



ФГОС ВО
(версия 3++)

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ:
УСЛУГИ И ПРОЦЕДУРЫ**

Рабочая программа дисциплины

Челябинск 2026

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»**

Кафедра истории, музеологии и документоведения

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ:
УСЛУГИ И ПРОЦЕДУРЫ**

Рабочая программа дисциплины

**по программе магистратуры «Управление документами»
с применением исключительно
дистанционных образовательных технологий
по направлению подготовки
46.04.02 Документоведение и архивоведение**

Квалификация: магистр

Челябинск 2026

УДК 930(073)
ББК 78.01я73
У67

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 46.04.02 Документоведение и архивоведение.

Автор-составитель: Н. С. Мантурова, доцент кафедры истории, музеологии и документоведения, кандидат педагогических наук, доцент; Л. А. Евгасова, старший преподаватель, зам. начальника отдела по предоставлению услуг регистрационного учета граждан ООО «Предприятие по жилищным расчетам и эксплуатации объектов Курчатовского района».

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП на заседании совета факультета документальных коммуникаций и туризма рекомендована к рассмотрению экспертной комиссией, протокол № 7 от 17.04.2023.

Экспертиза проведена 15.05.2023, акт № 2023/УДм

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП утверждена на заседании Ученого совета института протокол № 8 от 29.05.2023

Срок действия рабочей программы дисциплины продлен на заседании Ученого совета института:

Учебный год	№ протокола, дата утверждения
2024/25	Протокол № 11 от 27.05.2024
2025/26	Протокол № 8 от 26.05.2025
2026/27	Протокол № 10 от 25.05.2026

У67 Государственное управление: услуги и процедуры: рабочая программа дисциплины по программе магистратуры «Управление документами» с применением исключительно дистанционных образовательных технологий по направлению подготовки 46.04.02 Документоведение и архивоведение, уровень высшего образования: магистратура, программа подготовки: академическая магистратура, квалификация: магистр / авт.-сост. Н. С. Мантурова, Л. А. Евгасова ; Челябинский государственный институт культуры. – Челябинск, 2023. – 34 с. – (ФГОС ВО версия 3++). – Текст : непосредственный.

Рабочая программа дисциплины включает: перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы; указание места дисциплины в структуре ОПОП; объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся; содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий; перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине; фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине; перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины; методические указания для обучающихся по освоению дисциплины; перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения; описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

© Челябинский государственный
институт культуры, 2023

Содержание

Аннотация.....	6
1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	7
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	9
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	9
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	10
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	13
5.1. Общие положения.....	13
5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	13
5.2.1.Содержание самостоятельной работы.....	14
5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы.....	14
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	17
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	17
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	20
6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.....	20
6.2.2. Описание шкал оценивания.....	21
6.3.1. Материалы для подготовки к зачету.....	22
6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине.....	24
6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы.....	24
6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций.....	24
6.3.4.1. Планы семинарских занятий.....	24
Семинарские занятия по дисциплине учебным планом не предусмотрены.....	24
6.3.4.2. Задания для практических занятий.....	24
1.3.4.2. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий.....	26
1.3.4.3. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока). ..	26
1.3.4.4. Тестовые задания.....	26
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	26

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	27
7.1. Основная учебная литература.....	27
Лист изменений в рабочую программу дисциплины.....	33

Аннотация

1	Индекс и название дисциплины по учебному плану	Б1.В.ДВ.01.01 Государственное управление: услуги и процедуры
2	Цель дисциплины	Формирование знаний о системе государственных и муниципальных услуг и процедурах
3	Задачи дисциплины заключаются в:	– изучение сущности, нормативно-правовой базы государственных и муниципальных услуг и их роли в современном обществе; – ознакомление со структурой, принципами и особенностями организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах; – выработка практических навыков и умений использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.
4	Коды формируемых компетенций	ПК-3, ПК-6
5	Общая трудоемкость дисциплины составляет	в зачетных единицах – 3 в академических часах –108
6	Разработчики	Н. С. Мантурова, доцент кафедры истории, музеологии и документоведения, кандидат педагогических наук, доцент; Л. А. Евгасова, старший преподаватель, зам. начальника отдела по предоставлению услуг регистрационного учету граждан ООО «Предприятие по жилищным расчетам и эксплуатации объектов Курчатовского района».

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ,
СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В результате освоения основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП) обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Таблица 1

Планируемые результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения (индикаторы достижения компетенций)			
	Код индикатора	Элемент ы компетен- ций	по компетенции в целом	по дисциплине
1	2	3	4	5
ПК-3 Способен руководить деятельностью по документацион- ному обеспечению управления организации или ее подразделения	ПК-3.1.	Знать	методы руководства деятельностью по документационном у обеспечению управления организации, ее подразделений ДОУ и архивного хранения документов	методы руководства деятельностью по документационному обеспечению управления организации, ее подразделений ДОУ и архивного хранения документов
	ПК-3.2.	Уметь	руководить деятельностью подразделений по документационном у обеспечению управления организации и архивному хранения документов	руководить деятельностью подразделений по документационному обеспечению управления организации и архивному хранения документов
	ПК-3.3.	Владеть	методами руководства деятельностью по документационном у обеспечению управления организации, ее подразделений ДОУ и архивного хранения документов	методами руководства деятельностью по документационному обеспечению управления организации, ее подразделений ДОУ и архивного хранения документов
ПК-6 Способен проектировать системы документации и эффективную систему документацион- ного обеспечения управления и архивного хранения документов конкретной	ПК-6.1.	Знает	основы проектирования системы документации и эффективной системы документационног о обеспечения управления и архивного хранения документов организации	основы проектирования системы документации и эффективной системы документационного обеспечения управления и архивного хранения документов организации
	ПК-6.2.	Умеет	планировать и	планировать и

организации в качестве руководителя и члена коллектива проекта			руководить построением единой системы управления документацией и архивного хранения документов организации;	руководить построением единой системы управления документацией и архивного хранения документов организации;
	ПК-6.3.	Владеет	навыками проектирования системы документации и эффективной системы документационного обеспечения управления и архивного хранения документов организации в качестве руководителя и члена коллектива проекта	навыками проектирования системы документации и эффективной системы документационного обеспечения управления и архивного хранения документов организации в качестве руководителя и члена коллектива проекта

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Государственное управление: услуги и процедуры» входит в вариативную часть учебного плана и является дисциплиной по выбору.

Дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплинами: «Документирование управленческой деятельности», «Информационные технологии в науке и образовании». Данные дисциплины готовят обучающихся к эффективному изучению дисциплины, формируя следующие «входные» знания и умения

Освоение дисциплины будет необходимо при проведении научно-исследовательской работы, прохождении преддипломной практики, подготовке к государственной итоговой аттестации.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Таблица 2

Вид учебной работы	Заочная форма с применением исключительно дистанционных технологий
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	108
– Контактная работа (всего)	26
в том числе:	
лекции	6
семинары	
практические занятия	8
мелкогрупповые занятия	
индивидуальные занятия	
консультация <i>в рамках промежуточной аттестации (КонсПА)</i>	
иная контактная работа (ИКР) <i>в рамках промежуточной аттестации</i>	2
консультации (конс.)	6
контроль самостоятельной работы (КСР)	4
– Самостоятельная работа обучающихся (всего)	80
Промежуточная аттестация обучающегося – зачет : контроль	

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ
(РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА
АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

4.1. Структура преподавания дисциплины

Таблица 3

**Заочная форма обучения
с применением исключительно дистанционных технологий**

Наименование разделов (модулей), тем	Общая трудоем- кость	Виды учебной работы, включая самостоятельную ра- боту обучающихся и трудоемкость (в академ. час.)		Форма промежуточной аттестации (по семестрам) в т. ч. с контактной
		Контактная работа	с/р	

	(все- го	лек.	сем.	практ.	инд.		работой
1	2	3	4	5	6	7	8
Тема 1. Основы курса «Государственное управление: услуги и процедуры».	16	–	–	2	–	14	9
Тема 2. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	16	2	–	2	–	12	9
	4						КСР- 2 час., Конс. – 2 час.
Всего в 3 семестре	36	2		4		26	4
Тема 3. Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг	18	2		2	–	14	9
Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	18	–		2	–	14	9
Тема 5. Электронное правительство	13	–			–	13	9
Тема 6. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	13	–			–	13	8,8
Зачет	10						КСР – 2 час. , Конс. – 4 час., ИКР – 2 час. Контр. – 2 час.
Всего в 4 семестре	72	4		4		54	10
Всего по дисциплине	108	6		8		80	14

Таблица 4

4.1.1. Матрица компетенций

Наименование разделов (модулей), тем	ПК-3	ПК-6
1	2	3
Тема 1. Основы курса «Государственное управление: услуги и процедуры»	+	+
Тема 2. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	+	+
Тема 3. Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг	+	+
Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	+	+
Тема 5. Электронное правительство	+	+
Тема 6. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	+	+
Зачет 4 сем.	+	+

4.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Основы курса «Государственное управление: услуги и процедуры». Предмет, задачи и содержание курса. Требования к уровню освоения дисциплины. Сущность управленческого взаимодействия: единство целеполагания, организации и регулирования. Понятие «управление». Виды управления: государственное управление; местное самоуправление; менеджмент; общественное управление; групповая саморегуляция; целесообразное поведение человека. Управленческая сущность современного государства. Характерные черты современного государства как субъекта управления общественными процессами. Функции и принципы государственного управления.

Тема 2. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг. Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. Сводный реестр услуг (функций). Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации. Участники информационного взаимодействия. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре. Систематизация сведений об услугах содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации. Перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме.

Тема 3. Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Административные регламенты: понятие и сущность. Предпосылки создания административных регламентов. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг. Внедрение административных регламентов. Стандарты комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. Основные разделы административного регламента. Порядок разработок и утверждения административных регламентов. Требования к структуре административных регламентов. Общие требования к разработке проектов административных регламентов. Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги. Основные показатели по результатам оптимизации административных регламентов. Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг. Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый).

Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции). Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности. Развитие нормативно-правового регулирования создания и деятельности многофункциональных центров. Модели управления многофункциональными центрами. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Требования к соглашениям о взаимодействии. Процесс предоставления услуг на базе многофункциональных центров. Перечень платных дополнительных услуг, допустимых к предоставлению на базе многофункциональных центров. Информатизация многофункциональных центров. Система межведомственного электронного взаимодействия: цель создания, основное представление, направления.

Тема 5. Электронное правительство. Понятие электронного правительства. Цели и задачи электронного правительства. Принципы электронного правительства. Подходы к реализации электронного правительства. Мировой опыт по предоставлению электронных услуг (опыт Канады и опыт США). Этапы эволюции электронного правительства. Создание основ электронного правительства в ходе реализации государственной программы «Информационное общество». Инфраструктура электронного правительства. Идентификационные инструменты электронного правительства.

Тема 6. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки. Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг. Критерии оценки комфортности (доступности) получения услуги. Критерии оценки качества конечного результата услуги. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Общие положения

Самостоятельная работа обучающихся – особый вид познавательной деятельности, в процессе которой происходит формирование оптимального для данного индивидуума стиля получения, обработки и усвоения учебной информации на основе интеграции его субъективного опыта с культурными образцами.

Целью самостоятельной работы обучающегося является:

- формирование приверженности к будущей профессии;
- систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных знаний умений, владений;
- формирование умений использовать различные виды изданий (официальные, научные, справочные, информационные и др.);
- развитие познавательных способностей и активности обучающегося (творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности);
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию, самореализации;
- развитие исследовательского и творческого мышления.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, и ее объем по каждой дисциплине определяется учебным планом. Методика ее организации зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, индивидуальных качеств и условий учебной деятельности.

Для эффективной организации самостоятельной работы обучающийся должен:

знать:

- систему форм и методов обучения в вузе;
- основы научной организации труда;
- методики самостоятельной работы;
- критерии оценки качества выполняемой самостоятельной работы;

уметь:

- проводить поиск в различных поисковых системах;
- использовать различные виды изданий;
- применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;

владеть:

- навыками планирования самостоятельной работы;
- навыками соотнесения планируемых целей и полученных результатов в ходе самостоятельной работы;
- навыками проектирования и моделирования разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем (в форме видеозаписи) и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей обучающихся с использованием индивидуальных консультаций.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения рабочей программы дисциплины, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и владениям обучаемых. Обязательно следует помнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочного занятия, а затем – приступать к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном рабочей программой дисциплины.

5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Таблица 5

5.2.1.Содержание самостоятельной работы

Наименование разделов (модулей), темы	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
Тема 1. Основы курса «Государственное управление: услуги и процедуры»	<i>Самостоятельная работа № 1.</i>	Письменная работа
Тема 2. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	<i>Самостоятельная работа № 2</i>	Письменная работа
Тема 3. Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг	<i>Самостоятельная работа № 3</i>	Письменная работа
Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	<i>Самостоятельная работа № 4</i>	Письменная работа
Тема 5. Электронное правительство	<i>Самостоятельная работа № 5</i>	Участие в семинаре
Тема 6. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	<i>Самостоятельная работа № 6</i>	Письменная работа

5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа № 1. Тема «Основы курса «Государственное управление: услуги и процедуры»

Цель работы – изучение понятийного аппарата по дисциплине.

Задание и методика выполнения: используя источники, указанные в разделе 7 «Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины, в процессе изучения дисциплины студент ведет работу над словарем.

Нумерация терминов в пределах темы сквозная. В случае, если термин имеет несколько определений, все варианты указываются под одним номером. В графе «Источник» необходимо указать библиографическое описание издания. В случае, если автор определения и автор издания не совпадают, необходимо дополнительно указать автора самого определения. Словарь ведется в рукописном виде в тетради на развороте листа.

Оформить словарь по следующей форме:

Тема 1. Название темы			
№ п/п	Дефиниция	Определение	Источник
1			
2			
n			
Тема 1. Название темы			
n			

Самостоятельная работа № 2. Тема «Реестры государственных и реестры муниципальных услуг»

Цель работы: изучение порядка формирования и характеристики реестров государственных и муниципальных услуг

Вопросы к теме:

1. Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации.
2. Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре.
3. Перечень государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации.
4. Перечень услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, оказываемых в электронной форме.

Задание и методика выполнения: изучить содержание вопросов, учебную литературу по теме; в рабочей тетради дать письменный ответ на каждый вопрос.

Самостоятельная работа № 3. Тема «Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг»

Цель работы: изучение инструментов и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг

Вопросы к теме:

1. Законодательное регулирование разработки административных регламентов и стандартов услуг.
2. Стандарты комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг.
3. Порядок разработок и утверждения административных регламентов.
4. Формы контроля за исполнением административного регламента (текущий, плановый и внеплановый).

Задание и методика выполнения: изучить содержание вопросов, учебную литературу по теме; в рабочей тетради дать письменный ответ на каждый вопрос.

Самостоятельная работа № 4. Тема «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах»

Цель работы: изучение технологии предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

Вопросы к теме:

1. Предпосылки создания многофункциональных центров в России (опыт Бразилии и опыт Греции).
2. Развитие нормативно-правового регулирования создания и деятельности многофункциональных центров.
3. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
4. Процесс предоставления услуг на базе многофункциональных центров.
5. Перечень платных дополнительных услуг, допустимых к предоставлению на базе многофункциональных центров.

Задание и методика выполнения: изучить содержание вопросов, учебную литературу по теме; в рабочей тетради дать письменный ответ на каждый вопрос.

Самостоятельная работа № 5. Тема «Электронное правительство»

Цель работы: подготовка к семинару по теме.

1. Задание и методика выполнения: познакомиться с рекомендуемой литературой по теме, выявить дополнительно литературу по теме семинара. Загрузите портал государственных услуг Российской Федерации по адресу: <http://www.gosuslugi.ru/>. Пройдите регистрацию. Откройте раздел Государственные Услуги и заполните таблицу:

Наименование услуги	Способ подачи заявки	Способ получения результата	Стоимость и порядок оплаты	Сроки оказания услуги	Категории получателей	Основания для оказания услуги	Основания для отказа услуги	Результат оказания услуги	Документы, необходимые для получения услуги	Вид платежа	Стоимость
Получение загран-паспорта с электронным чипом (на 10 лет)											
Замена паспорта гражданина РФ											
Запись на прием к врачу											
Регистрация по месту жительства/пребывания											
Проверка пенсионных накоплений											
Получение загран-паспорта без электронного чипа (на 5 лет)											
Получение и замена водительского удостоверения											
Подача налоговой декларации											
Проверка налоговых задолженностей											
Регистрация юридических лиц и ИП											

Самостоятельная работа № 6. Тема «Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки»

Цель работы: характеристика качества государственных и муниципальных услуг и проблем ее оценки.

Вопросы к теме:

1. Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных и муниципальных услуг.
2. Система показателей оценки качества и доступности государственных услуг.
3. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг.

Задание и методика выполнения: изучить содержание вопросов, учебную литературу по теме; в рабочей тетради дать письменный ответ на каждый вопрос.

5.2.3. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для самостоятельной работы

См. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

<https://sdo.chgik.ru> – система дистанционно обучения ЧГИК (авторизованный доступ)

<http://gramota.ru/> – Справочно-информационный портал **Грамота.ру** – русский язык для всех.

<https://openedu.ru> – Открытое образование.

<https://rsv.ru> – Россия – страна возможностей.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе

освоения образовательной программы

Таблица 6

Паспорт фонда оценочных средств для текущей формы контроля

Наименование разделов (модулей), темы	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций и код)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (пороговый уровень)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
Тема 1.	ПК-3 Способен руководить деятельностью по	ПК-3.1.	– Самостоятельная работа № 1.

Наименование разделов (модулей), темы	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций и код)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (пороговый уровень)	Наименование оценочного средства
Основы курса «Государственное управление: услуги и процедуры»	документационном у обеспечению	ПК-3.2.	
	управления организации или ее подразделения	ПК-3.3.	
	ПК-6 Способен проектировать системы документации и	ПК-6.1.	

Наименование разделов (модулей), темы	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций и код)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (пороговый уровень)	Наименование оценочного средства
	эффективную систему документационного обеспечения управления и архивного хранения документов конкретной организации в качестве руководителя и члена коллектива проекта	ПК-6.2. ПК-6.3.	
Тема 2. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	Те же	Те же	– Практическая работа № 1. Тема «Реестры государственных и реестры муниципальных услуг»; – Самостоятельная работа № 2.
Тема 3. Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг	Те же	Те же	– Самостоятельная работа № 3.
Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	Те же	Те же	– Практическая работа № 2. Тема «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах»; – Самостоятельная работа № 4.
Тема 5. Электронное правительство	Те же	Те же	– Самостоятельная работа № 5.

Наименование разделов (модулей), темы	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций и код)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (пороговый уровень)	Наименование оценочного средства
Тема 6. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	Те же	Те же	– Практическая работа № 3. Тема «Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки»; – Самостоятельная работа № 6.

Таблица 7

Паспорт фонда оценочных средств для промежуточной аттестации

Наименование разделов (модулей), темы	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций и код)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (пороговый уровень)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
Тема 1. Основы курса «Государственное управление: услуги и процедуры»	ПК-3 Способен руководить деятельностью по документационному обеспечению управления организации или ее подразделения	ПК-3.1.	– Вопросы к зачету (4 семестр) № теоретических вопросов: 1, 2 № практико-ориентированных заданий: 1
		ПК-3.2.	
		ПК-3.3.	
	ПК-6 Способен проектировать системы	ПК-6.1.	

Наименование разделов (модулей), темы	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций и код)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (пороговый уровень)	Наименование оценочного средства
	документации и эффективную систему документационного обеспечения управления и архивного хранения документов конкретной организации в качестве руководителя и члена коллектива проекта	ПК-6.2. ПК-6.3.	
Тема 2. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг	Те же	Те же	– Вопросы к зачету (4 семестр) № теоретических вопросов: 3–6 № практико-ориентированных заданий 2
Тема 3. Инструменты и технологии повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг	Те же	Те же	– Вопросы к зачету (4 семестр) № теоретических вопросов: 7-10 № практико-ориентированных заданий : 3
Тема 4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	Те же	Те же	– Вопросы к зачету (4 семестр) № теоретических вопросов: 11-16 № практико-ориентированных заданий: 4
Тема 5. Электронное правительство	Те же	Те же	– Вопросы к зачету (4 семестр) № теоретических вопросов: 17-20 № практико-ориентированных заданий : 5
Тема 6. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки	Те же	Те же	– Вопросы к зачету (4 семестр) № теоретических вопросов: 21-24 № практико-ориентированных заданий : 6

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

6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Таблица 8

Показатели и критерии оценивания компетенций

Планируемые результаты освоения ОПОП	Показатели сформированности компетенций	Критерии оценивания
1	2	3
ПК-3	– понимает методы руководства деятельностью по документационному обеспечению управления организации, ее подразделений и архивному хранению; – знает о руководстве деятельностью подразделений по ДОУ и архивному хранению документов; – способен использовать знания, умения, владения в профессиональной деятельности.	Обучающийся обладает необходимой системой знаний, достиг осознанного владения умениями, навыками и способами профессиональной деятельности. Демонстрирует способность анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.
ПК-6	– понимает основы проектирования системы документации и архивного хранения документов организации; – применяет планирование и руководство построением единой системы управления документацией и архивного хранения документов организации; – владеет навыками проектирования системы документации и эффективной системы документационного обеспечения управления и архивного хранения документов в качестве руководителя и члена коллектива.	Обучающийся обладает необходимой системой знаний, достиг осознанного владения умениями, навыками и способами профессиональной деятельности. Демонстрирует способность анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.

Таблица 9

Этапы формирования компетенций

Наименование этапа	Характеристика этапа	Формы контроля
1	2	3
Начальный (входной) этап формирования компетенций	Диагностика входных знаний в рамках компетенций.	Устный опрос.
Текущий этап формирования компетенций	Выполнение обучающимися заданий, направленных на формирование компетенций Осуществление выявления причин препятствующих эффективному освоению компетенций.	Активная учебная лекция; семинары; практические; самостоятельная работа: устный опрос по диагностическим вопросам
Промежуточный (аттестационный) этап формирования компетенций	Оценивание сформированности компетенций по отдельной части дисциплины или дисциплины в целом.	<i>зачет:</i> – ответы на теоретические вопросы; – выполнение практико-ориентированных заданий.

6.2.2. Описание шкал оценивания

Таблица 10

6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на зачете и экзамене

Критерии оценки	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Уровень усвоения материала, предусмотренного программой				
Умение выполнять задания, предусмотренные программой				
Уровень знакомства с основной литературой, предусмотренной программой				
Уровень знакомства с дополнительной литературой				
Уровень раскрытия причинно-следственных связей				
Уровень раскрытия междисциплинарных связей				
Педагогическая ориентация (культура речи, манера общения, умение использовать наглядные пособия, способность заинтересовать аудиторию)				
Качество ответа (его общая композиция, логичность, убежденность, общая эрудиция)				
Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания вопроса				
Деловые и волевые качества обучающегося: ответственное отношение к работе, стремление к достижению высоких результатов, готовность к дискуссии, контактность				
Выполнение практического задания				
Общая оценка				

**Описание шкалы оценивания при тестировании на базе тестовых
материалов института**

Оценка по номинальной шкале	% правильных ответов, полученных на тестировании
Отлично / Зачтено	от 81 до 100
Хорошо / Зачтено	от 51 до 80
Удовлетворительно / Зачтено)	от 31 до 50
Неудовлетворительно / Не зачтено	менее 31

Таблица 11

6.2.2.2. Описание шкалы оценивания
Практическое (практико-ориентированное) задание

Качество выполнения задания (%)	Оценка по номинальной шкале	Характеристики ответа обучающегося
от 81 до 100	Отлично (зачтено)	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя профессиональную терминологию.
от 51 до 80	Хорошо (зачтено)	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя профессиональную терминологию.
от 31 до 50	Удовлетворительно (зачтено)	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, путаясь в профессиональных понятиях.
от 0 до 30	Неудовлетворительно (незачтено)	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

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

6.3.1. Материалы для подготовки к зачету

Таблица 12

Материалы, необходимые для оценки знаний
(примерные теоретические вопросы) к зачету

№ п/п	Примерные формулировки вопросов	Код компетенций
1.	Виды управления: государственное управление; местное самоуправление; менеджмент; общественное управление; групповая саморегуляция; целесообразное поведение человека	ПК-3; ПК-6

2.	Функции и принципы государственного управления	
3.	Порядок формирования и ведения реестра государственных услуг субъекта Российской Федерации	
4.	Понятие реестра государственных и муниципальных услуг. Сводный реестр	
5.	Порядок размещения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления сведений об услугах в федеральном реестре	
6.	Систематизация сведений об услугах содержащихся в реестре субъекта Российской Федерации	
7.	Внедрение административных регламентов	
8.	Порядок разработок и утверждения административных регламентов	
9.	Административные регламенты: понятие и сущность	
10.	Формы контроля за исполнением административного регламента	
11.	Предпосылки создания многофункциональных центров в России	
12.	Многофункциональные центры оказания услуг населению (МФЦ): цели и задачи деятельности	
13.	Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	
14.	Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра	
15.	Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	
16.	Процесс предоставления услуг на базе многофункциональных центров	
17.	Понятие, цели и задачи электронного правительства	
18.	Подходы к реализации электронного правительства	
19.	Мировой опыт по предоставлению электронных услуг (опыт Канады и опыт США)	
20.	Этапы эволюции электронного правительства	
21.	Понятие и подходы к определению качества государственной и муниципальной услуги	
22.	Критерии качества и комфортности государственных и муниципальных услуг	
23.	Критерии оценки качества конечного результата услуги	
24.	Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных и муниципальных услуг	

Таблица 13

**Материалы, необходимые для оценки умений, навыков и (или) опыта
деятельности (примерные практикоориентированные задания)**

№ п/п	Темы примерных практикоориентированных заданий	Код компетенций
1.	Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации	ПК-3; ПК-6
2.	Оценка системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации	
3.	Приоритетные направления организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации	
4.	Принцип «одного окна» как основа предоставления государственных и муниципальных услуг	
5.	Международный опыт и модели реализации электронного правительства	
6.	Оценка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	

6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине

Написание рефератов (эссе, творческих заданий) не предусмотрено.

6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы

Курсовая работа по дисциплине учебным планом не предусмотрена.

6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций

6.3.4.1. Планы семинарских занятий

Семинарские занятия по дисциплине учебным планом не предусмотрены

6.3.4.2. Задания для практических занятий

Практическое занятие № 1. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг

Занятие проходит в форме практической подготовки на материалах отдела по предоставлению услуг регистрационного учету граждан ООО «Предприятие по жилищным расчетам и эксплуатации объектов Курчатовского района».

Цель работы – углубить и систематизировать знания об основных понятиях электронных государственных и муниципальных услуг, роли административных регламентов и стандартов их представления, на примере конкретной организации описать организацию, порядок и результаты государственной услуги по регистрационному учету граждан.

Задание и методика выполнения: в рабочей тетради дать ответ по существу каждого вопроса практической работы. Для ответов на вопросы: 2–5 используются документы отдела по предоставлению услуг регистрационного учету граждан ООО «Предприятие по жилищным расчетам и эксплуатации объектов Курчатовского района».

1. Основные понятия электронных государственных и муниципальных услуг.
2. Заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг.
3. Правомерность взимания с заявителей государственной пошлины, платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.

4. Доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

5. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги.

6. Оформление результатов независимой экспертизы административных регламентов.

Практическое занятие № 2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

Занятие проходит в форме практической подготовки на материалах отдела по предоставлению услуг регистрационного учету граждан ООО «Предприятие по жилищным расчетам и эксплуатации объектов Курчатовского района».

Цель: углубить и систематизировать знания о технологиях при предоставлении государственных и муниципальных услуг, функционирования системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), требований к информационным системам и порядку взаимодействия.

Задание и методика выполнения: в рабочей тетради дать ответ по существу каждого вопроса практической работы:

1. Документы, представляемые в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа при истребовании государственных и муниципальных услуг.

2. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

3. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Реализация требований к межведомственному информационному взаимодействию ООО «Предприятие по жилищным расчетам и эксплуатации объектов Курчатовского района» (участие в СМЭВ).

3. Соблюдение прав субъектов персональных данных и меры по защите информации.

4. Основания для отказа в предоставлении заявителю государственной или муниципальной услуги.

5. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

6. Использование электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг.

Практическое занятие № 3. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки

Цель: закрепить знание в сфере организации системы управления документацией в развитых зарубежных странах и в СНГ.

Вопросы к теме:

1. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу.

2. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу.

3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы, поданной в орган, оказывающий государственную или муниципальную услугу.

Задание и методика выполнения: изучить содержание вопросов, учебную литературу по теме; в рабочей тетради дать письменный ответ на каждый вопрос; подготовить сообщение на 10 минут по одному из вопросов.

1.3.4.2. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий

Мелкогрупповые/индивидуальные занятия по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

1.3.4.3. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока)

Контрольная работа в учебном процессе не используется.

1.3.4.4. Тестовые задания

Тестовые задания включены в фонд оценочных средств. Используются тестовые задания в форме: выбор одного, двух и более правильных ответов из предложенных, установление соответствия (последовательности), кейс-задания.

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

1. Нормативно-методическое обеспечение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в соответствии локальными нормативными актами вуза.

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине отражены в 4 разделе «Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам / модулям) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий».

Анализ и мониторинг промежуточной аттестации отражен в сборнике статистических материалов: «Итоги зимней (летней) зачетно-экзаменационной сессии».

2. Для подготовки к промежуточной аттестации рекомендуется пользоваться фондом оценочных средств:

– перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.1);

– описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (см. п. 6.2);

– типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.3).

3. Требования к прохождению промежуточной аттестации зачет и экзамен. Обучающийся должен:

– своевременно и качественно выполнять практические работы;

– своевременно выполнять самостоятельные задания;

– пройти промежуточное тестирование.

4. Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья фонды оценочных средств адаптированы за счет использования специализированного оборудования для инклюзивного обучения. Форма проведения текущей и итоговой аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т. п.). При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете и экзамене.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ¹

7.1. Основная учебная литература

1. Арасланова, В. А. Документационное обеспечение управления : учеб. пособие / В. А. Арасланова. – 3-е изд., доп. и перераб. – Сургут : СурГПУ, 2019. – 239 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/151937> (дата обращения: 26.10.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Егорова, Л. Б. Документационное обеспечение управления (Документоведение. Основы делопроизводства) : электрон. учеб. пособие / Л. Б. Егорова. – Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2008. – 410 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/63757> (дата обращения: 16.11.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Ободец, Я. В. Цифровое государственное управление : учеб. пособие / Я. В. Ободец, Ф. З. Забихуллин. – Уфа : БАГСУ, 2025. – 147 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/516557> (дата обращения: 24.05.2026). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

¹Обеспечение обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья печатными и электронными образовательными ресурсами осуществляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

4. Родюкова, Т. Н. Государственное и муниципальное управление : учеб. пособие / Т. Н. Родюкова. – Москва : РТУ МИРЭА, 2025. – 89 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/493586> (дата обращения: 24.05.2026). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.2. Информационные ресурсы

7.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Базы данных:

ЭБС «Лань» – Режим доступа: <http://e.lanbook.com>

ЭБС «Рукопт» — Режим доступа: <http://rucont.ru>

Информационные справочные системы: Гарант

7.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

<https://www.gosuslugi.ru/> – Портал государственных услуг Российской Федерации.

<http://e.sekretariat.ru/> – Электронная версия журнала «Справочник секретаря и офис-менеджера»;

<http://www.gostinfo.ru/> – ФГУП «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия» («Стандартинформ»);

<http://www.gsnti.ru/standards/> – Государственная система научно-технической информации (ГСНТИ) (тексты стандартов);

<http://www.sekretarskoe-delo.ru/> – Официальный сайт журнала «Секретарское дело»;

<http://www.top-personal.ru/> – Официальный сайт журнала «Управление персоналом»;

<http://www.top-personal.ru/officeworks.html> – официальный сайт журнала «Дело-производство».

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для дисциплины, изучаемой с применением ДОТ, используется модульная модель. Она предполагает разделение учебной дисциплины на модули. Модуль – это логически целостный, завершённый фрагмент учебной дисциплины. Модульная система при построении учебной дисциплины позволяет всем участникам образовательного процесса (обучаемому, педагогу, администратору) последовательно отслеживать и контролировать ход изучения дисциплины. Платформа Moodle позволяет сделать настройку, при которой от одного модуля к другому модулю обучающийся может переходить только при условии, если он прослушал лекции, правильно ответил на тестовые задания по итогам ее прослушивания, выполнил практические задания на положительную оценку. Эта же настройка не позволит обучающемуся перейти на следующий семестр, если он не завершил изучение хотя бы одной теме, в т. ч. не прошел итоговое тестирование, или получил неудовлетворительную оценку.

Комплексное изучение обучающимися дисциплины предполагает: овладение материалами лекций, печатными и электронными образовательными ресурсами, указанными в рабочей программе дисциплины; творческую работу обучающихся в ходе выполнения практических заданий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы обучающихся.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты обучающимися во внимание. Все лекции сопровождаются слайдами, подготовленными в программе PowerPoint.

После прослушивания каждой лекции обучающийся должен ответить на три тестовых задания, составленных на основе ее содержания.

Основной целью практических занятий является отработка профессиональных умений и владений навыками. Выполненные практические задания прикрепляются обучающимися в личном кабинете на платформе Moodle и автоматически приходят на электронную почту преподавателя. При необходимости обучающимся могут быть предложены материалы для выполнения практического задания, например, отчеты, копии архивных документов, нормативные документы и т. д. Все задания для практических занятий озвучены преподавателем (цель – объяснить методику выполнения). Если у обучающегося возникли вопросы по выполнению задания, он может задать их на форуме. Форум позволяет преподавателю давать обучающимся дополнительные рекомендации и разъяснения. После проверки педагог выставляет оценку (можно дать краткие комментарии) в личном кабинете обучающегося.

Для выполнения заданий самостоятельной работы в письменной форме по темам обучающиеся, кроме рекомендуемой печатных и электронных образовательных ресурсов и интернет-ресурсов, должны использовать публикации по изучаемой теме в профессиональных периодических изданиях (задания для самостоятельной работы см. в Разделе 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине).

Предусмотрено проведение индивидуальной работы (консультаций) с обучающимися в ходе изучения материала данной дисциплины.

На платформе Moodle, на усмотрение преподавателя, могут быть размещены дополнительные материалы, например, словарь терминов, хрестоматия (сборник фрагментов текстов), иллюстративный, видеоматериал или ссылки на них и т. д.

Выбор методов обучения для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется с учетом особенностей восприятия ими учебной информации, содержания обучения, методического и материально-технического обеспечения. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создания комфортного психологического климата в студенческой группе.

Таблица 14

Оценочные средства по дисциплине с учетом вида контроля

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Виды контроля
Аттестация в рамках текущего контроля	Средство обеспечения обратной связи в учебном процессе, форма оценки качества освоения образовательных программ, выполнения учебного плана и графика учебного процесса в период обучения студентов.	Текущий (аттестация)
Зачет	Формы отчетности обучающегося, определяемые учебным планом. Зачеты служат формой проверки качества выполнения обучающимися учебных работ, усвоения учебного материала практических и семинарских занятий.	Промежуточный
Практическая работа	Оценочное средство для закрепления теоретических знаний и отработки навыков и умений, способности применять знания при решении конкретных задач.	Текущий (в рамках практического занятия, сам. работы)
Проект	Комплекс учебных и исследовательских заданий, позволяющих оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Текущий (в рамках семинара, практического занятия или сам. работы), промежуточный (часть аттестации)
Ситуационные задания	Задания, выполняемые обучающимися по результатам пройденной теории, включающие в себя не вопрос – ответ, а описание осмысленного отношения к полученной теории, т. е. рефлексия, либо применение данных теоретических знаний на практике.	Текущий (в рамках практического занятия, семинара или сам. работы)

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Материально-техническое оснащение обучения с использованием исключительно ДОТ включает следующие составляющие:

- каналы связи не ниже 512 Кбит/с на одного пользователя, находящегося в здании, для организации взаимодействия в режиме видеоконференций, и 10 Мбит/с на 100 пользователей, одновременно подключенных к системе ДОТ;
- система дистанционного обучения (платформа Moodle);
- рабочие места педагогов;
- дополнительное оборудование (web-камера, наушники, колонки);
- программное обеспечение: Mirapolis Virtual Room, офисный пакет программ.

Формирование информационной среды осуществляется с помощью программной системы дистанционного обучения, с помощью которой создается и размещается интерактивный образовательный контент, фиксируются результаты и процесс продвижения обучающегося, создаются условия для взаимодействия участников образовательной деятельности (форумы, чаты и т. д.).

При обучении с применением исключительно ДОТ обучающимся должна использоваться компьютерная техника, которая отвечает следующим минимальным требованиям:

- наличие интернет-браузера и подключение к сети Интернет;
- программное обеспечение для работы с использованием аудио-, видео-;
- наушники и/или динамики, микрофон, web-камера.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде вуза из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – Интернет), как на территории ЧГИК, так и вне ее.

Электронная информационно-образовательная среда ЧГИК обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин, рабочим программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин, программах практик;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы, содержащее:

- *документированные индивидуальные образовательные достижения*: сертификаты, дипломы, грамоты, документы об участии в грантах, сертификаты о прохождении тестирования и т. д.,

- *исследовательские, проектные и творческие работы*: публикации, проекты, и т. д.,

- *отзывы и характеристики на исследовательские, проектные и творческие работы*: благодарственные письма и т.д.

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы магистратуры;

- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением дистанционных образовательных технологий;

- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование электронной информационно-образовательной среды в ЧГИК соответствует законодательству Российской Федерации.

Система дистанционно обучения ЧГИК (авторизованный доступ) – <https://sdo.chgik.ru>.

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение: платформа Moodle, Mirapolis Virtual Room,

Лист изменений в рабочую программу дисциплины

В рабочую программу дисциплины внесены следующие изменения и дополнения:

Учебный	Реквизиты	Номер	Содержание изменений и дополнений
---------	-----------	-------	-----------------------------------

год	протокола Ученого совета	раздела, подраздела	
2024/25	Протокол №11 от 27.05.2024	6.4.	Дополнен раздел
2025/26	Протокол № 8 от 26.05.2025	7.1. 7.2.	Дополнены списки литературы
2026/27	Протокол № 10 от 25.05.2026	Р.8, Р.9	Доработаны
2027/28	Протокол № ДД.ММ.ГГГГ		

Учебное издание

Автор-составитель
Наталья Сергеевна **Мантурова**
Лариса Анатольевна **Евгасова**

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ: УСЛУГИ И ПРОЦЕДУРЫ

Рабочая программа дисциплины

**по программе магистратуры «Управление документами»
с применением исключительно
дистанционных образовательных технологий
по направлению подготовки
46.04.02 Документоведение и архивоведение**

Квалификация: магистр

Печатается в авторской редакции

*Подписано к печати
Формат 60х84/16
Заказ*

*Объем п. л.
Тираж 100 экз.*

Челябинский государственный институт культуры
454091, Челябинск, ул. Орджоникидзе, 36а
Отпечатано в типографии ЧГИК. Ризограф
