

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

Кафедра управления и предпринимательства

УТВЕРЖДАЮ
И.о. декана экономического
факультета


(подпись)

Т.Ю. Новикова

«15» мая 2024 г.

Рабочая программа дисциплины
«Клиентоцентричность в государственном и муниципальном управлении»

Направление подготовки
38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль)
«Региональное государственное и муниципальное управление»

Форма обучения

Заочная

Программа одобрена
на заседании кафедры
от «03» апреля 2024 г., протокол №7

Программа одобрена НМК
экономического факультета
протокол № 6 от «24» апреля 2024 г.

Ярославль

1. Цели освоения дисциплины.

Целями освоения дисциплины «Клиентоцентричность в государственном и муниципальном управлении» являются: повышение уровня управленческой подготовки магистров, выработка самостоятельного экономического мышления, умения грамотно и оперативно принимать управленческие решения, формирование у будущих специалистов-управленцев современных теоретических знаний и практических навыков по управлению государственной и муниципальной собственностью

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Клиентоцентричность в государственном и муниципальном управлении» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1. Курс базируется на знаниях, полученных обучающимися при прохождении дисциплины «Экономика государственных и муниципальных предприятий».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ООП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

Формируемая компетенция (код и формулировка)	Индикатор достижения компетенции (код и формулировка)	Перечень планируемых результатов обучения
Универсальные компетенции		
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.	УК-1.2. Разрабатывает варианты решения проблемной ситуации на основе критического анализа доступных источников	Знать: - ключевые подходы и термины, применяемые при анализе комплекса взаимосвязей государства и общества, а также основные события и тенденции в развитии соответствующей системы отношений в РФ; Уметь: - систематизировать изучаемые процессы взаимодействия личности, общества и власти, выявлять и формулировать закономерности, эффекты и механизмы прямых и обратных связей индивидуального и общественного сознания, гражданского общества и государства; Владеть навыками: - понимания и объяснения конкретных фактов и факторов системного взаимодействия власти и общества

4. Объем, структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 акад. Часа.

Заочная форма

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную ра- боту студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего кон- троля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам) Формы ЭО и ДОТ (при наличии)
			Контактная работа					самостоятельная работа	
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестацион- ные испытания		
1	Понятие клиентоцентрич- ного государства	1	2	2		1		25	Диалог-собеседование, доклады
2	Миссия и видение клиен- тоцентричного государства	1	2	2		1		20	Доклады
3	Ценности и принципы кlientоцентричного госу- дарства	1	2	2		1		20	Диалог-собеседование
4	Требования по внедрению кlientоцентричного под- хода в государственном и муниципальном управле- нии при взаимодействии с людьми	1	2	2		1		20	Разбор конкретной ситу- ации
5	Проактивность и задачи Проектного офиса	1	4	4		1		40	Диалог-собеседование
							0,3		Зачет
	ИТОГО		12	12		5	0.3	114.7	

Содержание разделов дисциплины:

Тема 1. Понятие клиентоцентричного государства

Государство, функции и услуги которого организованы удобным для человека образом, позволяют эффективно удовлетворять потребности человека и постоянно совершенствуются на основе анализа клиентского опыта.

Тема 2. Миссия и видение клиентоцентричного государства

Миссия России как клиентоцентричного государства и исполнителей государственных функций и услуг заключается в следующем: Обеспечивать достойную жизнь людей, а также спокойствие и уверенность в любой жизненной ситуации, помогая каждому человеку решать свои задачи и оказывая незримую поддержку, когда она требуется. В результате трансформации государственных функций и услуг будет достигнуто следующее целевое видение: К 2030 году государственное управление России является примером клиентоцентричности, и Россия входит в десятку лучших стран по степени удовлетворенности качеством государственных функций и услуг. Для каждой жизненной ситуации создано эффективное решение, продукт, сервис. Перечень жизненных ситуаций регулярно

актуализируется, исходя из анализа потребностей людей, новые решения, продукты и сервисы проходят обязательное тестирование. Работа государства постоянно совершенствуется в интересах человека на основе мониторинга качества и обратной связи.

Тема 3. Ценности и принципы клиентоцентричного государства

В фокусе внимания клиентоцентричного государства находится человек. Государственные функции и услуги, а также процедуры созданы ради решения задач людей и организованы ради их комфорта. Деловая культура сфокусированного на человеке государства основана на эмпатии, профессионализме и честности: Государство проявляет эмпатию (чуткость и внимательность) к потребностям и особенностям каждого человека; Государство профессионально работает на благо людей, несет ответственность за результат и постоянно совершенствуется; Государство честно в общении с людьми, ведет открытый диалог.

Тема 4. Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении при взаимодействии с людьми

Целью разработки Стандарта «Государство для людей» является установление требований по внедрению клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении при взаимодействии с людьми на основе Декларации ценностей клиентоцентричного государства. В результате достижения указанной цели ожидаются следующие эффекты: удовлетворенность людей за счет адресности деятельности государства (незаметного, когда нет потребностей, и заботливого, когда они возникают); привлекательность страны для жизни, посещения, работы за счет новой культуры, основанной на взаимном доверии и уважении граждан и государства.

Тема 5. Проактивность и задачи Проектного офиса

Выполнение функций оператора реестра жизненных ситуаций; разработка и совершенствование стратегических и методических документов по вопросам внедрения клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении, в том числе руководств по клиентоцентричному дизайну и прототипированию услуг и сервисов; методическое сопровождение и консультирование органов власти и уполномоченных организаций по вопросам внедрения клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении; сопровождение формирования кросс-функциональных команд из представителей органов власти, уполномоченных организаций, разработчиков прототипов услуг и сервисов, иных экспертов; выявление и изучение потребностей клиентов для приоритетных жизненных ситуаций; тестирование на целевых аудиториях прототипов услуг и сервисов приоритетных жизненных ситуаций до их ввода в эксплуатацию; мониторинг удовлетворенности клиентов; оценка уровней клиентоцентричности органов власти и уполномоченных организаций.

5. Образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе обучения используются следующие образовательные технологии:

Академическая лекция – последовательное изложение материала преподавателем, рассмотрение теоретических и методологических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме. В процессе лекции преподаватель стимулирует студентов к участию в обсуждении вопросов и высказыванию собственной точки зрения обсуждаемой проблематики. Цели и требования к академической лекции: современный научный уровень, ин-

формативность, системное освещение ключевых понятий и положений по соответствующей теме, обзор и оценка существующей проблематики, дача методических рекомендаций студентам для дальнейшего изучения курса.

Практическое (семинарское) занятие – занятие, посвященное практической отработке у студентов конкретных умений и навыков при изучении дисциплины, закреплению полученных на лекции знаний и оценке результатов обучения в процессе текущего контроля.

На первом практическом занятии в вводной части дается первое целостное представление о дисциплине. Студенты знакомятся с назначением и задачами дисциплины, её ролью и местом в образовательной программе. При этом озвучиваются методические и организационные особенности работы в рамках данной дисциплины, а также дается анализ рекомендуемой учебно-методической литературы. Продолжительность вводной части составляет не более 10-15 минут.

При проведении практических занятий используются такие инновационные методы обучения, как диалог-собеседование, коллективное обсуждение тематических вопросов, разбор практических ситуаций, нормативных документов, теоретических и методических аспектов по темам дисциплины. Обсуждение и оценка правильности выполненных различного типа заданий, указанных в фонде оценочных средств рабочей программы, производится коллективно студентами под руководством преподавателя.

Консультации – вид учебных занятий, являющиеся одной из форм контроля самостоятельной работы студентов в течение семестра. На консультациях по инициативе студентов рассматриваются и обсуждаются различные вопросы тематики дисциплины, которые возникают у них в процессе самостоятельной работы.

В процессе обучения используются следующие технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии:

Электронный университет Moodle ЯрГУ, в котором присутствуют:

- задания для самостоятельной работы обучающихся по темам дисциплины;
- презентации и тексты лекций по темам дисциплины;
- представлен список учебной литературы, рекомендуемой для освоения дисциплины;
- представлена информация о форме и времени проведения консультаций по дисциплине в режиме онлайн;
- посредством форума осуществляется синхронное и (или) асинхронное взаимодействие между обучающимися и преподавателем в рамках изучения дисциплины.

6. Перечень лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

1) для формирования материалов для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации, для формирования методических материалов по дисциплине:

- программы Microsoft Office;
- Adobe Acrobat Reader DC.

7. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (при необходимости)

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости), рекомендуемых для освоения дисциплины

а) основная литература

1. Борщевский, Г. А. Государственная служба: учебник и практикум для вузов/ Г. А. Борщевский. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 305с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17197-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537379>

2. Система государственного и муниципального управления: учебник и практикум для вузов/ С. Г. Еремин [и др.]; под редакцией С. Г. Еремина, Н. Н. Мусиновой, О. В. Паниной, С. Е. Прокофьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 545 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19168-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/556175>

б) дополнительная литература

1. Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

2. Федеральный закон от 14.11.2002 №161-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях».

3. Федеральный закон от 26.12.1995 № 208-ФЗ «Об акционерных обществах».

4. Федеральный закон от 29.07.1998 № 135-ФЗ «Об оценочной деятельности в Российской Федерации».

5. Федеральный закон от 21.12.2001 № 178-ФЗ «О приватизации государственного и муниципального имущества».

6. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20.08.2009 №1226-р «Об утверждении перечня стратегических предприятий и организаций».

7. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.07.2007 № 447 «О совершенствовании учета и контроле за использованием федерального имущества».

8. Закон Ярославской области от 28.12.2011 №58-з «Об управлении и распоряжении имуществом Ярославской области».

9. Постановление Правительства Ярославской области от 25.12.2009 №1266-п «О Порядке ведения Реестра имущества, находящегося в собственности Ярославской области».

10. Постановление Правительства Ярославской области от 15.06.2011 №563-п «Об утверждении Положения о порядке принятия решений о создании, изменении вида, реорганизации и ликвидации государственных унитарных предприятий Ярославской области».

11. Методические рекомендации Росимущества № 18/20465 от 24.05.2016 «Об учете имущества, расположенного за рубежом, в реестре федерального имущества».

12. Методические рекомендации Росимущества № АЧ-18/56045 от 30.12.2015 «О единообразии учета в реестре федерального имущества сведений о едином недвижимом комплексе».

13. Методические рекомендации Росимущества № ДС-18/13180 от 06.04.2017 «Об учете федерального имущества в реестре федерального имущества».

в) ресурсы сети «Интернет»:

1. Электронный каталог Научной библиотеки ЯрГУ
(https://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php).

2. Электронная библиотечная система (ЭБС) издательства «Юрайт» (<https://www.urait.ru>).
3. Электронная библиотечная система (ЭБС) издательства «Проспект» (<http://ebs.prospekt.org/>).
4. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://elibrary.ru>).
5. Федеральное агентство по управлению государственным имуществом (Росимущество) (<https://rosim.gov.ru>).
6. Портал органов государственной власти Ярославской области (<https://www.yarregion.ru>).

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа;
- учебные аудитории для проведения практических занятий (семинаров);
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде ЯрГУ.

Автор:

Доцент кафедры управления и пред-
принимательства, к.э.н.

должность, ученая степень

В.Е. Андреев

И.О. Фамилия

**Приложение № 1 к рабочей программе дисциплины
«Клиентоцентричность в государственном и муниципальном управлении»**

**Фонд оценочных средств
для проведения текущей и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине**

**1. Типовые контрольные задания или иные материалы,
необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, ха-
рактеризующих этапы формирования компетенций**

**1.1 Контрольные задания и иные материалы,
используемые в процессе текущей аттестации**

(компетенция УК-1, индикатор УК-1.2,)

Тема 1. Понятие клиентоцентричного государства

Вопросы к проведению диалога-собеседования

1. Как понимается категория собственности с экономической точки зрения;
2. Назовите основные различия между государственной и муниципальной собственностью;
3. На какие группы можно разделить федеральное имущество.

Темы докладов

1. Собственность и отношения собственности как экономико-правовые категории.
2. Формы собственности. Государственная и муниципальная собственность в общей системе права собственности.
3. Публичное предназначение государственного и муниципального имущества и его роль в системе отношений собственности.
4. Основные принципы и особенности разграничения государственной собственности.
5. Организационно-правовые основы перераспределения имущества между публично-правовыми образованиями.

Тема 2. Миссия и видение клиентоцентричного государства

Темы докладов

1. Акционерная собственность государства.
2. Особенности корпоративного управления государственным акционерным капиталом.
3. Механизмы управления недвижимостью, находящейся в муниципальной собственности.
4. Основные направления совершенствования системы управления природными ресурсами.

5. Управление природными ресурсами в муниципальных образованиях.
6. Государственная и муниципальная интеллектуальная собственность.
7. Механизмы управления объектами права интеллектуальной собственности, находящимися в собственности муниципального образования.
8. Механизмы управления государственной собственностью Российской Федерации, находящейся за рубежом.
9. Специфика деятельности МИД России по управлению государственной собственностью Российской Федерации, находящейся за рубежом.

Тема 3. Ценности и принципы клиентоцентричного государства

Вопросы к проведению диалога-собеседования

1. Назовите основные нормативно-правовые акты, регулирующие порядок оценки различных видов собственности;
2. Охарактеризуйте порядок оценки государственного имущества;
3. Охарактеризуйте порядок оценки муниципального имущества.

Тема 4. Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении при взаимодействии с людьми

Практическое задание

В одном из жилых районов г. Санкт-Петербурга освободился участок под застройку. Между городской администрацией и администрацией Центрального района возник спор о том, кто имеет право выдать правоустанавливающие документы на земельный участок. По мнению городской администрации, участок является собственностью города, а потому именно ему принадлежит право распоряжения им. Администрация Центрального района считала, что участок относится к муниципальной собственности. При этом она ссылаясь на то, что выдача правоустанавливающих документов осуществлялась в районе.

Задание: Решите дело. По каким основаниям происходит разграничение государственной и муниципальной собственности.

Тема 5. Проактивность и задачи Проектного офиса

Вопросы к проведению диалога-собеседования

1. Охарактеризуйте понятие унитарного предприятия;
2. Перечислите виды унитарных предприятий, которые существуют в российском праве.
3. Назовите особенности организационно-правового статуса государственного и муниципального унитарного предприятия.
4. Объясните, в чем заключается цель создания унитарного государственного или муниципального предприятия.
5. Приведите примеры государственных и муниципальных унитарных предприятий.
6. Назовите актуальные проблемы и пути повышения эффективности управления государственными и муниципальными унитарными предприятиями.

Вопросы к проведению диалога-собеседования

1. Раскройте содержание понятия акционерной собственности;
2. Каковы преимущества акционерной собственности с точки зрения управленческого воздействия государства как собственника части акционерного капитала;
3. Каковы недостатки акционерной собственности с точки зрения управленческого воздействия государства как собственника части акционерного капитала;
4. В чем состоит проблематика формирования государственного акционерного капитала в странах с переходной экономикой.
5. Каковы перспективы развития корпоративного управления государственным акционерным капиталом.

Темы докладов

1. Национализация военно-промышленных предприятий во Франции
2. Национализация нефтедобычи в Мексике.
3. Национализация нефтяной промышленности Ирана.
4. Национализация горнорудной промышленности в Чили в 1970-х годах
5. Национализация в СССР.
6. Разработка и характеристика прогнозных планов (программ) приватизации государственного и муниципального имущества.

Тест для самопроверки

1. Какой нормативный акт обеспечивает признание и защиту муниципальной собственности в РФ

- а) Конституция РФ;
- б) Европейская Хартия местного самоуправления;
- в) Бюджетный кодекс РФ.

2. Вправе ли органы местного самоуправления передавать муниципальное имущество во временное или в постоянное пользование физическим и юридическим лицам, органам государственной власти Российской Федерации (органам государственной власти субъекта Российской Федерации) и органам местного самоуправления иных муниципальных образований, отчуждать имущество

- а) да;
- б) нет;
- в) праве передавать только во временное пользование.

3. Коммерческая организация, не наделенная правом собственности на имущество, закрепленное за ней собственником.

- а) акционерное общество с государственным участием;
- б) унитарное предприятие;
- в) производственный кооператив;

4. В форме унитарных предприятий могут быть созданы:

- а) только государственные и муниципальные предприятия;
- б) только муниципальные предприятия;
- в) частные предприятия;

5. Имущество какой организации принадлежит ей на праве хозяйственного ведения или на праве оперативного управления, является неделимым и не может быть распределено по вкладам (долям, паям), в том числе между работниками указанной организации.

- а) унитарное предприятие;
- б) акционерное общество;
- в) производственный кооператив.

6. Перечислите виды унитарных предприятий в Российской Федерации

- а) унитарные предприятия, основанные на праве хозяйственного ведения;
- б) унитарные предприятия, основанные на праве оперативного управления;
- в) унитарные предприятия, основанные на праве хозяйственного ведения, и унитарные предприятия, основанные на праве оперативного управления.

7. Какие формы собственности существуют в РФ (несколько ответов)

- а) Государственная;
- б) Частная;
- в) Коммунальная;
- г) Муниципальная;
- д) Кооперативная;
- е) Совместно-долевая.

8. Федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по управлению федеральным имуществом, в том числе в области земельных отношений, функции по оказанию государственных услуг и правоприменительные функции в сфере имущественных отношений является

- а) Федеральное агентство по управлению государственным имуществом;
- б) Правительство Российской Федерации;
- в) Федеральная антимонопольная служба
- г) Государственная Дума

9. Чьим решением назначается и освобождается от должности директор унитарного предприятия субъекта Российской Федерации

- а) только органа государственной власти субъекта РФ;
- б) органа государственной власти субъекта РФ и органа местного самоуправления;
- в) только органа местного самоуправления;
- г) правительства РФ;
- д) правительства РФ и органа государственной власти субъекта РФ;

10. Условное наименование корпоративного права, принадлежащего государственно-му или муниципальному образованию, являющемуся акционером акционерного общества, называется

- а) основная акция;
- б) серебряная акция;
- в) золотая акция.

11. Возмездное отчуждение имущества, находящегося в собственности Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований, в собственность физических и (или) юридических лиц называется

- а) аренда;
- б) покупка;
- в) приватизация.

12. Какие организации не могут быть покупателями государственного и муниципального имущества

- а) государственные и муниципальные унитарные предприятия, государственные и муниципальные учреждения;
- б) юридические лица, в уставном капитале которых доля Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и муниципальных образований превышает 25 процентов, кроме случаев, предусмотренных федеральным законодательством.
- в) все вышеперечисленное.

13. Прогнозный план (программа) приватизации федерального имущества утверждается Правительством Российской Федерации на срок

- а) до 5 лет;
- б) от 1 до 3 лет;
- в) до 20 лет;
- г) до 30 лет

14. Формами контроля за использованием областного имущества в Ярославской области являются:

- а) анализ отчетов о результатах деятельности государственных унитарных предприятий Ярославской области и государственных учреждений Ярославской области;
- б) проведение проверок за распоряжением, использованием по назначению и сохранностью областного имущества в порядке, установленном Правительством Ярославской области;
- в) анализ отчетов Правительства Ярославской области, а также представителей Ярославской области в хозяйственных обществах, акции (доли) которых принадлежат Ярославской области;
- г) проведение аудиторских проверок бухгалтерской (финансовой) отчетности государственных унитарных предприятий Ярославской области, государственных учреждений Ярославской области, хозяйственных обществ, акции (доли) которых принадлежат Ярославской области;
- д) все ответы верны

15. Для выполнения работ, оказания услуг, в том числе государственных услуг, исполнения государственных функций в целях реализации (обеспечения реализации) полномочий органов государственной власти Ярославской области в сферах, установленных федеральным законодательством, могут создаваться следующие типы государственных учреждений:

- а) государственные автономные учреждения Ярославской области;
- б) государственные бюджетные учреждения Ярославской области;
- в) государственные казенные учреждения Ярославской области;
- г) вариант «а» и «б»;
- д) все варианты верны.

Ключи к тесту:

1	2	3	4	5	6	7	8
а	а	б	а	а	в	а, б, г	а
9	10	11	12	13	14	15	-
а	в	в	в	б	д	д	-

Критерии оценки форм текущего контроля

Критерии оценки теста

Тест – инструмент оценивания уровня знаний студентов, состоящий из системы тестовых заданий, стандартизированной процедуры проведения, обработки и анализа результатов.

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента на более чем 85 % тестовых заданий.

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента на 71-85 % тестовых заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа на 56-70 % тестовых заданий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа на 55 % тестовых заданий и менее.

Критерии оценки устного опроса (диалога-собеседования)

Опрос – метод контроля знаний, заключающийся в осуществлении взаимодействия между преподавателем и студентом посредством получения от студента ответов на заранее сформулированные вопросы.

Оценка «отлично» выставляется за полный ответ на поставленный вопрос с включением в содержание ответа лекции, материалов учебников, дополнительной литературы без наводящих вопросов.

Оценка «хорошо» выставляется за полный ответ на поставленный в опрос в объеме лекции с включением в содержание ответа материалов учебников с четкими ответами на наводящие вопросы преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется за ответ, в котором озвучено более половины требуемого материала, с положительным ответом на большую часть наводящих вопросов.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется за ответ, в котором озвучено менее половины требуемого материала или не озвучено главное в содержании вопроса с отрицательными ответами на наводящие вопросы или студент отказался от ответа без предварительного объяснения уважительных причин.

Критерии оценки доклада

Оценка за доклад выставляется с учетом его содержания, успешности выступления студента на семинаре и показанной при ответе эрудиции. Критериями оценки доклада являются: соответствие содержания работы теме, самостоятельность выполнения работы, глубина проработки материала, использование рекомендованной и справочной литературы, исследовательский характер, логичность и последовательность изложения, обоснованность и доказательность выводов, грамотность изложения, использование наглядного материала.

Оценка «отлично» – учебный материал освоен студентом в полном объеме, студент легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» – по своим характеристикам сообщение студента соответствует характеристикам отличного ответа, но студент может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» – студент испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. С затруднением отвечает на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» – сообщение студентом не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме.

Критерии оценки практического задания

Результат оценивается с учетом следующих критериев:

- полнота проработки вопроса (1 балл);
- полнота выполнения задания (1 балл);
- наличие ссылок на нормативно-правовые акты в указанной сфере деятельности (2 балла);
- умение аргументировано обосновать выбранный вариант решения (1 балл).

Если результат выполнения соответствует обозначенному, группе присваиваются баллы.

Критерии оценивания выполнения:

Оценка «отлично» – при наборе в 5 баллов.

Оценка «хорошо» – при наборе в 4 балла.

Оценка «удовлетворительно» – при наборе в 3 балла.

Оценка «неудовлетворительно» – при наборе в 2 балла и менее

Критерии оценки задания для самостоятельного выполнения

Оценка «отлично» – работа выполнена студентом в полном объеме, студент легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Работа носит исследовательский характер.

Оценка «хорошо» – по своим характеристикам работа студента соответствует характеристикам отличного ответа, но студент может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» – студент испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. С затруднением отвечает на дополнительные вопросы по теме работы. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» – работа не выполнена либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

2. Список вопросов и (или) заданий для проведения промежуточной аттестации

Экзамен по дисциплине «Клиентоцентричность в государственном и муниципальном управлении» проводится в письменной форме по билетам, содержащим два вопроса.

Вопросы для подготовки к экзамену по дисциплине «Клиентоцентричность в государственном и муниципальном управлении»

1. Собственность как экономическая, правовая, финансовая и управленческая категория.

2. Формы собственности, субъекты права собственности на имущество предприятий.
3. Состав муниципальной собственности.
4. Основания возникновения права муниципальной собственности в РФ.
5. Схемы передачи государственной собственности в муниципальную.
6. Право владения, использования и распоряжения муниципальной собственностью.
7. Субъекты права муниципальной собственности «первого уровня» и «второго уровня».
8. Исполнительно-распорядительная функция органов местного самоуправления.
9. Принципы регулирования инвестиционных процессов.
10. Понятие и объекты права муниципальной собственности на землю.
11. Основания отнесения городских земель к объектам муниципальной собственности.
12. Механизм предоставления земельных участков из муниципальных земель для застройки инвестиционного проекта.
13. Инвестиционный климат и его параметры.
14. Понятие муниципального предприятия как имущественного комплекса.
15. Состав и образование предприятия как единого имущественного комплекса.
16. Правовое положение унитарных муниципальных предприятий.
17. Понятие приватизации.
18. Цель приватизации муниципальной собственности.
19. Способы приватизации.
20. Формирование арендных отношений в России.
21. Объекты аренды имущества всех форм и видов собственности.
22. Основания для передачи в аренду объектов муниципальной недвижимости (по конкурсу, на аукционе, по факту пользования, внеконкурсная передача).
23. Доверительное управление.
24. Оперативное управление.
25. Хозяйственное ведение муниципальной собственностью.
26. Безвозмездное пользование.
27. Понятие финансов муниципального образования.
28. Понятие и виды местного бюджета.
29. Бюджетный процесс, расходы местных бюджетов.
30. Системы надбавок и отчислений, неналоговые поступления, муниципальный кредит.
31. Характеристика муниципальных органов управления в сфере несостоятельности (банкротства) и финансового оздоровления.
32. Коллегии уполномоченных государственных представителей, основные задачи и функции коллегий.
33. Специфика использования муниципальной недвижимости.
34. Оценка эффективности использования объектов муниципальной недвижимости.
35. Задачи экономического механизма эффективного управления муниципальной собственностью.

Образец билета

ФГБОУ ВО «Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова»
Кафедра управления и предпринимательства
Направление подготовки: 38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (Профиль): «Региональное государственное и муниципальное управление»
Дисциплина: «Управление государственной и муниципальной собственностью»

БИЛЕТ № Ошибка! Не указана последовательность.

1. Понятие приватизации.
2. Формирование арендных отношений в России.

И.О. зав. кафедрой управления и предпринимательства		
К.Э.Н.		Н.А. Старкова

Оценка ответа на зачете по билетам

Правила выставления зачета:

Ответ на зачете оценивается по двухбалльной системе:

- отметка «зачтено» ставится, если:
- знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ;
- студент свободно владеет научной терминологией;
- ответ студента структурирован;
- логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную для решения;
- ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок;
- ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики;
- студент демонстрирует умение аргументированно вести диалог и дискуссию.
- отметка «не зачтено» ставится, если:
- обнаружено незнание или непонимание студентом сущностной части дисциплины;
- содержание вопросов билета не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые студент не может исправить самостоятельно;
- на большую часть дополнительных вопросов по содержанию билета студент затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.

Приложение №2 к рабочей программе дисциплины «Клиентоцентричность в государственном и муниципальном управлении»

Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Поэтому необходимо постоянно осуществлять контроль над систематической работой студентов. В начале изучения дисциплины студентам необходимо ознакомиться с содержанием разделов дисциплины, с целями и задачами курса, связями с другими дисциплинами, списком основной и дополнительной литературы, графиком консультаций преподавателя.

Чтение лекций предполагает изложение структуры темы и краткого содержания ее основных вопросов, в основном, сложных для усвоения и (или) имеющих дискуссионный характер. Лекционный курс, в основном, строится на основных положениях, изложенных в нормативно-правовых актах по тематике курса, а также представленных в научных трудах российских и зарубежных ученых, имеющихся в наличии в библиотеке Университета, ЭБС и упомянутых в списке основной и дополнительной литературы программы. После лекции студенты обращаются к данным источникам для закрепления знаний по рассмотренным на лекции вопросам. В случае затруднения необходимо обратиться за консультацией к преподавателю в соответствии с утвержденным графиком консультаций.

До очередного практического занятия по рекомендованным источникам студентам необходимо проработать теоретический материал, соответствующий теме занятия. При подготовке к практическим занятиям следует использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и комментарии к ним (доступ возможен через сайты справочно-информационных систем КонсультантПлюс, Гарант). На практическом занятии студенты должны принимать активное участие в обсуждении поставленных вопросов, с которыми необходимо ознакомиться заранее, а также в решении ситуационных задач, тестовых заданий и подготовке докладов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Клиентоцентричность в государственном и муниципальном управлении» состоит в более тщательном изучении предложенного преподавателем теоретического материала, данного на лекциях на основе выложенных в системе Moodle презентаций, конспекта лекций и дополнительных источников, указанных в списке литературы. Для проверки качества изучения материала предусмотрены тестовые задания для самопроверки.

Задачи для самостоятельного решения формулируются на лекциях и практических занятиях. В качестве них дома студентам предлагаются задачи, ориентированные формирование исследовательских навыков среди обучающихся.

Впоследствии решение этих задач при наличии вопросов со стороны студентов разбирается на последующих занятиях и/или обсуждается в чате.

Преподаватель оценивает индивидуально работу каждого студента на основании проведенных опросов, самостоятельной работы, степени участия в подготовке докладов и результатов тестирования.