

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Владимир Александрович Шамахов
Должность: директор
Дата подписания: 12.06.2022 15:26:18
Уникальный программный ключ:
2ca9543fd4843214a9c911304a24cc3abf9d0cd9

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

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ– ФИЛИАЛ РАНХиГС

Кафедра государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДЕНА
Методической комиссией по направлению
«Государственное и муниципальное
управление»
Протокол от «21» мая 2021 г. № 5

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.ДВ.06.02 «Государственные услуги в сфере
социального обслуживания населения»**

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

«ГУССОН»

краткое наименование дисциплины (модуля)

по направлению подготовки

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

(код и наименование направления подготовки (специальности))

Магистерская программа "Управление социальной сферой"

магистр

квалификация выпускника

заочная

форма(ы) обучения

Год набора - 2021

Автор–составитель:

Кандидат социологических наук, доцент
Кафедры социальных технологий
Цинченко Г.М.

Директор образовательной программы:

Доктор экономических наук, доцент,
профессор кафедры журналистики и медиакоммуникаций
факультета социальных технологий
Бубенок Е. А.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине , соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы..... | 4 |
| 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы . Ошибка! Закладка не определена. | |
| 3. Содержание и структура дисциплины | Ошибка! Закладка не определена. |
| 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине | 8 |
| 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины | 19 |
| 6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине ю) | 20 |
| 6.1. Основная литература | 20 |
| 6.2. Дополнительная литература..... | 21 |
| 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы..... | 22 |
| 6.4 Интернет-ресурсы | Ошибка! Закладка не определена. |
| 6.5. Интернет-ресурсы | 24 |
| 6.6. Иные источники | 24 |
| 7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы | Ошибка! Закладка не определена. 4 |

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

Дисциплина Б1.В.ДВ.06.02 «Государственные услуги в сфере социального обслуживания населения» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции |
|-----------------|--|--------------------------------|--|
| УК-1 | Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий | УК-1.2 | Вырабатывает стратегию действий, направленную на устранение рисков возникновения проблемных ситуаций |

1.2. В результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.06.02 «Государственные услуги в сфере социального обслуживания населения» у студента должны быть сформированы следующие общекультурные и профессиональные компетенции.

| ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта) | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции | Результаты обучения |
|---|--------------------------------|--|---|
| <p>Управление и контроль подготовки и реализации проекта государственно-частного партнерства С/03.7 Контроль и мониторинг реализации проекта государственно-частного партнерства</p> <p>Методологическое и аналитическое сопровождение и (или) контроль соответствия организации требованиям антимонопольного законодательства Российской Федерации и развитие конкуренции С/01.7</p> <p>Методологическое сопровождение деятельности по</p> | УК-1.2 | Вырабатывает стратегию действий, направленную на устранение рисков возникновения проблемных ситуаций | <p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знать теории социального проектирования, инновационного подхода, теории организации и возможности кооперированной деятельности в рамках междисциплинарных проектов, работы в смежных областях; - знать функции, полномочия и ответственность исполнителей в системе органов и организаций социального обслуживания населения; <p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определение стратегии деятельности органов публичной власти; - выбор организационной структуры органов публичной власти, соответствующей стратегии, целям и задачам органа. - уметь распределять функции и полномочия между исполнителями с учётом организационной структуры и решаемых задач; |

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>обеспечению соответствия организаций требованиям антимонопольного законодательства Российской Федерации</p> | | | <p>- уметь применять концепции стратегического управления и управления качеством предоставления государственных услуг в сфере социального обслуживания населения; на уровне навыков: - приемами разработки организационной структуры, адекватной стратегии, постановки целей и задач; - распределения полномочий между исполнителями с учётом принятой организационной структуры; - владеть навыками подготовки предложений по совершенствованию системы государственного управления в сфере социального обслуживания населения; - иметь навыки выдвигать и реализовывать инновационные идеи.</p> |
|--|--|--|---|

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов, 135 астрономических часов.

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ)

Объем дисциплины и виды учебной работы для заочной формы обучения

| Вид работы | Трудоемкость (в академ. часах) | Трудоемкость (в астрон. часах) |
|---|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Общая трудоемкость | 180 | 135 |
| Контактная работа с преподавателем | 16 | 12 |
| Лекции | 4 | 3 |
| Практические занятия | 10 | 7,5 |
| Лабораторные занятия | | |
| Консультации | 2 | 1,5 |
| Самостоятельная работа | 155 | 116,25 |
| Контроль | 9 | 6,75 |
| Формы текущего контроля | Устный опрос, тестирование, | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | |

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина **Б1.В.ДВ.06.02 «Государственные услуги в сфере социального обслуживания населения»** относится к блоку дисциплин по выбору вариативной части учебного плана по направлению подготовки магистров 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление», направленность (профиль) "Управление в социальной сфере" и изучается студентами в 4 и 5 семестре.

Дисциплина реализуется после изучения:

- Б1.В.03 Стратегический менеджмент в социальной сфере
- Б1.В.04 Государственное управление социально-демографическими и миграционными процессами
- Б1.В.06 Негосударственные институты в социальной сфере
- Б1.В.05 "Управление социальной защитой населения
- "Б1.В.ДВ.01.01 Предпринимательство в социальной сфере
- Б1.В.ДВ.01.02 Маркетинг в социальной сфере
- Б1.В.ДВ.03.01 "Государственная политика в сфере культуры
- Б1.В.ДВ.03.02 Инновационные технологии управления в сфере культуры

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является экзамен.

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства, и том числе на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

3. Содержание и структура дисциплины

| № п/п | Наименование тем и/или разделов | Объем дисциплины (модуля), час. | | | | | СР | Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации |
|-------------------------------|--|---------------------------------|---|----|----|-----|----|--|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | | |
| | | | Л | ЛР | ПЗ | КСР | | |
| <i>Заочная форма обучения</i> | | | | | | | | |
| Тема 1 | Основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг | 28 | 1 | | 2 | | 26 | УО, Т |
| Тема 2 | Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг | 28 | 1 | | 2 | | 26 | УО,Т |
| Тема 3 | Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах | 28 | 1 | | 2 | | 26 | УО,Т |

| | | | | | | | | |
|--------|---|-------------------------|----------|--|------------|------------|---------------|----------------|
| Тема 4 | Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах | 28 | 1 | | 2 | | 26 | УО, Т |
| Тема 5 | Финансовые основы системы социального обслуживания | 28 | | | 2 | | 26 | УО, Т |
| Тема 6 | Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий | 27 | | | 2 | | 25 | УО, Т |
| | Промежуточная аттестация | <u>9</u> <u>6,75</u> | | | | | | Экзамен |
| | ВСЕГО | 180 | 4 | | 10 | 2 | 155 | |
| | ВСЕГО в астрон. часах | 135 | 3 | | 7,5 | 1,5 | 116,25 | |

Содержание дисциплины

Тема 1. Основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг

Понятие «социальное обслуживание населения». Система социального обслуживания. Правовые и организационные основы социального обслуживания. Понятие и сущность предоставления государственных и муниципальных услуг. Правовая основа предоставления государственных и муниципальных услуг. Основные виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. Соотношение государственной услуги с государственным контролем и надзором. Соотношение муниципальной услуги с муниципальным контролем.

Тема 2. Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг

Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных услуг. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия. Условия предоставления платных государственных услуг. Инновации в управлении социальным обслуживанием. Информационные технологии в системе управления.

Тема 3. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления устанавливаются Правительством Российской Федерации. Обязанности

органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

Тема 4. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

Понятие «услуга по социальному обслуживанию». Индивидуальная нуждаемость в социальных услугах. Получатели социальных услуг. Поставщики социальных услуг. Виды социальных услуг. Стандарты социальных услуг. Регламенты государственных социальных услуг. Индивидуальная программа предоставления социальных услуг. Договор о предоставлении социальных услуг.

Тема 5. Финансовые основы системы социального обслуживания.

Источники финансирования учреждений социального обслуживания. Государственное задание на оказание гарантированных социальных услуг. Дополнительные социальные услуги. Платные услуги и предпринимательская деятельность бюджетных и автономных учреждений социального обслуживания. Направления расходования хозрасчетных средств. Индивидуальное предпринимательство в сфере социального обслуживания.

Тема 6. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий

Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме. Порталы государственных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных услуг. Государственная информационная система о государственных платежах

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

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.06.02« Государственные услуги в сфере социального обслуживания населения» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

| <i>Наименование темы</i> | <i>Формы контроля</i> |
|--|-----------------------|
| заочная форма обучения | |
| Тема 1. Основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг | УО,Т |
| Тема 2. Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг | УО,Т |
| Тема 3. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах | УО,Т |
| Тема 4. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах | УО,Т |
| Тема 5. Финансовые основы системы социального обслуживания. | УО,Т |

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится с применением следующих методов(средств)

Экзамен проводится в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса)

При реализации промежуточной аттестации в ЭО/ДОТ могут быть использованы следующие формы:

1. Устно в ДОТ - в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).
2. Письменно в СДО с прокторингом - в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).
3. Тестирование в СДО с прокторингом.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Типовые вопросы для устного опроса

Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

1. Понятие «социальное обслуживание населения».
2. Система социального обслуживания.
3. Правовые и организационные основы социального обслуживания.
4. Понятие и сущность предоставления государственных и муниципальных услуг.
5. Правовая основа предоставления государственных и муниципальных услуг.
6. Основные виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
7. Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных услуг.
8. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг.
9. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия. Условия предоставления платных государственных услуг.
10. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.
11. Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления устанавливаются Правительством Российской Федерации.
12. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах
13. Виды социальных услуг в системе социального обслуживания населения.
14. Стандарты социальных услуг для различных категорий населения..
15. Регламенты социальных услуг.
16. Источники финансирования учреждений социального обслуживания.

17. Государственный заказ на социальные услуги.
18. Хозрасчетная и предпринимательская деятельность бюджетных и автономных учреждений социального обслуживания.
19. Фандрайзинг в системе социального обслуживания.
20. Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме. Порталы государственных услуг.

Типовые задания для тестирования

Выберите правильный ответ

1. Социальная услуга – это:
 - а) услуга, оказываемая на постоянной основе;
 - б) услуга, оказываемая на регулярной основе;
 - в) это разовая помощь гражданину для преодоления трудной жизненной ситуации;
 - г) это услуга, оказываемая как на постоянной, так и регулярной и разовой основе.
2. На кого не распространяется действие ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»?
 - а) на государственные учреждения социального обслуживания;
 - б) на негосударственные учреждения социального обслуживания;
 - в) на благотворителей, спонсоров, добровольцев;
 - г) на индивидуальных предпринимателей.
3. Что из ниже перечисленного не может быть отнесено к стационарному социальному обслуживанию?
 - а) предоставление временного приюта;
 - б) организация дневного пребывания;
 - в) организация ночного пребывания;
 - г) организация постоянного проживания.
4. Каким документом определяются полномочия региональных органов власти в области социального обслуживания?
 - а) федеральным законом;
 - б) региональным законом;
 - в) распоряжением Министерства труда и социальной защиты.
5. Какой орган государственной власти в Санкт-Петербурге осуществляет управление социальным обслуживанием населения?
 - а) Комитет по социальной политике;
 - б) Комитет по социальной защите;
 - в) Комитет по труду и социальной защите.
6. Как определяется организационно-правовой статус конкретного государственного учреждения социального обслуживания в регионе?
 - а) организационно-правовой статус устанавливает федеральный орган власти;
 - б) организационно-правовой статус устанавливает региональный орган власти;
 - в) организационно-правовой статус выбирает само учреждение.

7. Какой организационно-правовой статус имеют Центры социального обслуживания населения?
- казенное учреждение;
 - бюджетное учреждение;
 - автономное учреждение;
 - может иметь любой статус.
8. Какие виды контроля имеют место в бюджетном учреждении социального обслуживания:
- внешний ведомственный контроль;
 - внутренний профессиональный контроль;
 -
9. Кто может участвовать в конкурсе на получение государственного заказа на предоставление гражданам социальных услуг?
- только государственное учреждение;
 - государственное и муниципальное учреждение;
 - учреждение любой формы собственности.
10. Имеют ли право государственные учреждения социального обслуживания заниматься предпринимательской деятельностью?
- нет, не имеют;
 - имеют;
 - имеют в пределах направлений уставной деятельности.
11. Что характерно для государственных бюджетных учреждений социального обслуживания?
- они получают средства в форме субсидий;
 - они могут хранить средства в любом коммерческом банке;
 - они не могут оказывать платные услуги;
12. Каков предельный размер оплаты социальной услуги в государственной системе социального обслуживания?
- 100% разницы между величиной среднедушевого дохода получателя услуги и предельной величиной среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг за плату, установленной в регионе;
 - 50% разницы между величиной среднедушевого дохода получателя услуги и предельной величиной среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг за плату, установленной в регионе;
 - 25% разницы между величиной среднедушевого дохода получателя услуги и предельной величиной среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг за плату, установленной в регионе.
13. Какие учреждения социального обслуживания выделены как перспективные «Дорожной картой развития социального обслуживания»?
- многопрофильные;
 - узкоспециализированные;
 - малой вместимости.
14. Дополните перечень новых организационно-правовых форм учреждений социального обслуживания:
- автономные учреждения;
 - бюджетные учреждения;
 - учреждения

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции |
|-----------------|--|--------------------------------|--|
| УК-1 | Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий | УК-1.2 | Вырабатывает стратегию действий, направленную на устранение рисков возникновения проблемных ситуаций |

| Код этапа освоения компетенции | Показатель оценивания | Критерий оценивания |
|--------------------------------|--|--|
| УК-1.2 | Вырабатывает стратегию действий, направленную на устранение рисков возникновения проблемных ситуаций | Эффективно распределены полномочия между исполнителями при решении проблемных ситуаций |

4.3.2 Типовые оценочные средства

| Оценочные средства (формы промежуточной аттестации) | Показатели* оценки | Критерии** оценки |
|---|---|---|
| Экзамен | В билете содержится два вопроса и ситуационная задача (кейс). | <p>ОТЛИЧНО (5 баллов)</p> <p>Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной литературы, раскрывает и анализирует проблему с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения.</p> <p>Нестандартное (многоплановое) решение ситуационной задачи (кейса)</p> <p>ХОРОШО (4 балла)</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, нормативов и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает теоретическую и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа;</p> <p>Стандартное решение ситуационной задачи (кейса)</p> <p>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)</p> <p>Обучающийся показывает слабое знание материалов занятий, отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.</p> <p>Ситуационная задача (кейс) решена с некоторыми неточностями</p> <p>НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)</p> <p>Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, теории и практики применения изучаемого вопроса, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.</p> <p>Неверное решение или ситуационная задача (кейс) не решена.</p> |
|--|--|--|

Типовые вопросы к экзамену

Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

1. Понятие «социальное обслуживание населения».
2. Система социального обслуживания.

3. Правовые и организационные основы социального обслуживания.
4. Понятие и сущность предоставления государственных и муниципальных услуг.
5. Правовая основа предоставления государственных и муниципальных услуг.
6. Основные виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
7. Соотношение государственной услуги с государственным контролем и надзором.
8. Соотношение муниципальной услуги с муниципальным контролем.
9. Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных услуг.
10. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг.
11. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг.
12. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.
13. Условия предоставления платных государственных услуг.
14. Инновации в управлении социальным обслуживанием.
15. Информационные технологии в системе управления.
16. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.
17. Взаимодействие между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ или органами местного самоуправления.
18. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
19. Понятие «услуга по социальному обслуживанию». Индивидуальная нуждаемость в социальных услугах.
20. Получатели социальных услуг.
21. Поставщики социальных услуг.
22. Виды социальных услуг.
23. Стандарты социальных услуг.
24. Регламенты государственных социальных услуг.
25. Индивидуальная программа предоставления социальных услуг
26. Договор о предоставлении социальных услуг.
27. Источники финансирования учреждений социального обслуживания.
28. Государственное задание на оказание гарантированных социальных услуг.
29. Дополнительные социальные услуги.
30. Платные услуги и предпринимательская деятельность бюджетных и автономных учреждений социального обслуживания.
31. Направления расходования хозрасчетных средств.
32. Индивидуальное предпринимательство в сфере социального обслуживания.
33. Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме.
34. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг.
35. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме.
36. Порталы государственных услуг.
37. Использование электронной подписи при оказании государственных услуг.
38. Государственная информационная система о государственных платежах.

Типовой пример ситуационной задачи (кейса)

Проанализируйте, рассчитайте и проведите экспертизу

Типовые оценочные средства с применением СДО

Для успешного прохождения промежуточной аттестации учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

**При проведении экзамена в устной или письменной форме с применением ДОТ структура билета и типовые оценочные средства соответствуют п. 4.3.2 (см. выше).
При проведении экзамена в форме тестирования применяются следующие типовые оценочные средства:**

| Оценочные средства (формы промежуточного контроля) | Показатели* оценки | Критерии** оценки |
|--|---|---|
| Экзамен | Процент правильных ответов на вопросы теста. В тесте содержится от 20 до 30 заданий. | 91-100% – 5 баллов (отлично) 76 - 90% – 4 балла (хорошо) 61-75% –3 балла (удовлетворительно) 60% и менее – 2 балла (неудовлетворительно) |

Шкала оценивания

Оценка результатов производится на основе Положения о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», утвержденного Приказом Ректора РАНХиГС при Президенте РФ от 30.01.2018 г. № 02-66 (п.10 раздела 3 (первый абзац) и п.11), а также Решения Ученого совета Северо-западного института управления РАНХиГС при Президенте РФ от 19.06.2018, протокол № 11.

4.4. Методические материалы

Экзамен проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность экзамена для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Экзамен проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится до 15 минут на подготовку к ответу по вопросам выбранного билета. Для ответов на вопросы предоставляется до 10 минут и до 5 минут ответы на дополнительные вопросы, задаваемые преподавателем. После этого магистранту объявляется итоговая оценка. Проведение экзамена осуществляется в устной форме. При явке на экзамен обучающийся

должен иметь при себе зачетную книжку. Во время экзамена обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

При проведении промежуточной аттестации в СДО

Промежуточная аттестация проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса и расписанием, утвержденными в соответствии с установленным в СЗИУ порядком.

Чтобы пройти промежуточную аттестацию с прокторингом, студенту нужно:

- за 15 минут до начала промежуточной аттестации включить компьютер, чтобы зарегистрироваться в системе,
- проверить оборудование и убедиться, что связь с удаленным портом установлена.
- включить видеотрансляцию и разрешить системе вести запись с экрана
- пройти верификацию личности, показав документы на веб-камеру (паспорт и зачетную книжку студента), при этом должно быть достаточное освещение.
- при необходимости показать рабочий стол и комнату.

После регистрации всех присутствующих проктор открывает проведение промежуточной аттестации.

Во время промежуточной аттестации можно пользоваться рукописными конспектами с лекциями.

При этом запрещено:

- ходить по вкладкам в браузере
- сидеть в наушниках
- пользоваться подсказками 3-х лиц и шпаргалками
- звонить по телефону и уходить без предупреждения

При любом нарушении проверяющий пишет замечание. А если грубых нарушений было несколько или студент не реагирует на предупреждения — проктор может прервать промежуточную аттестацию досрочно или прекратить проведение аттестации для нарушителя.

Продолжительность промежуточной аттестации для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Аттестация не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. На выполнение заданий отводится максимально 30 минут.

Отлучаться в процессе выполнения заданий можно не более, чем на 2-3 минуты, заранее предупредив проктора.

В случае невыхода студента на связь в течение более чем 15 минут с начала проведения контрольного мероприятия он считается неявившимся, за исключением случаев, признанных руководителем структурного подразделения уважительными (в данном случае студенту предоставляется право пройти испытание в другой день в рамках срока, установленного преподавателем до окончания текущей промежуточной аттестации). Студент должен представить в структурное подразделение документ, подтверждающий уважительную причину невыхода его на связь в день проведения испытания по расписанию (болезнь,

стихийное бедствие, отсутствие электричества и иные случаи, признанные руководителем структурного подразделения уважительными).

В случае сбоев в работе оборудования или канала связи (основного и альтернативного) на протяжении более 15 минут со стороны преподавателя, либо со стороны студента, преподаватель оставляет за собой право отменить проведение испытания, о чем преподавателем составляется акт. Данное обстоятельство считается уважительной причиной несвоевременной сдачи контрольных мероприятий. Студентам предоставляется возможность пройти испытания в другой день до окончания текущей промежуточной аттестации. О дате и времени проведения мероприятия, сообщается отдельно через СЭО Института.

При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме устного или письменного ответа

На подготовку студентам выделяется время в соответствии с объявленным в начале промежуточной аттестации регламентом. Во время подготовки все студенты должны находиться в поле включенных камер их ноутбуков, компьютеров или смартфонов. Для визуального контроля за ходом подготовки допустимо привлекать других преподавателей кафедры, работников деканата или проводить промежуточную аттестацию по подгруппам, численностью не более 9 человек.

По окончании времени, отведенного на подготовку:

- в случае проведения промежуточной аттестации в устной форме студенты начинают отвечать с соблюдением установленной преподавателем очередности и отвечают на дополнительные вопросы; оценка объявляется по завершении ответов на дополнительные вопросы;

- в случае проведения промежуточной аттестации в письменной форме письменная работа набирается студентами на компьютере в текстовом редакторе или записывается от руки; по завершении студенты сохраняют работу в электронном формате, указывая в наименовании файла свою фамилию; файл размещается в Moodle или в чате видеоконференции;

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – оценка сообщается экзаменуемому по завершению ответа.

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – в течение 24 часов преподаватель проверяет работы, выставляет оценки и доводит информацию до студентов.

При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме тестирования

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать либо один либо несколько верных ответов, соответствующих представленному заданию.

На выполнение теста отводится не более 30 минут. После выполнения теста происходит автоматическая оценка выполнения. Результат отображается в личном кабинете обучающегося.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение курса предусматривает следующие виды самостоятельной работы студента:

- работа с конспектами лекций в процессе подготовки к семинарским занятиям;

- работа с основной и дополнительной литературой (конспектирование, реферирование, рецензирование) как по рекомендации преподавателя, так и инициативная;
- творческая работа в форме подготовки презентаций на семинарских занятиях;
- в самостоятельном изучении отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- в выполнении контрольных мероприятий по дисциплине.

Дисциплина «Научная организация управленческого труда» представляет собой дисциплину по выбору вариативной части учебного плана подготовки магистрантов, обучающихся по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», магистерской программе «Управление в социальной сфере». Изучение данной дисциплины позволит будущему руководителю получить фундаментальные теоретические знания в области концепций научной организации труда управленца.

Основными видами занятий магистрантов являются: лекционный курс и семинарские (практические) занятия на которых магистры вместе с преподавателем обсуждают выполненные задания. Теоретические занятия (интерактивные лекции) организуются по потокам. Семинарские (практические) занятия организуются по группам с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий (семинаров в диалоговом режиме, дискуссий, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций «кейс-стади», групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития компетенций обучающихся. Также в качестве варианта проведения семинарского занятия используется форма обсуждения подготовленных магистрантами вопросов по заданным темам.

Изучение данной дисциплины предусматривает также самостоятельную работу магистранта, в том числе, по сбору информации по предлагаемым темам и выполнению курсовой работы. Выполнение самостоятельной работы предполагает: качественную подготовку ко всем видам учебных занятий; реферирование и аннотирование указанных преподавателем источников и литературы; систематический просмотр периодических изданий с целью выявления публикаций в области изучаемой проблематики; изучение учебной литературы; использование интернет-ресурсов; подготовку докладов-презентаций по отдельным темам дисциплины.

В процессе самостоятельной подготовки при освоении дисциплины необходимо изучить основную литературу, затем – дополнительную. Именно знакомство с дополнительной литературой, значительная часть которой существует как в печатном, так и электронном виде, способствует более глубокому освоению изученного материала. Литературу можно найти в указанных выше источниках, сети Интернет.

Выступления на практических занятиях могут быть представлены в виде реферата, доклада или сообщения. Любое из них должно содержать план или постановку задачи, изложение материала и выводы. В каждом выступлении необходимо выделять главную мысль («стержневой вопрос»). Выступления должны носить научный, логичный, аргументированный, конкретный и профессиональный характер, быть убедительными.

Процесс освоения данной учебной дисциплины оценивается в соответствии с балльно-рейтинговой системой, которая рассматривается не только как система оценки знаний магистрантов, но и как важнейшая часть системы контроля качества образовательной деятельности. Основной целью балльно-рейтинговой системы является определение уровня качества и успешности освоения магистрантом учебных дисциплин через балльные оценки и рейтинги с измеряемой в зачетных единицах трудоемкостью каждой дисциплины и образовательной программы в целом.

При подготовке к аудиторным занятиям студенты должны ознакомиться с соответствующими темами, материал по которым содержится в п.б.1. «Основная литература». При подготовке ответов на контрольные вопросы по теме, а также при

выполнении тренировочных заданий по уже пройденной теме, студенты используют рекомендованную в п.6.2 дополнительную литературу.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Гимазова, Ю. В. Государственное и муниципальное управление : учебник для академического бакалавриата / Ю. В. Гимазова, Н. А. Омельченко ; под общ. ред. Н. А. Омельченко. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 453 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02741-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://idp.nwipr.ru:2180/bcode/412866> (дата обращения: 24.04.2019).

2. Василенко, И. А. Государственное и муниципальное управление : учебник для академического бакалавриата / И. А. Василенко. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 494 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3279-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://idp.nwipr.ru:2254/bcode/403625> (дата обращения: 24.04.2019).

3. Государственное и муниципальное управление [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. Ю. Наумов, М. М. Мокеев, А. А. Подсумкова, Н. С. Гегедюш. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 554 с. — 978-5-394-01417-8. — Режим доступа: <http://idp.nwipr.ru:2239/57137.html> (дата обращения: 24.04.2019).

6.2. Дополнительная литература

1. Борисов А.Н. Комментарий к Федеральному закону от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (постатейный). М.: Юстицинформ, 2011. 192 с.

2. Кирсанов С.А. Проблемы и перспективы деятельности МФЦ в регионах / журнал «Практика муниципального управления» №12, 2010 с.34-40

3. Федосеева Н.Н., Заклязминская А.Н. Административные регламенты: инструменты современного государственного управления и новый институт административного права // Административное право и процесс. 2010. N 5. С. 14 - 17.

4. Щепачев В.А. Участие местного самоуправления в оказании публичных услуг населению: некоторые проблемы // "Конституционное и муниципальное право", 2009, N 3. С. 54.

5. Василенко, Ирина Алексеевна. Государственное и муниципальное управление : учебник для бакалавров, [обучающихся по специальности "Политология"] / И. А. Василенко ; Моск. гос. ун-т им. М. В. Ломоносова. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2013. - 495 с.

6. Квинт В.Л. Стратегическое управление и экономика на глобальном формирующемся рынке = TheGlobalEmergingMarket: StrategicManagementandEconomics : [офиц. пер. с англ.] : учеб. пособие / Владимир Квинт. — М.: Бизнес Атлас, 2012. — 626 с.

7. Мысляева, Ирина Николаевна. Государственные и муниципальные финансы : учебник [для студентов вузов по специальности "Гос. и муниципальное упр."] : соответствует Федер. гос. образовательному стандарту 3-го поколения / И. Н. Мысляева. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 392 с.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

| Наименование темы или раздела дисциплины | Вопросы для самопроверки |
|---|--|
| <p>Тема 1. Основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте определение государственных и муниципальных услуг, приведенное в Бюджетном кодексе РФ. 2. Что представляет из себя общая схема последовательности этапов при планировании муниципальных услуг? 3. Опишите схему деятельности органов МСУ по созданию условий для предоставления услуг населению. 4. Какие необходимы документы для включения муниципальной услуги в Реестр? 5. Какие функции при организации муниципального хозяйства реализуют органы местного самоуправления? 6. Перечислите способы предоставления муниципальных услуг. 7. Какие принципы учитывают при выборе способа организации предоставления услуг? 8. Перечислите принципы разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг. 9. Назовите требования к содержанию стандартов качества предоставления муниципальных услуг. 10. Каким требованиям к составу, качеству и объему, условиям, порядку и результатам оказания муниципальных услуг должно отвечать муниципальное задание? 11. Что представляет собой реестр расходных обязательств? 12. Когда возникают расходные обязательства муниципального образования? 13. Перечислите направления повышения эффективности бюджетных расходов на оказание услуг. 14. Какие ассигнования относятся к бюджетным ассигнованиям на оказание муниципальных услуг? |
| <p>Тема 2. Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 Понятие «услуга по социальному обслуживанию». 2.Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия. 3. Условия предоставления платных государственных услуг. 4. В чем заключается индивидуальная нуждаемость в социальных услугах? |
| <p>Тема 3. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 Расскажите о необходимости коренного совершенствования государственного и муниципального управления в РФ. 2. Расскажите о предоставлении государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». 3. Назовите показатели оценки системы государственного управления в Российской Федерации. 4. Перечислите направления деятельности по реформированию органов исполнительной власти РФ. 5. В чем заключаются задачи Административной реформы на местном уровне? 6. Назовите цели и задачи электронного правительства. 7. Что такое административный регламент предоставления муниципальной услуги? 8. Расскажите о реализации Административной реформы в Санкт Петербурге. 9. Перечислите проблемы по функционированию МФЦ. 10. Какие основные административные процедуры включает |

| | |
|---|--|
| | предоставление государственных услуг по принципу «одного окна»? |
| Тема 4. Социальные услуги в системе социального обслуживания | <ol style="list-style-type: none"> 1.. Кто может являться получателем социальных услуг? 2.. Поставщики социальных услуг. 3. Виды социальных услуг. 4. Стандарты социальных услуг. 5. Регламенты государственных социальных услуг. 6. Индивидуальная программа предоставления социальных услуг. 7.. Что представляет собой Договор о предоставлении социальных услуг? |
| Тема 5. Финансовые основы системы социального обслуживания. | <p>Когда возникают расходные обязательства муниципального образования?</p> <p>Перечислите направления повышения эффективности бюджетных расходов на оказание услуг.</p> <p>Какие ассигнования относятся к бюджетным ассигнованиям на оказание муниципальных услуг?</p> <p>образования?</p> |
| Тема 6. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий | <ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте определение документационному обеспечению управления. 2. Нарисуйте производственный цикл документооборота в органе власти. 3. Какие составляющие позволяют достигнуть высокой эффективности управления документацией? 4. Перечислите функции системы управления документами. 5. Составьте структуру инструкции по делопроизводству в органах МСУ. 6. Назовите проблемы, неизбежные при работе с бумажными документами. 7. Перечислите основные факторы эффективности автоматизации документооборота. 8. Что необходимо предпринимать органам МСУ для успешного перехода к электронному документообороту? |

6.4. Нормативные правовые документы

1. Налоговый кодекс Российской Федерации.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации.

6.5. Интернет-ресурсы

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы

1. Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс» http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76
2. Научно-практические статьи по экономике и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова» http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76
3. Статьи из журналов и статистических изданий Ист Вью http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76

Англоязычные ресурсы

4. EBSCO Publishing- доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно – популярных журналов.
5. Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного

источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

6.6. Иные источники

Не предусмотрены

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов)

Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

Кроме вышеперечисленных ресурсов, используются следующие информационные справочные системы: <http://uristy.ucoz.ru/>; <http://www.garant.ru/>; <http://www.kodeks.ru/> и другие.

| № п/п | Наименование |
|-------|--|
| 1. | Специализированные залы для проведения лекций и семинарских занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации |
| 2. | Помещения для самостоятельной работы |
| 3. | Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами |
| 4. | Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов |
| 5. | Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования |