МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____ В.Г. Шубаева
«26» мая 2021 г.

Технологии сервисного государства

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/ *Специальность*	*38.03.04 Государственное и муниципальное управление*
Направленность (профиль) программы/ *Специализация*	*Государственное и муниципальное управление в регионе*
Уровень высшего образования	*Бакалавриат*
Форма обучения	*очная*

Составитель*(и)*:

к.э.н, Воронина Елена Владимировна

Часов по учебному плану	108	**Виды контроля в семестрах:**
в том числе:		
контактная работа	34	Зачет: семестр 5
самостоятельная работа	74	
практическая подготовка	0	
часов на контроль	0	

Распределение часов дисциплины:

Семестр:	5
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	18
Практические занятия	16
Лабораторные работы	
Итого аудиторных часов	**34**
Самостоятельная работа	74
Часы на контроль	0
Итого академических часов	**108**
Общая трудоемкость в зачетных единицах	**3**

Санкт-Петербург
2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 3

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ* 4

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 5

5.1 Рекомендуемая литература 5

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства 6

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД) 6

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 7

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ 8

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 9

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 11

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации 11

1.2 Темы письменных работ 11

1.3 Контрольные точки 11

1.4 Другие объекты оценивания 11

1.5 Самостоятельная работа обучающегося 11

1.6 Шкала оценивания результата 11

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	Формирование компетенций в сфере "сервисного государства", позволяющим оптимизировать взаимодействие исполнительной власти с обществом в целях гарантии достойного жизнеобеспечения населения страны.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В Технологии сервисного государства относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1..

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	**Код и наименование индикатора достижения компетенций**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**
ПК-1 - Способен разрабатывать программы развития отраслей, проводить оценку социальных, экономических и политических условий и итогов реализации программ развития отраслей	*ПК-1.1 - Способен разрабатывать программы развития отраслей и территорий*	*Знать: программы развития отраслей, проводить оценку социальных, экономических и политических условий и итогов реализации программ развития отраслей* *Уметь: разрабатывать программы развития отраслей, проводить оценку социальных, экономических и политических условий и итогов реализации программ развития отраслей.* *Владеть: Способностью разрабатывать программы развития отраслей и территорий.*
ПК-3 - Способен определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в частности разрабатывать и согласовывать проекты нормативных правовых актов и других документов	*ПК-3.1 - Способен определять приоритеты профессиональной деятельности*	*Знать: приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в частности разрабатывать и согласовывать проекты нормативных правовых актов и других документов* *Уметь: определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в частности разрабатывать и согласовывать проекты нормативных правовых актов и других документов.* *Владеть: Способеностью определять приоритеты профессиональной деятельности.*

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)			
		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Тема 1. Понятие "сервисное государство".	Цифровое государственное управление. Подходы к определению понятия "сервисное государство". "Сервисность" государства. Зарубежный опты становления и развития сервисного государства.	4	2		18
Тема 2. Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг.	Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг. Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг. МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме.	6	6		18
Тема 3. Электронное правительство в системе государственного управления.	Понятие "электронное правительство". Структура Электронного правительства, принципы развития. Построение новой архитектуры электронного правительства, основанной на новых возможностях информационных технологий. Модели электронного правительства зарубежных стран. Создание электронного правительства в Российской Федерации. Мировой опыт использования мобильных технологий в электронном правительстве Российский опыт использования мобильных технологий в электронном правительстве. Электронное правительство и цифровая демократия.	4	4		18
Тема 4. Цифровизация в государственном управлении.	Государство как платформа. Эволюция понятия "диджитализация". Большие данные в государственном управлении. Концепция цифровизации государственного управления на 2018-2024 гг. – «Сервисное государство 2.0». Федеральный проект "Цифровое государственное управление". "Суперсервисы".	4	4		20
Контроль:					**0**
Всего по дисциплине:		**18**	**16**	**0**	**74**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
1. Киселева, Н. В. (кандидат юридических наук; доцент) Организационные вопросы предоставления государственных и муниципальных услуг / Н. В. Киселева ФЭС: Финансы. Экономика. Стратегия 2017, № 4, С. 12-18 (Теория и методология экономики и права) ISSN 1995-7637 Библиогр.: с. 16-18 (10 назв.)	http://lib.unecon.ru:8080/pwb/ ... 013655%5Cfin_articles5%5C23583
2. Данилова, Светлана Николаевна Управление сбалансированным развитием многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг : автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук: 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами - сфера услуг) / Данилова Светлана Николаевна ; [С.-Петерб. гос. экон. ун-т] Санкт-Петербург : [Изд-во СПбГЭУ], 2019 1 файл (1,01 МБ) Загл. с титул. экрана Имеется печ. аналог Авторизованный доступ по паролю Текст (визуальный) : электронный ЭБ OPAC.UNECON.RU	http://lib.unecon.ru:8080/pwb/ ... %5C19013655%5Celibrary%5C14321
3. Громов, Иван Александрович Электронная инфраструктура государственного и муниципального управления как фактор обеспечения экономической безопасности : автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук: 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством (экономическая безопасность) / Громов Иван Александрович ; [С.-Петерб. гос. экон. ун-т] Санкт-Петербург : [Изд-во СПбГЭУ], 2019 1 файл (496 Кб) Загл. с титул. экрана Имеется печ. аналог Авторизованный доступ по паролю Текст (визуальный): электронный Описано по обл.Библиогр.: 10 назв.ЭБ OPAC.UNECON.RU	lib.unecon.ru:8080/pwb/?cq=cql ... ,Ð¿Ð°Ð»Ñ⍰Ð½Ñ⍰Ðµ Ñ⍰Ñ⍰Ð»Ñ⍰Ð³Ð,"
4. Леонов, В. В. Реализация государственных и муниципальных услуг - инструмент перехода к новым межбюджетным отношениям в сфере публичного управления / В. В. Леонов Сибирская финансовая школа Основные направления работы ТК 002 [[Текст]] / Е. П. Мелешкина С. 27-32 ISSN 1993-4386	lib.unecon.ru:8080/pwb/?cq=cql ... ипальные услуги"
5. Функции и услуги в системе государственного и муниципального управления: монография	https://docviewer.yandex.ru/vi ... CZrZXlubz0wIn0%3D&lang=ru

/Л.И.Воронина, С.Н.Костина, А. В. Томильцев / под общ. ред. проф. Т. М. Резер ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федерал. ун-т. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2017 — 139 с. ISBN 978-5-7996-1916-9	
6. ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО КАК ТЕХНОЛОГИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ: ВОЗМОЖНОСТИ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ. Санкт-Петербургский государственный экономический университет 2 Ленинградский государственный университет им. А.С. Пушкина, г. Санкт-Петербург Тип: статья в сборнике трудов конференции Язык: русский Год издания: 2020 Страницы: 36-40	https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44510032
7. МЕХАНИЗМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ: РЕГИОНАЛЬНЫЙ АСПЕКТ -ВОРОНИНА ЕЛЕНА ВЛАДИМИРОВНА, ФУГАЛЕВИЧ ЕЛЕНА ВЛАДИМИРОВНА Санкт-Петербургский государственный экономический университет Тип: статья в сборнике трудов конференции Язык: русский Год издания: 2020 Страницы: 62-67 УДК: 351	https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44419245
8. "СЕРВИСНОЕ ГОСУДАРСТВО" В КОНТЕКСТЕ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ СОЛОВЬЕВ СЕРГЕЙ АНАТОЛЬЕВИЧ, ВОРОНИНА ЕЛЕНА ВЛАДИМИРОВНА Санкт-Петербургский государственный экономический университет Тип: статья в сборнике трудов конференции Язык: русский Год издания: 2019 Страницы: 173-178 УДК: 351	https://www.elibrary.ru/item.asp?id=41326156

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- Microsoft Office Professional
- Microsoft Windows Professional

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru

2.	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary www.oecd-ilibrary.org
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
12.	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование учебных аудиторий, перечень	**Адрес (местоположение) учебных аудиторий**
Ауд. 709 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 86 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая 1 шт., трибуна, тумба м/мКомпьютер Gigabyte H77M-D3H, Intel Core i5-3570 3.4GHz/ 4Gb /500Gb/LG 942 SE - 1 шт., Мультимедийный проектор	191002, г. Санкт-Петербург, Кузнечный пер., д. 9/27, лит. А

NEC ME401X - 1 шт., Экран с электроприводом Draper Baronet 183x240 см213/84 - 1 шт., К Микшер усилитель Jedia TA-1120 в комплекте - 1 шт., Акустическая система Hi-Fi PRO MASK6T-W - 2 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	
Ауд. 702 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 26 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая 1 шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	191002, г. Санкт-Петербург, Кузнечный пер., д. 9/27, лит. А
Ауд. 703 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 28 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая 1 шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	191002, г. Санкт-Петербург, Кузнечный пер., д. 9/27, лит. А

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

– учебно-методической документацией;

– локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной

деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;

– графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.2 Темы письменных работ

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.3 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	*Тест*	*письменно*	*1,2*
2	*Коллоквиум*	*устно*	*3*
3	*Информационно-аналитическая работа*	*с помощью технических средств и информационных систем*	*4*

1.4 Другие объекты оценивания

Наименования объекта оценивания	Способ проведения	Номера тем

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Подготовка к лекционным и практическим занятиям	*1-2*
Работа с аналитическими базами данных, нормативными документами, справочной литературой	*3-4*

1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является зачет, итоговый

результат формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<55	Незачет
>=55	Зачет

Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.