

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

УТВЕРЖДАЮ
Директор по образовательной
деятельности

_____ С.Т. Князев
«__» _____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

Код модуля	Модуль
1158200	Организация предоставления услуг в государственном и муниципальном управлении

Екатеринбург

Перечень сведений о рабочей программе модуля	Учетные данные
Образовательная программа 1. Государственное и муниципальное управление	Код ОП 1. 38.03.04/33.01
Направление подготовки 1. Государственное и муниципальное управление	Код направления и уровня подготовки 1. 38.03.04

Программа модуля составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Воронина Людмила Ивановна	Канд. социол. наук	Доцент	Кафедра теории, методологии и правового обеспечения государственного и муниципального управления
2	Костина Светлана Николаевна	кандидат социологических наук, доцент	Доцент	теории, методологии и правового обеспечения государственного и муниципального управления
3	Кульминская Алина Владимировна	Канд. социол. наук	Доцент	Кафедра социологии и технологий государственного и муниципального управления

Согласовано:

Управление образовательных программ

Р.Х. Токарева

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ Организация предоставления услуг в государственном и муниципальном управлении

1.1. Аннотация содержания модуля

Модуль относится к индивидуальной образовательной траектории и формирует у студентов профессиональные компетенции в области организации предоставления государственных и муниципальных услуг, проектирования и продвижения социальных услуг, особенностей сервисных технологий в сфере публичного управления. Модуль состоит из следующих дисциплин: 1. Государственные и муниципальные услуги (3 з.е.) 2. Проектирование и продвижение услуг (3 з.е.) 3. Регламентация в государственном и муниципальном управлении (3 з.е.) 4. Социальные услуги (3 з.е.) 5. Технологии оказания государственных и муниципальных услуг в социальной сфере (3 з.е.)

1.2. Структура и объем модуля

Таблица 1

№ п/п	Перечень дисциплин модуля в последовательности их освоения	Объем дисциплин модуля и всего модуля в зачетных единицах
1	Государственные и муниципальные услуги	3
2	Регламентация в государственном и муниципальном управлении	3
3	Социальные услуги	3
4	Технологии оказания государственных и муниципальных услуг в социальной сфере	3
5	Проектирование и продвижение услуг	3
ИТОГО по модулю:		15

1.3. Последовательность освоения модуля в образовательной программе

Пререквизиты модуля	Не предусмотрены
Постреквизиты и кореквизиты модуля	Не предусмотрены

1.4. Распределение компетенций по дисциплинам модуля, планируемые результаты обучения (индикаторы) по модулю

Таблица 2

Перечень дисциплин модуля	Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)
1	2	3
Государственные и муниципальные услуги	ПК-4 - Способен к использованию в профессиональной деятельности информационно-коммуникационных технологий, государственных и муниципальных информационных систем, применению технологий электронного правительства	<p>З-2 - Объяснять теорию и методологию электронного правительства и информационного общества</p> <p>З-3 - Понимать специфику функционирования электронного, открытого и цифрового правительства в РФ</p> <p>З-4 - Описывать основные государственные и муниципальные информационные системы и ресурсы, цифровые платформы</p> <p>У-2 - Использовать информационные ресурсы для анализа эффективности деятельности органов публичной власти</p> <p>У-4 - Использовать государственные и муниципальные информационные системы и цифровые платформы в профессиональной деятельности</p> <p>П-3 - Навыками использования ресурсов и технологий электронного, открытого и цифрового правительства в профессиональной деятельности</p>
	ПК-11 - Способен моделировать административные процессы и процедуры в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, адаптировать основные математические модели к конкретным задачам управления	<p>З-1 - Понимать особенности и принципы административных процессов и процедур в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления</p> <p>З-2 - Объяснять методы и технологии моделирования административных процедур и процессов в ГМУ</p> <p>У-2 - Создавать модели административных процессов и процедур в ГМУ</p> <p>П-3 - Методами моделирования административных процессов и процедур в ГМУ</p> <p>Д-1 - Демонстрировать навыки проактивной деятельность в области проектирования административных процессов и процедур</p>

Проектирование и продвижение услуг	ПК-6 - Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	<p>З-6 - Описывать основы проектной деятельности в сфере публичной коммуникации</p> <p>З-7 - Понимать основы пропагандистской деятельности в сфере публичной политики</p> <p>У-6 - Проектировать информационно-пропагандистские кампании.</p> <p>П-3 - Методами и приемами разработки информационных материалов для СМИ и других целевых аудиторий</p> <p>П-8 - Навыками проектирования информационно-пропагандистских кампаний.</p>
	ПК-9 - Способен использовать современные методы управления проектом, направленные на своевременное получение качественных результатов, определение рисков, эффективное управление ресурсами, готовностью к его реализации с использованием современных инновационных технологий	<p>З-4 - Понимать особенности социального проектирования в ГМУ</p> <p>У-6 - Осуществлять социальную экспертизу проектов в социальной сфере</p> <p>П-1 - Технологией разработки социальных проектов в ГМУ</p>
Регламентация в государственном и муниципальном управлении	ПК-10 - Способен проектировать организационную структуру организаций, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования	<p>З-2 - Понимать приемы и способы распределения полномочий и ответственности внутри организации</p> <p>У-2 - Распределять полномочия и ответственность внутри организации</p> <p>П-2 - Навыками распределения полномочий и ответственности внутри организации</p>
	ПК-11 - Способен моделировать административные процессы и процедуры в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти	З-1 - Понимать особенности и принципы административных процессов и процедур в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления

	<p>субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, адаптировать основные математические модели к конкретным задачам управления</p>	<p>З-2 - Объяснять методы и технологии моделирования административных процедур и процессов в ГМУ</p> <p>У-2 - Создавать модели административных процессов и процедур в ГМУ</p> <p>П-3 - Методами моделирования административных процессов и процедур в ГМУ</p> <p>Д-1 - Демонстрировать навыки проактивной деятельность в области проектирования административных процессов и процедур</p>
Социальные услуги	<p>ПК-9 - Способен использовать современные методы управления проектом, направленные на своевременное получение качественных результатов, определение рисков, эффективное управление ресурсами, готовностью к его реализации с использованием современных инновационных технологий</p>	<p>З-4 - Понимать особенности социального проектирования в ГМУ</p> <p>У-6 - Осуществлять социальную экспертизу проектов в социальной сфере</p> <p>П-1 - Технологией разработки социальных проектов в ГМУ</p>
Технологии оказания государственных и муниципальных услуг в социальной сфере	<p>ПК-9 - Способен использовать современные методы управления проектом, направленные на своевременное получение качественных результатов, определение рисков, эффективное управление ресурсами, готовностью к его реализации с использованием современных инновационных технологий</p>	<p>З-4 - Понимать особенности социального проектирования в ГМУ</p> <p>У-6 - Осуществлять социальную экспертизу проектов в социальной сфере</p> <p>П-1 - Технологией разработки социальных проектов в ГМУ</p>
	<p>ПК-11 - Способен моделировать административные</p>	<p>З-1 - Понимать особенности и принципы административных процессов и процедур в органах государственной власти Российской</p>

	<p>процессы и процедуры в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, адаптировать основные математические модели к конкретным задачам управления</p>	<p>Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления</p> <p>У-2 - Создавать модели административных процессов и процедур в ГМУ</p> <p>П-3 - Методами моделирования административных процессов и процедур в ГМУ</p>
--	--	--

1.5. Форма обучения

Обучение по дисциплинам модуля может осуществляться в очной, очно-заочной и заочной формах.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Государственные и муниципальные услуги

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Костина Светлана Николаевна	Канд. социол. наук	Доцент	Кафедра теории, методологии и правового обеспечения государственного и муниципального управления

Рекомендовано учебно-методическим советом института Институт экономики и управления

Протокол № 13 от 11.06.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- С применением электронного обучения на основе электронных учебных курсов, размещенных на LMS-платформах УрФУ
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
Р.1 Т.1	Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг	Понятие государственных и муниципальных услуг. Характеристики государственных и муниципальных услуг. Виды государственных и муниципальных услуг. Субъекты предоставления государственных и муниципальных услуг.
Т.1. Р.2	Нормативные правовые основы оказания государственных и муниципальных услуг.	Федеральный закон № 272-ФЗ. Правовое регулирование оказания государственных и муниципальных услуг на федеральном, региональном и муниципальном уровне. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг. Стандарты представления государственных и муниципальных услуг.
Т.2.Р.1	МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг	Оказание государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Требования к организации МФЦ. Взаимодействие МФЦ с субъектами оказания государственных и муниципальных услуг.
Т.2.Р.2	Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	Требования к организации и содержание процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Электронные сервисы предоставления государственных и муниципальных услуг.
Т.2.Р.3	Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг	Понятие межведомственного взаимодействия при оказании государственных и муниципальных услуг. Система межведомственного взаимодействия при оказании государственных и муниципальных услуг.

Р.3.Т.3	Подходы к оценке качества государственных и муниципальных услуг	Подходы к определению понятия качества государственных и муниципальных услуг. Теоретические и нормативно-правовые основы оценки качества государственных и муниципальных услуг. Показатели качества государственных и муниципальных услуг.
Р.3.Т.2	Организация оценки качества государственных и муниципальных услуг	Система оценки качества государственных и муниципальных услуг. Формы оценки качества: мониторинг, социологический опрос, независимая оценка качества, и др. ИАС МКГУ.

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	учебно-исследовательская, научно-исследовательская целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности Технология самостоятельной работы	ПК-4 - Способен к использованию в профессиональной деятельности информационно-коммуникационных технологий, государственных и муниципальных информационных систем, применению технологий электронного правительства	З-2 - Объяснять теорию и методологию электронного правительства и информационного общества У-4 - Использовать государственные и муниципальные информационные системы и цифровые платформы в профессиональной деятельности

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Государственные и муниципальные услуги

Электронные ресурсы (издания)

1. Вобленко, С. В.; Государственные и муниципальные услуги : курс лекций.; Директ-Медиа, Москва, Берлин; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599873> (Электронное издание)
2. ; Государственные и муниципальные услуги: динамика и проблемы удовлетворенности граждан : монография.; Дело, Москва; 2014; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444313> (Электронное издание)
3. Вобленко, С. В.; Государственные и муниципальные услуги : учебное пособие.; Директ-Медиа, Москва, Берлин; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600486> (Электронное издание)

4. ; Комментарий к Федеральному закону от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (4-е издание переработанное и дополненное); Ай Пи Эр Медиа, Саратов; 2014; <http://www.iprbookshop.ru/27500.html> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Паршин, М. В.; Качество государственных и муниципальных услуг: на пути к сервисному государству; Статус, Москва; 2013 (1 экз.)
2. , Южаков, В. Н., Добролюбова, Е. И.; Ч. 2; Издательский дом "Дело", Москва; 2012 (1 экз.)
3. Костина, С. Н., Костина, С. Н.; Организация предоставления государственных и муниципальных услуг : учебное пособие для студентов вуза, обучающихся по направлению подготовки 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление".; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2019 (15 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

Электронный учебный курс «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»
ссылка: elearn.urfu.ru/course/view.php

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. eLIBRARY - Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru>
2. Znanium.com ЭБС - <http://znanium.com/>
3. Университетская библиотека онлайн - <http://www.biblioclub.ru/>
4. Российская государственная библиотека – <http://www.rsl.ru>
5. Электронная библиотека диссертаций - <http://diss.rsl.ru/>
6. www.researcher.ru — Портал исследовательской деятельности учащихся
7. www.vernadsky.dnttm.ru — сайт Всероссийского Конкурса юношеских исследовательских работ им. В. И. Вернадского.
8. www.konkurs.dnttm.ru — обзор исследовательских и научно-практических юношеских конференций, семинаров конкурсов и пр.
9. <http://www.kon-ferenc.ru/> - Проект "Научные конференции России"
10. <http://vsekonkursy.ru/> - информация о всех конкурсах, грантах, стипендиях и конференциях
11. http://www.inion.ru/product/db_2.htm - Институт научной информации по общественным наукам Российской Академии Наук (ИНИОН РАН)
12. <http://fuji.viniti.msk.su/> - Всероссийский институт научной и технической информации (ВИНИТИ)
13. <http://www.nlr.ru:8101/> Российская национальная библиотека

14. Деловая библиотека ЦМТ (Центральной Международной торговли)

15. <http://www.rubricon.ru/> - Крупнейший энциклопедический ресурс Интернета

16. <http://uwh.lib.msu.su/> - Научная библиотека МГУ им. М.В.Ломоносова

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Государственные и муниципальные услуги

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Персональные компьютеры по количеству обучающихся Подключение к сети Интернет	Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr
3	Консультации	Рабочее место преподавателя Персональные компьютеры по количеству обучающихся Подключение к сети Интернет	Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя	Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr

		Персональные компьютеры по количеству обучающихся Подключение к сети Интернет	
5	Самостоятельная работа студентов	Персональные компьютеры по количеству обучающихся Подключение к сети Интернет	Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Регламентация в государственном и
муниципальном управлении

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Костина Светлана Николаевна	Канд. социол. наук	Доцент	Кафедра теории, методологии и правового обеспечения государственного и муниципального управления

Рекомендовано учебно-методическим советом института Институт экономики и управления

Протокол № 13 от 11.06.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- **Костина Светлана Николаевна, Доцент, Кафедра теории, методологии и правового обеспечения государственного и муниципального управления**

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
Т.1	Понятие и сущность регламентации в ГМУ	Понятие регламентации. Задачи регламентации в ГМУ. Зарубежный опыт регламентации ГМУ. Развитие административной регламентации в России. Нормативно-правовые основы регламентации в ГМУ. Виды регламентирующих документов в ГМУ.
Т.2	Регламентация деятельности органов государственной власти и местного самоуправления	Направления регламентации деятельности органов государственной власти и местного самоуправления. Административные регламенты выполнения функций органов государственной власти и местного самоуправления. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг. Должностные регламенты. Административные действия и административные процедуры.
Т.3	Разработка и принятие регламентирующих документов	Этапы разработки регламентирующих документов. Принятие и опубликование регламентирующих документов. Участие населения в разработке регламентирующих документов.

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной	Вид воспитательной	Технология воспитательной	Компетенция	Результаты обучения
----------------------------	--------------------	---------------------------	-------------	---------------------

деятельности	деятельности	деятельности		
Профессиональное воспитание	учебно-исследовательская, научно-исследовательская	Технология самостоятельной работы	ПК-11 - Способен моделировать административные процессы и процедуры в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, адаптировать основные математические модели к конкретным задачам управления	П-3 - Методами моделирования административных процессов и процедур в ГМУ

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Регламентация в государственном и муниципальном управлении

Электронные ресурсы (издания)

1. Стахов, А. И.; Административно-процедурная регламентация деятельности органов исполнительной власти в России : учебное пособие.; Российский государственный университет правосудия (РГУП), Москва; 2016; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561034> (Электронное издание)
2. Стахов, , А. И.; Административные процедуры и административные регламенты в деятельности органов исполнительной власти : монография.; ЮНИТИ-ДАНА, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/71137.html> (Электронное издание)
3. Стахов, , А. И.; Административно-процедурная регламентация предоставления государственных услуг в Российской Федерации : учебное пособие.; Российский государственный университет правосудия, Москва; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/86268.html> (Электронное издание)

Печатные издания

1. , Харченко, В. А.; Административная реформа в России. Регламентация государственной функции по надзору за исполнением органами финансового контроля федеральных органов исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления законодательства Российской Федерации о финансово-бюджетном контроле и надзоре; [НИСИП], Москва; 2008 (1 экз.)
2. Стахов, , А. И.; Административные процедуры и административные регламенты в деятельности

органов исполнительной власти : монография.; ЮНИТИ-ДАНА, Москва; 2017;
<http://www.iprbookshop.ru/71137.html> (Электронное издание)

3. Елиферов, В. Г., Репин, В. В.; Бизнес-процессы. Регламентация и управление : учеб. пособие для слушателей образоват. учреждений, обучающихся по программе МВА и др. программам подгот. управленч. кадров.; ИНФРА-М, Москва; 2006 (1 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. eLIBRARY - Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru>
2. Znanium.com ЭБС - <http://znanium.com/>
3. Университетская библиотека онлайн - <http://www.biblioclub.ru/>
4. Российская государственная библиотека – <http://www.rsl.ru>
5. Электронная библиотека диссертаций - <http://diss.rsl.ru/>
6. www.researcher.ru — Портал исследовательской деятельности учащихся
7. www.vernadsky.dnttm.ru — сайт Всероссийского Конкурса юношеских исследовательских работ им. В. И. Вернадского.
8. www.konkurs.dnttm.ru — обзор исследовательских и научно-практических юношеских конференций, семинаров конкурсов и пр.
9. <http://www.kon-ferenc.ru/> - Проект "Научные конференции России"
10. <http://vsekonkursy.ru/> - информация о всех конкурсах, грантах, стипендиях и конференциях
11. http://www.inion.ru/product/db_2.htm - Институт научной информации по общественным наукам Российской Академии Наук (ИНИОН РАН)
12. <http://fuji.viniti.msk.su/> - Всероссийский институт научной и технической информации (ВИНИТИ)
13. <http://www.nlr.ru:8101/> Российская национальная библиотека
14. Деловая библиотека ЦМТ (Центральной Международной торговли)
15. <http://www.rubricon.ru/> - Крупнейший энциклопедический ресурс Интернета
16. <http://uwh.lib.msu.su/> - Научная библиотека МГУ им. М.В.Ломоносова

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Регламентация в государственном и муниципальном управлении

Сведения об оснащенности дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Персональные компьютеры по количеству обучающихся Подключение к сети Интернет	Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Персональные компьютеры по количеству обучающихся Подключение к сети Интернет	Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr
3	Консультации	Рабочее место преподавателя Персональные компьютеры по количеству обучающихся Подключение к сети Интернет	Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Персональные компьютеры по количеству обучающихся Подключение к сети Интернет	Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr

5	Самостоятельная работа студентов	Персональные компьютеры по количеству обучающихся Подключение к сети Интернет	Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr
---	----------------------------------	--	--

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Социальные услуги

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Воронина Людмила Ивановна	Канд. социол. наук	Доцент	Кафедра теории, методологии и правового обеспечения государственного и муниципального управления

Рекомендовано учебно-методическим советом института Институт экономики и управления

Протокол № 13 от 11.06.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Система социального обслуживания в РФ. Социальные услуги в системе социального обслуживания	Становление системы социального обслуживания в РФ. Появление института социального обслуживания. Комплексный анализ системы социального обслуживания на современном этапе, его характеристики. Понятие и характеристики социальных услуг. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому, в полустационарной форме, в стационарной форме. Виды социальных услуг.
2	Нормативно-правовые основы социального обслуживания населения	Ключевые законодательные акты. Конституция РФ, федеральное законодательство о социальном обслуживании. Характеристика ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ», Основные понятия и положения, содержащиеся в ФЗ. Национальные стандарты в сфере социального обслуживания населения
3	Получатели и поставщики социальных услуг	Признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании. Категории граждан по предоставлению социальных услуг. Понятие и виды поставщиков социальных услуг. Порядок получения социальной услуги и взаимодействие поставщика и получателя
4	Технологии социального обслуживания различных категорий населения	Особенности социального обслуживания семьи и детей. Социальное обслуживание лиц с ОВЗ. Особенности социального обслуживания женщин, подвергшихся насилию. Социальное обслуживание граждан пожилого возраста

5	Стандартизация социальных услуг и основные подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения	<p>Нормативная правовая база стандартизации социальных услуг.</p> <p>Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.</p> <p>Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.</p> <p>Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг. Подходы отечественных и зарубежных исследователей к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения</p>
----------	---	---

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	учебно-исследовательская, научно-исследовательская	<p>Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной профессиональной деятельности</p> <p>Технология самостоятельной работы</p>	ПК-9 - Способен использовать современные методы управления проектом, направленные на своевременное получение качественных результатов, определение рисков, эффективное управление ресурсами, готовностью к его реализации с использованием современных инновационных технологий	3-4 - Понимать особенности социального проектирования в ГМУ

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Социальные услуги

Электронные ресурсы (издания)

1. Кухтинова, Л. Г.; Теория и практика социальных услуг : монография.; Креативная экономика, Москва; 2007; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=132936> (Электронное издание)

2. Малофеев, И. В.; Услуги в системе социального обслуживания: теория и практика : журнал.; Социальное обслуживание, Москва; 2013; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436807> (Электронное издание)
3. Берендеева, А. Б.; Сфера социальных услуг в регионе: оценки эффективности, место в государственных программах : монография.; Ивановский государственный университет, Иваново; 2018; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567364> (Электронное издание)
4. Кудинова, М. А.; Предоставление социальных услуг гражданам в государственных и негосударственных организациях: преимущества и недостатки для получателей социальных услуг Заказная тема КНВШ (в рамках задания исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга) : студенческая научная работа.; б.и., Санкт-Петербург; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=578199> (Электронное издание)
5. Данилов, М. В.; Социально ориентированные некоммерческие организации на рынке социальных услуг Республики Марий Эл: тенденции развития : монография.; Поволжский государственный технологический университет, Йошкар-Ола; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615669> (Электронное издание)

Печатные издания

1. , Старшинова, А. В.; Партнерство в сфере социальных услуг : учебное пособие.; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2020 (10 экз.)
2. Луговая, , О. М.; Проектирование и прогнозирование пакета социальных услуг : практикум.; Северо-Кавказский федеральный университет, Ставрополь; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/92585.html> (Электронное издание)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. eLIBRARY - Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru>
2. Znanium.com ЭБС - <http://znanium.com/>
3. Университетская библиотека онлайн - <http://www.biblioclub.ru/>
4. Российская государственная библиотека – <http://www.rsl.ru>
5. Электронная библиотека диссертаций - <http://diss.rsl.ru/>
6. <http://uwh.lib.msu.su/> - Научная библиотека МГУ им. М.В.Ломоносова

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru/>

Справочно-правовая система Кодекс <http://www.kodeks.net>

База данных "Энциклопедия российского права". Бесплатный круглосуточный поиск. Все федеральное законодательство. Форумы для юристов <http://www.elaw.ru/online/>

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Социальные услуги

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Персональные компьютеры по количеству обучающихся Подключение к сети Интернет	Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Персональные компьютеры по количеству обучающихся Подключение к сети Интернет	Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr
3	Консультации	Рабочее место преподавателя Персональные компьютеры по количеству обучающихся Подключение к сети Интернет	Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя	Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr

		Персональные компьютеры по количеству обучающихся Подключение к сети Интернет	
5	Самостоятельная работа студентов	Персональные компьютеры по количеству обучающихся Подключение к сети Интернет	Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Технологии оказания государственных и
муниципальных услуг в социальной сфере

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Кульминская Алина Владимировна	Канд. социол. наук	Доцент	Кафедра социологии и технологий государственного и муниципального управления

Рекомендовано учебно-методическим советом института Институт экономики и управления

Протокол № 13 от 11.06.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Теоретические и нормативно-правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг в социальной сфере	Понятие публичной услуги в контексте парадигмы нового государственного управления. Классификация публичных услуг. Законодательство Российской Федерации, регулирующее организацию предоставления государственных и муниципальных услуг в социальной сфере.
2	Формы предоставления государственных и муниципальных услуг в социальной сфере	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в органах власти непосредственно. Организация предоставления услуг в электронной форме. Организация предоставления услуг в многофункциональных центрах. Порталы государственных и муниципальных услуг: единый портал государственных и муниципальных услуг, региональные порталы государственных и муниципальных услуг. Проект предоставления «Комплексного запроса услуг» гражданам. Проект Суперсервисов на портале Госуслуг
3	Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в социальной сфере	Госуслуги Министерства труда и социальной защиты РФ . Госуслуги Пенсионного Фонда РФ. Услуги органов государственной власти субъектов РФ в сфере переданных полномочий РФ. Госуслуги Роструда. Госуслуги ФСС. Госуслуги ФБМСЭ.

		Государственный (муниципальный) социальный заказ на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере
--	--	---

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	учебно-исследовательская, научно-исследовательская целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности Технология самостоятельной работы	ПК-11 - Способен моделировать административные процессы и процедуры в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, адаптировать основные математические модели к конкретным задачам управления	З-1 - Понимать особенности и принципы административных процессов и процедур в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Технологии оказания государственных и муниципальных услуг в социальной сфере

Электронные ресурсы (издания)

1. Малофеев, И. В.; Услуги в системе социального обслуживания: теория и практика : журнал.; Социальное обслуживание, Москва; 2013; <https://biblioclub.ru/index.phppage=book&id=436807> (Электронное издание)
2. Берендеева, А. Б.; Сфера социальных услуг в регионе: оценки эффективности, место в государственных программах : монография.; Ивановский государственный университет, Иваново; 2018; <https://biblioclub.ru/index.phppage=book&id=567364> (Электронное издание)
3. Малофеев, И. В.; Социальные услуги в системе социального обслуживания населения : монография.; Дашков и К°, Москва; 2020; <https://biblioclub.ru/index.phppage=book&id=573338> (Электронное издание)

4. Свищёва, И. К., Волкова, О. А.; Оказание социальных услуг лицам пожилого возраста и инвалидам на дому : учебное пособие.; Директ-Медиа, Москва, Берлин; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576776> (Электронное издание)
5. Кудинова, М. А.; Предоставление социальных услуг гражданам в государственных и негосударственных организациях: преимущества и недостатки для получателей социальных услуг Заказная тема КНВШ (в рамках задания исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга) : студенческая научная работа.; б.и., Санкт-Петербург; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=578199> (Электронное издание)
6. ; Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан : монография. 2. ; Дело, Москва; 2012; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442880> (Электронное издание)
7. ; Государственные и муниципальные услуги: динамика и проблемы удовлетворенности граждан : монография.; Дело, Москва; 2014; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444313> (Электронное издание)

Печатные издания

1. , Климанов, В. В.; Новые подходы к финансированию государственных услуг в социальной сфере : сборник статей.; ИРОФ, Москва; 2008 (1 экз.)
2. , Старшинова, А. В.; Партнерство в сфере социальных услуг : учебное пособие.; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2020 (10 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. eLIBRARY - Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru>
2. Znanium.com ЭБС - <http://znanium.com/>
3. Университетская библиотека онлайн - <http://www.biblioclub.ru/>
4. Российская государственная библиотека – <http://www.rsl.ru>
5. Электронная библиотека диссертаций - <http://diss.rsl.ru/>
6. www.researcher.ru — Портал исследовательской деятельности учащихся
7. www.vernadsky.dnttm.ru — сайт Всероссийского Конкурса юношеских исследовательских работ им. В. И. Вернадского.
8. www.konkurs.dnttm.ru — обзор исследовательских и научно-практических юношеских конференций, семинаров конкурсов и пр.
9. <http://www.kon-ferenc.ru/> - Проект "Научные конференции России"
10. <http://vsekonkursy.ru/> - информация о всех конкурсах, грантах, стипендиях и конференциях
11. http://www.inion.ru/product/db_2.htm - Институт научной информации по общественным наукам Российской Академии Наук (ИНИОН РАН)
12. <http://fuji.viniti.msk.su/> - Всероссийский институт научной и технической информации (ВИНИТИ)
13. <http://www.nlr.ru:8101/> Российская национальная библиотека
14. Деловая библиотека ЦМТ (Центральной Международной торговли)
15. <http://www.rubricon.ru/> - Крупнейший энциклопедический ресурс Интернета
16. <http://uwh.lib.msu.su/> - Научная библиотека МГУ им. М.В.Ломоносова

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Технологии оказания государственных и муниципальных услуг в социальной сфере

Сведения об оснащении дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Персональные компьютеры по количеству обучающихся Подключение к сети Интернет	Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Персональные компьютеры по количеству обучающихся Подключение к сети Интернет	Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr
3	Консультации	Рабочее место преподавателя Персональные компьютеры по количеству обучающихся	Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms

		Подключение к сети Интернет	M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Персональные компьютеры по количеству обучающихся Подключение к сети Интернет	Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr
5	Самостоятельная работа студентов	Персональные компьютеры по количеству обучающихся Подключение к сети Интернет	Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Проектирование и продвижение услуг

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Кульминская Алина Владимировна	Канд. социол. наук	Доцент	Кафедра социологии и технологий государственного и муниципального управления

Рекомендовано учебно-методическим советом института Институт экономики и управления

Протокол № 13 от 11.06.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- С применением электронного обучения на основе электронных учебных курсов, размещенных на LMS-платформах УрФУ
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Теоретические основания проектирования услуг	Услуга, развитие предприятия, стратегия развития предприятия сферы услуг, инновация, инновационный потенциал, появление новых услуг: особенности нынешней ситуации, специфика разработки нового товара, распространение инновации, причины провала новых услуг.
2	Этапы разработки новых услуг	Скрининг, оценка ресурсов, источники идей, методы генерирования идей, отбор идей, функционально-стоимостной анализ при разработке новых услуг, принципы системного проектирования
3	Технологии разработки и модернизации услуг	Методы оценки рынка, методы предварительной оценки идеи, проектная документация (SDP), модернизация услуг на основе методов проектирования услуг,
4	Использование статистических и экономических показателей при проектировании новых услуг	Детальный анализ рынка, технологическая документация, разработка процесса оказания услуги, утверждение проекта услуги, бизнес-анализ проекта, финансовый анализ проекта.
5	Проектирование услуг как элемент взаимодействия с внешней средой организации	Значение межорганизационной коммуникации при проектировании новых услуг, сервис и принципы построения долгосрочных отношений с клиентами, цикл постоянного совершенствования, комплексная оценка услуги, анализ проекта услуги

6	Способы и технологии внедрения и продвижения новой услуги на рынок	<p>Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Продвижение услуг. Разработка технологической карты услуги. Сегментация рынка услуг. Стадии принятия решения. Внешние и внутренние дистрибьюторы. Потребительские профили. Нацеливание и позиционирование. Особенности позиционирования услуг. Найминг и брендинг в продвижении услуг. Применение интерактивных технологий при внедрении и продвижении услуг.</p> <p>Стратегии продвижения услуг и формирования долгосрочных отношений с потребителями</p>
7	Ценовая политика, продажи и защита прав потребителей	<p>Ценовая политика в сфере услуг. Цели и принципы ценообразования в сфере услуг. Стратегия и тактика ценообразования. Формирование себестоимости услуг. Затраты на услуги. Методы ценообразования. Проблема тарифов и ценообразования в различных учреждениях.</p> <p>Правовое регулирование отношений в сфере услуг. Федеральный закон «О защите прав потребителей».</p> <p>Понятие формы обслуживания; прогрессивные формы обслуживания. Внедрение клиентоориентированного подхода в систему отношений «исполнитель - потребитель», «заявитель – власть».</p>
8	Роль коммуникации при внедрении и продвижении услуги	<p>Реклама в продвижении услуг. Закон «О рекламе»</p> <p>Роль пресс-службы организации при внедрении и продвижении услуги. Правовые и этические аспекты работы пресс-службы. Устав Союза журналистов России (СЖР) и Кодекс профессиональных и этических принципов Российской ассоциации связей с общественностью (РАСО).</p> <p>Медиапланирование. Отчеты по исследованию аудитории. Источники данных для продвижения услуг.</p> <p>Формирование общественного мнения при внедрении и продвижении услуги.</p>

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	учебно-исследовательская, научно-исследовательская	Технология проектного образования	ПК-9 - Способен использовать современные методы управления	3-4 - Понимать особенности социального проектирования в

	ая	Технология самостоятельной работы	проектом, направленные на своевременное получение качественных результатов, определение рисков, эффективное управление ресурсами, готовностью к его реализации с использованием современных инновационных технологий	ГМУ П-1 - Технологией разработки социальных проектов в ГМУ
--	----	-----------------------------------	--	---

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Проектирование и продвижение услуг

Электронные ресурсы (издания)

1. ; Проектирование и прогнозирование пакета социальных услуг : практикум.; Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), Ставрополь; 2018; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563329> (Электронное издание)
2. Селюк, А. В.; Управление проектами в сфере услуг : учебное пособие.; Тюменский государственный университет, Тюмень; 2014; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573840> (Электронное издание)
3. Топилина, И. И.; Специфика и проектные особенности современного российского рынка образовательных услуг : монография.; Таганрогский государственный педагогический институт имени А. П. Чехова, Таганрог; 2012; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614675> (Электронное издание)
4. ; Проектирование процесса оказания услуг : учебное пособие.; Омский государственный технический университет, Омск; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/115442.html> (Электронное издание)
5. Седова, , Н. А.; Проектирование экскурсионных услуг : учебное пособие.; Омский государственный технический университет, Омск; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/115443.html> (Электронное издание)
6. Афанасьев, Г. С.; Event-мероприятия как инструмент продвижения товарных брендов и услуг : монография.; Лаборатория книги, Москва; 2012; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139178> (Электронное издание)
7. Шацкий, П. С.; Особенности рекламного продвижения товаров и услуг B2B : монография.; Лаборатория книги, Москва; 2012; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141474> (Электронное издание)
8. Терновая, Д. А.; Социальные сети как инструмент имиджевого продвижения образовательных услуг: выпускная квалификационная работа : студенческая научная работа.; б.и., Белгород; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562852> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Разумовская, А. Л.; PRO ДВИЖЕНИЕ. Технологии эффективного продвижения услуг; Питер, Москва ; Санкт-Петербург ; Нижний Новгород [и др.]; 2009 (1 экз.)
2. Попов, Е. В.; Продвижение товаров и услуг : [Учеб. пособие для экон. спец. вузов].; Финансы и статистика, Москва; 2001 (1 экз.)
3. Иванова, С. В., Светлана В.; Продажи на 100%. Эффективные техники продвижения товаров и услуг; Альпина Бизнес Букс, Москва; 2007 (1 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. eLIBRARY - Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru>
2. Znanium.com ЭБС - <http://znanium.com/>
3. Университетская библиотека онлайн - <http://www.biblioclub.ru/>
4. Российская государственная библиотека – <http://www.rsl.ru>
5. Электронная библиотека диссертаций - <http://diss.rsl.ru/>
6. <http://uwh.lib.msu.su/> - Научная библиотека МГУ им. М.В.Ломоносова

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Электронный учебный курс «Проектирование новых услуг» ссылка: learn.urfu.ru/subject/index/card/subject_id/3272

Электронный учебный курс "Проекты внедрения и продвижения услуг" ссылка: https://learn.urfu.ru/subject/index/card/subject_id/3623

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Проектирование и продвижение услуг

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в	Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms

		<p>соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr</p>
2	Практические занятия	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>CorelDRAW Graphics Suite X4 Education License ML (1 - 60)</p> <p>Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms</p> <p>M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr</p>
3	Консультации	<p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms</p> <p>M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr</p>
4	Самостоятельная работа студентов	<p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms</p> <p>M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr</p>
5	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms</p> <p>M365AppsForEnterpriseEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr</p>