читающего слушателя ожидание знакомства с текстом. Психологи называют такое состояние установкой. Благодаря установке у человека возникает определенный эмоциональный, смысловой настрой, который позволяет увидеть и понять все содержание, различить контекст создать мыслительный образ прочитанного. Эмоциональный настрой активизирует вдохновение, на основе которого можно углубить текст, построить собственную версию, гипотезу разрешения профессиональной или учебной проблемы.

В процессе чтения текста важно понять, что каждое слово, словосочетание, фразеологический оборот несут определенную смысловую нагрузку. Встречающиеся в книге, статье, незнакомые или непонятные слова нуждаются в уточнении. К сожалению, как свидетельствует практика, значительная часть студентов не пытается установить значение новых слов ни при помощи словарей, ни каким-либо другим способом.

Равнодушное отношение к незнакомым словам, а в итоге к мысли автора, приводит к непониманию важнейших положений изучаемого материала. В результате у некоторых людей воспитывается устойчивая привычка приблизительного усвоения смысла прочитанного. Сформировавшись во время учебы такая привычка иногда сохраняется у человека на всю жизнь. Смысл, значение новых непонятных слов можно найти в энциклопедиях, словарях, справочных изданиях.

Итак, понять все слова в тексте – необходимая основа для понимания учебного материала.

Следующий шаг – выделение ключевых слов и фраз. Они несут основную смысловую и эмоциональную нагрузку текста. Какие именно слова, части речи, члены предложения являются ключевыми, однозначно сказать нельзя. Все зависит от контекста, общего содержания читаемого материала, места слова в предложении, расставленных знаков препинания и т.д.

Ключевыми являются те слова и предложения, которые несут основной смысловой и эмоциональный заряд текста, раскрывают его главную мысль. Как их обнаружить? Для этого существуют специальные приемы совершаемой по ходу чтения разнообразной умственной работы. Начинается она с вопроса самому себе по содержанию прочитанного отрезка текста: О чем здесь собственно говорится? Что именно сообщается? Ответы на эти вопросы в скрытой форме содержатся в любом тексте. Их легко найти, повторно прочитав текст. Но "готовые" мысли, пусть даже успешно "пересаженные" в голову из книги, нельзя освоить также прочно и осознанно, как те, которые генерированы собственным умом.

Выделение ключевых слов, фраз в тексте сопровождается активной мыслительной работой, поскольку выявляются взаимные связи, зависимости, причины, следствия, устанавливается сходство и различие с уже известным учебным материалом, выясняется правдоподобие и реальность излагаемых суждений и фактов. Поиск собственных ответов на вопросы, заданные самому себе, последующее их сравнение с реальным содержанием текста вырабатывают навыки и умения самостоятельно анализировать, обобщать, выделять главное.

Чтобы понять общий смысл, главную мысль книги, статьи необходим постоянный мысленный анализ текста, «диалог» с ним. «Диалог с текстом» ведется по ходу всего чтения в форме вопросов типа: Чем это можно объяснить? Почему сделан такой вывод? Как это соотносится с тем, что говорилось ранее? Что для этого делается на практике? Где это можно применить? и т.д.

Обдумывая вопросы, человек прогнозирует и возможные ответы на них, сравнивает, сверяет их с тем, что говорится в тексте. При этом он старается понять, что является главным, а что, по его мнению, лишь поясняющая информация. Большую помощь при осмыслении текста оказывают выписки, подчеркивания (при условии, что книга собственная), закладки, вкладываемые в книгу в нужных местах, чистые листы бумаги, на которых можно делать пометки, как на полях книги.

Работа с карандашом, ручкой внутри книги, статьи не должна быть случайной. В ней, также как при конспектировании лекций должна быть система. Подчеркнуть – означает провести линию, которая может быть тонкой, толстой,

жирной, волнистой, прерывистой, двойной, тройной и каждая из них должна иметь свой смысл, значение.

Например, прямая черта – важная мысль, две черты – главная, основная мысль, волнистая – интересный фактический материал. Выделение различных частей текста различным цветом облегчает последующий поиск информации. Так, допустим понятия будут выделены синим цветом, основные положения – красным, факты – зеленым и т.п.

Не менее важно при чтении текста и использование определенных знаков. Например, восклицательный знак – означает важное место, вопросительный – сомнение, надо проверить. На полях книги можно делать запись мыслей возникших в результате чтения, возражения и др.

Понимание главного может произойти как результат логических рассуждений, либо одномоментно, как озарение. Однако в процессе размышлений человек использует некоторые приемы для выделения главной мысли: очень краткая формулировка сути текста или его отрывка; анализ текста с целью понять, где основная мысль, а где поясняющие ее примеры; отбрасывание ненужной в данном случае информации. Такое творческое чтение учебника, книги приводит к рождению новых идей, к выявлению неточностей или ошибок в прежних знаниях, а главное, к самосовершенствованию.

После того, как материал учебника или статьи прочитан, более глубокому его осмыслению и пониманию способствует составление плана. В нем систематизируется все, что было получено в результате мыслительной обработки текста. План может быть устным или письменным. Главное, чтобы он раскрывал и развивал главную мысль прочитанного. Хорошим считается такой план, который четко выражает основное содержание текста, делает его компактным и удобным для хранения в памяти.

Объем, форма и содержание плана сугубо индивидуальны и составляются студентом для самого себя. Вместе с тем существует определенная общая методика, которая позволяет составить удобный план. Она заключается в том, что прочитанный текст (книга, статья, параграф) делится на части, каждая из которых содержит законченное сообщение по какой-либо проблеме, вопросу. Затем на основе выделенных ключевых слов, фраз формулируется главная мысль каждой части текста.

Главная мысль всего текста может стать заголовком плана. Таким образом, план будет представлять собой перечисление логически связанных между собой главных мыслей прочитанного. К каждому пункту плана может даваться дополнительный краткий материал, обосновывающий то или иное положение плана.

Другой формой разработки плана является самостоятельное составление структурно-логических схем, рисунков, чертежей, опорных сигналов, раскрывающих содержание текста. Они позволяют отразить не только основные понятия, но и взаимосвязь структурных элементов, динамику изучаемого явления или процесса.

Осмыслению, пониманию и запоминанию учебного материала способствует составление конспекта – *систематизированной, логически связанной записи прочитанного.*

Под конспектированием понимается такая мыслительная обработка текста, которая приводит к его сокращению, но не искажает основного смысла. Сокращение осуществляется различными способами. Это может быть как переформулирование, т.е. перевод текста на свой язык, так и выделение ключевых слов с последующим отбрасыванием второстепенной информации.

По мнению специалистов, только выбор ключевых слов позволяет сжать, свернуть текст примерно наполовину.

Существует несколько разновидностей конспектов, которые можно условно разделить на *плановые (план-конспекты), текстуальные, свободные и тематические.*

Плановый конспект (план-конспект) составляется на основе созданного плана. Каждый вопрос плана раскрывается необходимой информацией в виде цитат, таблиц, схем или свободно изложенного текста. Если какой-то пункт плана не требует дополнений и разъяснений, то его можно не сопровождать дополнительной информацией. Это одна из особенностей короткого план-конспекта, помогающего лучше усвоить материал уже в процессе его изучения. Составление такого конспекта формирует умение последовательно и четко излагать свои мысли, обобщать содержание учебника или книги.

Короткий план-конспект – незаменимое пособие в тех случаях, когда требуется подготовить доклад, выступление или ответ по какой-либо проблеме.

Текстуальный конспект представляет собой набор цитат, связанных друг с другом логическим переходом. Такой конспект является источником дословных высказываний автора. Он помогает выявить и проанализировать спорные моменты. Данный вид конспектирования целесообразно использовать для сравнительного анализа различных точек зрения, высказанных разными авторами по одной проблеме.

Написание текстуального конспекта требует определенных умений быстро и правильно определить главную мысль текста, подобрать выражающую ее цитату. Если же конспект составлен из выписок, сделанных без глубокой проработки материала, без его осмысления, то в последующем по нему трудно восстановить основное содержание прочитанного.

Свободный конспект сочетает в себе выписки, цитаты, собственные формулировки. Часть текста может быть представлена в виде структурно-логических схем, рисунков, таблиц. Составление такого конспекта развивает способность кратко формулировать собственные мысли, обосновывать и аргументировать основные положения текста, способствует изучению учебного материала, расширению активного запаса слов.

Считается, что свободный конспект является наиболее полезным при проработке гуманитарной и экономической литературы. Последовательность написания его такова: прочитать, понять, осмыслить, четко и кратко записать. Для составления свободного конспекта требуется достаточно много времени.

Тематический конспект разрабатывается для углубленного изучения и осмысления узко специализированного вопроса или темы. Особенность такого конспекта в том, что он не отображает всего содержания прочитанного материала одного или нескольких источников.

Составление тематического конспекта помогает всесторонне обдумать интересующую проблему, проанализировать имеющиеся точки зрения на ее решение, активизировать собственные знания по данной теме.

На первый взгляд кажется, что предлагаемая методика работы с книгой, учебной литературой достаточно трудоемка и требует много времени. Но это ошибочная точка зрения. Осмысливание в уме текста, постановка вопросов и поиск ответов на них, проверка самого себя в ходе чтения позволяют гораздо быстрее и прочнее усвоить материал, чем только при его прочтении и пересказе. При этом расширяется багаж знаний, развивается мышление, память, что в значительной мере дает выигрыш и в качестве знаний, и в количестве времени и сил, затрачиваемых на подготовку к занятиям.

6. Рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся по подготовке к практическим занятиям

При подготовке к практическим занятиям по дисциплине самостоятельная учебная деятельность достигает наибольшей интенсивности. В отличие от других форм учебных занятий, в ходе практических занятий обучающиеся имеют возможность в большей степени проявить себя, показать свою активность, самостоятельность, способность применять полученные теоретические знания при анализе практических проблем профессиональной деятельности.

Практические занятия проводятся с тем, чтобы более глубоко и всесторонне разобраться в наиболее сложных вопросах, изучаемых тем, и в процессе их проведения решаются следующие задачи:

во-первых, закрепление знаний, полученных во время лекций и самостоятельной работы с учебной литературой;

во-вторых, расширение и углубление представлений, обучающихся по наиболее актуальным теоретическим и практическим проблемам;

в-третьих, формирование и развитие практических навыков и умений, необходимых для будущей профессиональной деятельности;

в-четвертых, осуществление контроля в целом за качеством освоения компетенций, предусмотренных образовательной программой, этапом формирования которых является изучение дисциплины «Основы менеджмента».

Подготовку к практическому занятию лучше начинать сразу же после лекции по данной теме или консультации преподавателя.

Проводить ее рекомендуется в определенной последовательности. Прежде всего, следует доработать текст лекции по соответствующей теме, внимательно изучить план практического занятия, содержание основных учебных вопросов, выносимых для обсуждения, а также список рекомендованной литературы и дополнительные задания, которые могут быть даны преподавателем.

Важно тщательно спланировать самостоятельную работу по подготовке к занятию: когда, какие источники, по какой проблеме следует найти и изучить; когда и по каким вопросам подготовить краткие письменные ответы, выступления или доклады. Работа должна быть спланирована таким образом, чтобы подготовка к практическому занятию распределялась равномерно на все оставшееся до занятия время.

В дальнейшем необходимо подобрать в библиотеке литературу, которая рекомендована для подготовки к занятию и бегло просмотреть ее. Это даст возможность выбрать те источники, где имеются ответы на поставленные учебные вопросы. Затем более внимательно ознакомиться с содержанием книги или статьи, отметить те части текста, в которых вопросы практического занятия, раскрываются наиболее глубоко и подробно, сделать в книге закладку.

На полях плана практического занятия рядом с соответствующим вопросом можно сделать пометку об уровне подготовки, кратко обозначить материал к ответу на поставленный вопрос.

Предварительное изучение рекомендованной литературы позволяет студентам отобрать необходимую учебную информацию и выяснить, по каким вопросам занятия следует подобрать дополнительные литературные источники. Их поиск осуществляется в соответствующих библиографических справочниках, либо в систематическом каталоге библиотеки.

Просмотр и беглое изучение дополнительно найденных книг, газетных и журнальных статей осуществляется таким же образом, что и литературы, указанной в рабочей программе дисциплины.

После подбора и предварительного просмотра литературы можно приступить к ее углубленному изучению. В ходе углубленного чтения выделяются главные мысли, проблемы, требующие дополнительного обоснования, практического разрешения и т.д. При этом в основном вопросе практического занятия могут быть выделены конкретизирующие его подвопросы.

В процессе углубленного чтения литературы рекомендуется составлять краткие конспекты, тезисы своих будущих выступлений, делать необходимые выписки. Конспекты, которые отражают содержание вопросов практического занятия, лучше всего вести в той же тетради, в которой конспектируются лекции по данному предмету.

Концентрация всей информации по проблеме в одном месте позволяет активно участвовать в обсуждении всех вопросов и исключает наиболее распространенную ошибку: готовиться к выступлению только по одному вопросу. В дальнейшем такие записи значительно облегчат подготовку к экзамену и использование полученных знаний в профессиональной деятельности.

Подготовка к практическому занятию не сводится только к поиску ответов на поставленные в плане вопросы. Любая теоретическая проблема должна быть осмыслена с точки зрения ее связи с реальной жизнью и возможностью реализации в профессиональной практике.

По каждому вопросу обучающийся должен быть готов высказать и собственную точку зрения. Если преподаватель поручил подготовить доклад или фиксированное выступление, то самостоятельная работа по их написанию может проходить в следующей последовательности: проконсультироваться у преподавателя по содержанию предстоящего доклада (выступления), списку литературы, которую лучше использовать для их подготовки. Подобрать рекомендованную литературу; изучить литературу, сгруппировать материал и составить подробный план доклада (выступления); написать полный текст доклада (выступления).

Для того, чтобы доклад получился интересным и имел успех, в нем следует учесть:

а) конкретное теоретическое содержание рассматриваемых вопросов, их связь с жизнью страны, региона, практикой профессиональной деятельности;

б) логику и доказательность высказываемых суждений и предложений, их остроту и злободневность;

в) конкретные примеры из сферы профессиональной или учебной деятельности;

г) обобщающие выводы по всему содержанию сделанного доклада с выходом на будущую профессиональную деятельность.

Для выступления с докладом (фиксированным выступлением) отводиться 10 - 15 минут, поэтому все содержание доклада должно быть не более 8-10 страниц рукописного текста: продумать методику чтения доклада.

В ходе практического занятия следует продолжить работу над учебными вопросами, дополнять сделанные ранее конспекты новыми данными, взятыми из выступлений, других обучающихся, реплик и замечаний преподавателя. В заключительном слове преподаватель обычно специально уделяет внимание и поясняет вопросы, которые оказались недостаточно глубоко понятыми и слабо усвоенными.

При участии в дискуссии следует внимательно выслушивать аргументы оппонента и, опираясь на теоретические знания и статистические данные, грамотно и доказательно выстраивать систему контраргументов.

При организации «круглого стола» по заранее обозначенной проблеме необходимо всестороннее разобраться в исследуемой проблеме, ознакомившись с её интерпретацией в научной литературе, в СМИ, подходами к её решению в профессиональном сообществе.

Таким образом, самостоятельной учебной познавательной деятельностью обучающиеся занимаются в течение всего времени практического занятия.

7. Методика подготовки и сдачи экзамена

Чтобы лучше, продуктивнее использовать время на подготовку к экзамену, необходимо еще до начала сессии составить план своей работы. Продуктивно можно заниматься до 8-10 часов в сутки. Исходя из этого нужно определить общий фонд времени в часах, отнять из этого резерв на непредвиденные трудности, на консультации, поездки и т.д. Оставшееся время следует распределить на проработку и повторение материала.

Во время сессии следует особо заботиться о поддержании своей работоспособности. Поэтому нужно не уменьшать, а увеличивать продолжительность сна на один час по сравнению с обычными днями, чтобы повысить свою работоспособность до 12-13 часов в сутки.

В процессе подготовки к экзамену по дисциплине обучающиеся часто пытаются сразу «зарыться» в материале, т.е. максимально тщательно, со всеми подробностями запомнить его с самого начала. Это требует много времени и энергии. Первоначально лучше просмотреть весь текст, оценить роль и место

каждого из экзаменационных вопросов, а потом начинать их детальную проработку.

Для основательного запоминания и усвоения материала желательно повторить его не менее четырех раз. Но это не значит, что его нужно столько раз прочитать.

Каждое повторение должно быть под своим углом зрения, а именно:

- а) первый просмотр всего конспекта или раздела – общая ориентировка;
- б) выявление основных идей и их взаимосвязи;
- в) повторение наиболее существенных фактов;
- г) составление плана или вопросов и дальнейшее повторение материала уже по составленному плану и вопросам.

Каждый раз при этом повторяется все меньшая часть прочитанного текста. При просмотре всего материала курса очень помогает составление различных схем, сводных таблиц, которые позволяют наглядно связывать воедино различные темы дисциплины и обобщать их.

Система подготовки, при которой тщательно изучается лишь часть вопросов, на остальные не остается времени – неэффективна. Даже при остром дефиците времени по каждой теме нужно усвоить, по крайней мере, основные положения и понятия. При повторении материала непосредственно перед экзаменом нежелательно использовать много книг.

Такое всестороннее и глубокое изучение материала нужно проводить в течение семестра, а в сессию резерв времени ограничен, поэтому достаточно одного-двух учебников и конспекта лекций.

По ходу повторения материала полезно выписывать все основные определения, понятия.

Поскольку подготовка к экзамену предполагает составление ответов на теоретические вопросы и продумывание ответов на вопросы практической направленности, то необходимо разумно распределить интеллектуальные и временные ресурсы и решать учебные задачи сбалансированно.

В ходе подготовки к экзамену также следует активно использовать групповые и индивидуальные консультации. Максимальную пользу от консультаций можно получить тогда, когда обучающийся приходит на нее с собственными конкретными вопросами, а не надеется услышать только ответы на вопросы других.

В день экзамена нужно избегать стрессовых ситуаций.

По мере приближения экзамена следует думать о том, что Вы знаете и можете, а не о том, чего не удалось узнать.

В ходе экзамена при подготовке ответов на вопросы билета следует обязательно пользоваться программой учебной дисциплины. Она будет служить своеобразным компасом, указывающим путь к правильным ответам на вопросы.

В рабочей программе сосредоточены целевая установка и краткое содержание всех тем пройденного курса, литература по дисциплине. Подготовку по билету на экзамене надо начинать с того, что помнится лучше всего.

Обычно при первом взгляде на билет у студента очень часто возникает ощущение, будто он ничего не помнит и не знает. Не нужно впадать в панику. Начните вспоминать основную идею вопроса, наиболее важную ее часть,

рисунок, примеры, схемы и т.п. Если и это не помогает или помогает плохо, то припомните, как именно и в какой обстановке, при каких обстоятельствах происходила подготовка и др.

Отрывочную информацию, которая «всплывает» в памяти, нужно фиксировать на листе. При этом главное – успокоиться и планомерно выискивать «зацепку». Попробуйте припомнить составлявшиеся Вами при подготовке плана ответа схемы, логику изложения, набросайте на листе примерную схему раскрытия вопроса с большими интервалами между пунктами. В них постепенно вписывайте более мелкие подпункты, раскрывающие суть проблемы.

Не пишите подробно текст ответа. Гораздо лучше составить план, а в оставшееся время подумать, что и как будете рассказывать. Когда чувствуете, что по первому вопросу нечего добавить, спокойно переходите к следующему, но периодически возвращайтесь к первому, добавляя вспомнившуюся информацию.

Иногда вспомнить забытое помогает прослушивание ответов товарищей и реплик преподавателей. На ответ обычно отводится не более 20 минут. Поэтому следует постараться, в первую очередь, выделить и сформулировать самое главное – то, что важно для понимания материала в целом, и именно это скажите в самом начале, а потом уже конкретизируйте. До начала ответа полезно показать или рассказать преподавателю свой план изложения вопроса. Это поможет избежать многих дополнительных вопросов, особенно, если логика вашего ответа не совсем совпадает с предложенной на лекциях.

Особенно ценится такой ответ обучающегося, в котором чувствуется его:

- а) умение выделить главное;
- б) самостоятельность, т.е. способность обобщать материал не только лекций, но и из разных прочитанных и изученных источников и из жизни;
- в) использовать свои собственные примеры и наблюдения для иллюстрации излагаемых положений, оригинальные пути их практического применения;
- г) положительное собственное отношение, заинтересованность в предмете;
- д) показ связи, места данного вопроса в общей структуре курса;
- е) умения применять свои знания для ответа на вопросы, лежащие чуть в стороне от основного.

8. Самостоятельная работа обучающихся по совершенствованию своих личностных качеств и общекультурных компетенций

Организованность, самостоятельность, работоспособность трудолюбие, настойчивость, ответственность, и многие другие качества самым существенным образом влияют на эффективность учебной познавательной деятельности и определяют успех в будущей профессиональной.

Для того чтобы убедиться в том, какие качества у Вас развиты лучше, а какие слабее, наблюдайте за собой в течение определенного времени, проанализируйте какие дела и поступки были совершены, все ли запланированные мероприятия выполнены, многое ли из того, что не удалось сделать зависело лично от Вас.

Запишите полученные выводы. При необходимости внесите изменения в свой образ жизни и вновь проанализируйте полученные результаты.

Такой самоанализ позволит лучше увидеть различные стороны Вашего характера, определить те качества, над совершенствованием которых стоит потрудиться.

В современной психологической, педагогической литературе приводится достаточно много разного рода тестов, которые тоже позволяют лучше познать себя. Имеются и специальные компьютерные программы, подготовленные в интересах самопознания человека.

Безусловно, они не могут дать целостной картины того, что на самом деле представляет собой тот или иной человек, однако они позволяют:

- сравнить себя, свои отдельные качества и личностные особенности с определенной шкалой, характеризующей степень развития данных качеств;
- выявить и более эффективно учитывать свои лучшие качества в учебной или профессиональной деятельности;
- сформировать более реальную самооценку своего поведения и своих способностей;
- увидеть сильные и слабые стороны, недостатки своего характера и т.д.

Знать свои сильные и слабые стороны – существенная основа для самосовершенствования. Но важно не только знать свои достоинства и недостатки, но и владеть методиками их развития или исправления.

Теория и практика свидетельствует о том, что изменения в человеке происходят в том случае, если он работает одновременно в трех направлениях:

- во-первых, создает новые условия, задействует новые факторы, способствующие личностному совершенствованию;
- во-вторых, устраняет или ослабляет действие факторов, условий и причин, препятствующим переменам;
- в-третьих, выявляет, оценивает и анализирует реальные изменения в развитии своих качеств, на основе чего вносит конкретные изменения в программу самосовершенствования.

Личная программа самосовершенствования должна быть конкретной и реалистичной. Это означает, что следует точно определить, какие конкретно качества должны быть усовершенствованы и развиты, какие ресурсы будут для этого задействованы. Рубежи, которые Вы наметили, не должны быть слишком легкими или недостижимыми.

Программа должна опираться только на Ваши личные способности и требовать от Вас полной отдачи.

Ставьте перед собой ясные цели. Постарайтесь мысленно представить себе результат, который Вы хотели бы достичь. Запишите его как можно более подробнее.

Цели становятся более притягательными, если их можно измерить. Выработайте количественные и качественные критерии, которые помогут Вам измерить прогресс в самосовершенствовании. Таким критерием, например, в развитии организованности, может быть количество высвободившегося в течение дня времени.

Оформленные в виде графика или таблицы результаты сделают Ваш успех более наглядным. Будьте довольны скромным прогрессом. Быстро достигнутый результат, также быстро может быть и утрачен. Импульсивный человек,

решивший изменить себя в течение недели, редко достигает успеха. Скромный прогресс, достигаемый чаще, закрепляется прочнее и быстрее становится чертой характера.

Помните, что своим развитием управляете только Вы сами. Перед каждым человеком есть возможность выбора: либо работать над собой и становиться лучше, либо игнорировать свое развитие, предаться благодущию, остановиться в своем росте и постепенно потерять уважение окружающих. Вы сами определяете свой путь и сами несете ответственность за то, каким специалистом станите. Не упускайте возможностей.

Анализируйте свое поведение и поступки в соответствии с выработанными Вами критериями. Умение использовать любую возможность для самосовершенствования – отличительная черта работающих над собой людей.

Старайтесь учиться у других. У окружающих Вас людей можно научиться многому. В их поведении и деятельности немало того, что может быть полезно и Вам. Присмотритесь к окружающим Вас людям, проанализируйте, в чем причины их успехов и неудач.

Заимствуйте то, что считаете нужным. Консультируйтесь с авторитетными для Вас людьми. Их беспристрастный взгляд, оценки, советы создадут новые возможности для совершенствования. В то же время не бойтесь подвергать сомнению чужие взгляды, что позволит по достоинству оценить мысли этих людей, и, скорее всего, поднимет Ваш авторитет в их глазах.

Учитесь на своих неудачах и ошибках. Если Вам не удалось достичь к запланированному сроку намеченное, если допустили существенные ошибки, будьте готовы признать их. Подумайте над тем, почему, это произошло. Рассматривайте неудачу, как перспективу и возможности для дальнейшего роста. Участвуйте в откровенных дискуссиях о своих взглядах и принципах. Укоренившиеся взгляды, предрассудки, привычки можно изменить, если вынести на открытое обсуждение и откровенно проанализировать. Изложив публично свою позицию и точку зрения, Вы получаете шанс увидеть реакцию на них со стороны окружающих.

Получайте удовольствие от своего развития. Это добавит Вам энтузиазма и заинтересованности в дальнейшем профессиональном самосовершенствовании. Не останавливайтесь на достигнутом. Если рубеж в совершенствование каких-либо качеств взят, ставьте перед собой новые цели. Совершенствование личностных качеств происходит непрерывно. Изменения в человеке требуют постоянного внимания и реалистичных сроков выполнения.

Таковы лишь общие рекомендации по разработке и выполнению индивидуальной программы самосовершенствования. Многие более мелкие детали и личностные аспекты своего развития студенты определяют самостоятельно с учетом своих индивидуальных особенностей и опыта.