

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Самарский государственный аграрный университет»

 УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной,  
воспитательной работе и  
молодежной политике  
доцент Ю. З. Кирова  
*Ю. З. Кирова*  
«25» *сентября* 2023 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Маркетинг государственных и муниципальных услуг

Направление подготовки: *38.03.04 Государственное и муниципальное управление*

Профиль: *Муниципальное управление*

Название кафедры: *Государственное управление и деловое администрирование*

Квалификация: *бакалавр*

Форма обучения: *очная, очно-заочная*

Кинель 2023

## 1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Маркетинг государственных и муниципальных услуг» является формирование системы компетенций в области маркетинга услуг для создания представления о нем как науке, философии бизнеса, виде деятельности, универсальном способе управления функционированием и развитием субъектов рыночной деятельности на основе принятия эффективных маркетинговых экономико-управленческих решений.

Для достижения поставленной цели при освоении дисциплины решаются следующие задачи:

- получение теоретических знаний о маркетинге государственных и муниципальных услуг;
- приобретение прикладных знаний в области развития форм и методов маркетингового экономического управления субъектами рыночной деятельности сферы государственных услуг.

## 2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.0.16 «Маркетинг государственных и муниципальных услуг» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

Дисциплина изучается в 7 семестре на 4 курсе очной и очно-заочной форм обучения, в 5 и 6 семестрах на 3 курсе заочной формы обучения.

## 3 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ / ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения ОПОП).

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-5 Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	ИД-1. Использует в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы	Знать: основные понятия информационных технологий; Уметь: использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы Владеть: навыками анализа полученной информации
	ИД-2. Применяет технологию электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	Знать: современное состояние и тенденции развития информационных технологий; Уметь: применять технологию электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг Владеть: основными навыками работы с информацией в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах.
ПК-2 Способен предоставлять государственные услуги	ИД-1. Использует основные технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг	Знать: технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг Уметь: использовать технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг Владеть: навыками эффективного использования технологий, приемов, обеспечивающих оказание

		государственных и муниципальных услуг
	ИД-2. Владеет технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг	Знать: основы имиджа органов государственной власти, технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг Уметь: анализировать имидж органа государственной власти, разрабатывать схемы и методы формирования имиджа органа государственной власти; пользоваться технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг Владеть: навыками управления имиджем органов государственной власти, методикой планирования имиджа органов государственной власти, технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг

## 4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.  
для очной формы обучения

Вид учебной работы		Трудоёмкость дисциплины		Семестры (кол-во недель в семестре)
		Всего часов	Объем контактной работы	7 (18)
<b>Аудиторная контактная работа (всего)</b>		90	90	90
в том числе:	Лекции	36	36	36
	Практические занятия	54	54	54
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего), в том числе:</b>		99	0,35	99
СРС в семестре:	Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	50	-	50
	Подготовка к практическим занятиям	48	-	48
СРС в сессию:	Подготовка к экзамену	27	-	27
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>		экзамен	0,35	экзамен
<b>Общая трудоемкость, час.</b>		216	90,35	216
<b>Общая трудоемкость, зачетные единицы</b>		6		6

для очно-заочной формы обучения

Вид учебной работы		Трудоёмкость дисциплины		Семестры (кол-во недель в семестре)
		Всего часов	Объем контактной работы	7 (18)
<b>Аудиторная контактная работа (всего)</b>		36	36	36
в том числе:	Лекции	18	18	18
	Практические занятия	18	18	18
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего), в том числе:</b>		153	0,35	153
СРС в	Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	80	-	80

семестре:	Подготовка к практическим занятиям	73	-	73
СРС в сессию:	Подготовка к экзамену	27	-	27
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>		экзамен	0,35	экзамен
<b>Общая трудоемкость, час.</b>		216	36,35	216
<b>Общая трудоемкость, зачетные единицы</b>		6		6

#### 4.1 Тематический план лекционных занятий

для очной формы обучения

№ п/п	Тема лекционных занятий	Трудоемкость, ч.
1	Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг	2
2	Использование механизмов маркетинга в деятельности органов государственной власти и государственных организаций	4
3	Маркетинг в социальной сфере	4
4	Современные маркетинговые технологии в государственном и муниципальном управлении экономикой и социальной сфере	4
5	Сегментирование рынка государственных услуг и позиционирование	4
6	Интегрированные маркетинговые коммуникации	4
7	Отношения со средствами массовой информации	4
8	Кросс-маркетинговые технологии и интернет технологии в маркетинге	2
9	Маркетинговые технологии call-центра	2
10	Технология выставочной деятельности	2
11	Качество государственных и муниципальных услуг. Проблема их оценки.	4
	Итого:	36

для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Тема лекционных занятий	Трудоемкость, ч.
1	Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг	2
2	Сегментирование рынка государственных услуг и позиционирование	4
3	Использование механизмов маркетинга в деятельности органов государственной власти и государственных организаций	4
4	Отношения со средствами массовой информации	4
5	Качество государственных и муниципальных услуг. Проблема их оценки.	4
	Итого:	18

#### 4.2 Тематический план практических занятий

для очной формы обучения

№ п/п	Темы практических занятий	Трудоемкость, ч.
1	Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг	4
2	Использование механизмов маркетинга в деятельности органов государственной власти и государственных организаций	4
3	Маркетинг в социальной сфере	4
4	Маркетинговые исследования в сфере государственных (муниципальных) услуг	6
4	Современные маркетинговые технологии в государственном и муниципальном управлении экономикой и социальной сфере	4

5	Сегментирование рынка государственных услуг и позиционирование	4
6	Интегрированные маркетинговые коммуникации	4
	Товарная и ценовая политика субъектов государственного (муниципального) управления	4
7	Отношения со средствами массовой информации	4
8	Кросс-маркетинговые технологии и интернет технологии в маркетинге	4
9	Маркетинговые технологии call-центра	4
10	Технология выставочной деятельности	4
11	Качество государственных и муниципальных услуг. Проблема их оценки.	4
	Итого:	54

для очно- заочной формы обучения

№ п/п	Темы практических занятий	Трудоемкость, ч.
1	Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг	2
2	Сегментирование рынка государственных услуг и позиционирование	4
3	Использование механизмов маркетинга в деятельности органов государственной власти и государственных организаций	4
4	Отношения со средствами массовой информации	4
5	Качество государственных и муниципальных услуг. Проблема их оценки.	4
6	Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг	4
	Итого:	18

### 4.3 Тематический план лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

### 4.4 Самостоятельная работа

для очной формы обучения

Вид самостоятельной работы	Название (содержание работы)	Объем акад. часы
Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	Самостоятельное изучение литературы по дисциплине	50
Подготовка к практическим занятиям	Изучение пройденного лекционного материала	48
Экзамен		27
<b>ИТОГО</b>		<b>126</b>

для очно-заочной формы обучения

Вид самостоятельной работы	Название (содержание работы)	Объем акад. часы
Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	Самостоятельное изучение литературы по дисциплине	80
Подготовка к практическим занятиям	Изучение пройденного лекционного материала	73
Экзамен		27
<b>ИТОГО</b>		<b>180</b>

## 5 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины необходимо начать с ознакомления с рабочей программой. Особое внимание следует обратить на вопросы, выносимые для самостоятельного изучения. В тезисах лекций представлен теоретический материал по дисциплине согласно рабочему плану, в конце приведены вопросы для контроля знаний.

Изучая дисциплину необходимо равномерно распределять время на проработку лекций, самостоятельную работу по выполнению практических работ, самостоятельную работу по подготовке к практическим занятиям. Вопросы теоретического курса, вынесенные на самостоятельное изучение, наиболее целесообразно осваивать сразу после прочитанной лекции, составляя конспект по вопросу в тетради с лекционным материалом.

Если при изучении дисциплины у студентов возникают вопросы, то их можно обсудить на консультациях под руководством преподавателя.

Специфика дисциплины заключается в том, что помимо изучения теоретических вопросов, студенту необходимо приобрести практические навыки, связанные с умением правильно осуществлять маркетинговую деятельность в сфере услуг.

При подготовке к экзамену особое внимание следует обратить на следующие моменты: экзамен проводится в устной форме, при подготовке лучше структурировать и конспектировать материал; дисциплина считается аттестованной, если студент освоил все компетенции на базовом уровне.

## 6 ОСНОВНАЯ, ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

6.1 Основная литература:

6.1.1. Воронкова, О.В. Маркетинг услуг: учебное пособие [Электронный ресурс]: / О.В. Воронкова, Н.И. Саталкина. – Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2011. – 92 с. Режим доступа: <http://window.edu.ru/resource/446/76446>

6.2 Дополнительная литература:

6.2.1. Мартышев А.В. Маркетинг отношений: Учебное пособие. [Электронный ресурс] – Владивосток: ТИДОТ ДВГУ, 2005. – 107 с. Режим доступа: <http://window.edu.ru/resource/976/40976>

6.3. Программное обеспечение:

6.3.1. Microsoft Windows 7 Профессиональная 6.1.7601 Service Pack 1;

6.3.2. Microsoft Windows SL 8.1 RU AE OLP NL;

6.3.3. Microsoft Office стандартный 2013;

6.3.4. Microsoft Office Standard 2010;

6.3.5. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition;

6.3.6. WinRAR:3.x: Standard License – educational –EXT;

6.3.7. 7 zip (свободный доступ)

6.4. Перечень информационно-справочных систем и профессиональных баз данных:

6.4.1. Маркетинг в России и за рубежом [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.mavriz.ru/>

6.4.2. ГБОУ ДПО «Самара - аграрная региональная информационная система» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.agro-inform.ru/index.php/pechatnye-izdaniya>

## 7 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п\п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, ауд. 701. <i>Самарская область, г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д.7 Б</i>	Учебная аудитория на 24 посадочных места, укомплектованная специализированной мебелью (столы, стулья, учебная доска) и техническими средствами обучения: (нетбук, проектор мультимедиа)
2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ),	Учебная аудитория на 30 посадочных мест, укомплектованная специализированной мебелью (столы, стулья, учебная доска) и техниче-

	групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, ауд. 3239. <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.</i>	скими средствами обучения (переносной проектор, переносной ноутбук, экран)
3	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, ауд.3232. <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.</i>	Учебная аудитория на 24 посадочных места, укомплектованная специализированной мебелью (столы, стулья, учебная доска) и техническими средствами обучения (переносной проектор, переносной ноутбук, экран)
4	Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, ауд. 32036. <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.</i>	Специальный инструмент и инвентарь для учебного оборудования: кисточки для очистки компьютеров и комплектующих, спирт, комплектующие и расходные материалы
5	Помещение для самостоятельной работы, ауд. 3310а (читальный зал). <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.</i>	Помещение на 6 посадочных мест, укомплектованное специализированной мебелью (компьютерные столы, стулья) и оснащенное компьютерной техникой (6 рабочих станций), подключенной к сети «Интернет» и обеспечивающей доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

## **8 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **8.1 Виды и формы контроля по дисциплине**

Контроль уровня усвоенных знаний, освоенных умений и приобретенных навыков (владений) осуществляется в рамках текущего и промежуточного контроля в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

Текущий контроль освоения компетенций по дисциплине проводится при изучении теоретического материала, выполнении заданий на практических занятиях. Текущему контролю подлежат посещаемость обучающимися аудиторных занятий и работа на занятиях.

Итоговой оценкой освоения компетенций является промежуточная аттестация в форме экзамена, проводимая с учетом результатов текущего контроля.

### **8.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины**

#### **Устный опрос**

##### *Вопросы по темам дисциплины*

1. Деятельность федеральных органов исполнительной власти по осуществлению государственного контроля и надзора.
2. Участники процедур предоставления государственных и муниципальных услуг.
3. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг.
4. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг.
5. Определение и содержание межведомственного запроса о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг



6. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг
7. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.
8. Соглашение о взаимодействии между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов.
9. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
10. Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме.
11. Содержание требований к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг.

#### ***Критерии и шкала оценки ответов на контрольные вопросы:***

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если им усвоены некоторые элементарные знания основных вопросов по теме дискуссии; допущены ошибки и неточности, показывающие недостаточность овладения необходимой системой знаний по дисциплине;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по теме дискуссии, понимает и интерпретирует освоенную информацию, у студента сформированы умения и навыки для решения практических задач;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он продемонстрировал результаты на уровне осознанного владения учебным материалом и учебными умениями, навыками и способами деятельности по теме. Студент способен анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практических ситуациях.

- оценка «отлично» выставляется студенту, если достигнутый им уровень знаний по теме является основой для формирования общекультурных компетенций, соответствующих требованиям ФГОС. Студент способен использовать сведения из различных источников для успешного анализа в практических ситуациях.

### **Проблемные дискуссии**

#### **Примерные темы проблемных дискуссий**

1. Особенности маркетинга государственных и муниципальных услуг: понятие и классификация услуг, история возникновения.

2. Сегментирование рынка государственных и муниципальных услуг и позиционирование услуги: карта рынка консалтинга.

3. Управление товарной политикой: маркетинг взаимодействия, ассортимент и номенклатура услуг, ассортиментные стратегии, жизненный цикл услуги, создание новой услуги и её качество.

#### **Методика проведения проблемных дискуссий**

Тематика дискуссии и вопросы объявляются заранее. Лектор (ведущий, руководитель) во вступительном слове напоминает тему, цели и задачи дискуссии, предлагаемые вопросы для обсуждения.

После вводного слова ведущий начинает дискуссию постановкой вопроса или комментариями по проблеме, приглашает присутствующих высказать собственное мнение по первому вопросу. Он предоставляет слово желающим выступить, активно содействует естественному развитию обсуждения, втягивает в активный обмен мнениями всех участников.

Руководитель может задавать вопросы участникам разговора, ограничивать их, если они выходят за рамки обсуждаемой темы. Он может применять специальные приемы для повышения активности аудитории: подбадривать «противников»; заострять противоположные точки зрения; использовать противоречия, разногласия в суждениях выступающих, обращать доводы спорящего против него самого; предупреждать возможные возражения со стороны спорящих; создавать затруднительные ситуации, когда выдвигаются примеры, содержащие противоречивые моменты, сложные решения, делающие возможным появление различных точек зрения.

При руководстве дискуссией продуктивность выдвижения гипотез и идей повышается, если ведущий:

- дает время на обдумывание ответов;
- избегает неопределенных двусмысленных вопросов;
- обращает внимание на каждый ответ;
- изменяет ход рассуждения участников — расширяет мысль или меняет ее направленность (например, задает вопросы типа: «Какие еще сведения можно использовать? Какие еще факторы могут оказывать влияние? Какие здесь возможны альтернативы?» и т.д.);
- побуждает участников к углублению мысли (например, с помощью вопросов: «Итак, у вас есть ответ? Как вы к нему пришли? Как можно доказать, что это верно?»).

Ведущему следует поощрять участников спора, используя такие реплики, как: «интересная мысль», «хорошая постановка вопроса», «давайте разберемся, подумаем» и т.п. Он должен помогать выступающим в четкой формулировке мыслей, подборе нужных слов. Не нужно уходить от неожиданных вопросов, отказываться от обсуждения частных проблем, ссылаясь на их несоответствие плану дискуссии.

По результатам обсуждения проблемы ведущему необходимо сделать вывод и переходить к следующему вопросу.

#### **Критерии и шкала оценки при проведении проблемных дискуссий:**

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если им усвоены некоторые элементарные знания основных вопросов по теме дискуссии; допущены ошибки и неточности, показывающие недостаточность овладения необходимой системой знаний по дисциплине;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по теме дискуссии, понимает и интерпретирует освоенную информацию, у студента сформированы умения и навыки для решения практических задач;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он продемонстрировал результаты на уровне осознанного владения учебным материалом и учебными умениями, навыками и способами деятельности по теме. Студент способен анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практических ситуациях.

- оценка «отлично» выставляется студенту, если достигнутый им уровень знаний по теме является основой для формирования общекультурных компетенций, соответствующих требованиям ФГОС. Студент способен использовать сведения из различных источников для успешного анализа в практических ситуациях.

#### **Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

Экзамен по дисциплине проводится по вопросам.

#### **Перечень вопросов к экзамену**

1. Понятие и классификация услуг.
2. Особенности маркетинга государственных и муниципальных услуг.
3. Сегментирование рынка государственных и муниципальных услуг
4. Позиционирование государственных и муниципальных услуг
5. Жизненный цикл услуги.
6. Создание новой услуги и её качество.
7. Содержание модели «Этапы жизненного цикла».
8. Выбор стратегии маркетинга.
9. Массовые коммуникации и СМИ.
10. Работа с прессой.
11. Работа с радио и телевидением.
12. Маркетинговые исследования государственных (муниципальных) слуг.
13. Маркетинговые стратегии.
14. Структура законодательства, регламентирующего государственные и муниципальные услуги.
15. Понятие и отличительные признаки государственной и муниципальной услуги.
16. Основные виды государственных и муниципальных услуг.
17. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг
18. Место и роль международных и судебных актов в механизме законодательной регламентации предоставления государственных услуг.
19. Деятельность федеральных органов исполнительной власти по осуществлению государственного контроля и надзора.
20. Участники процедур предоставления государственных и муниципальных услуг.
21. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг.
22. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг.
23. Определение и содержание межведомственного запроса о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг
24. Цена государственных муниципальных услуг.
25. Кросс-маркетинговые технологии.
26. Технологии выставочной деятельности.
27. Интернет-технологии продвижения государственных муниципальных услуг.
28. Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме.
29. Содержание требований к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг.
30. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме, а также использования порталов государственных услуг.
31. Оценка качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.

### **8.3 Критерии оценивания уровня сформированности компетенций**

Экзамен проставляется студенту по следующим критериям:

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если им усвоены некоторые элементарные знания основных вопросов по дисциплине; допущены ошибки и неточности, показывающие недостаточность овладения необходимой системой знаний по дисциплине;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он обладает необходимой системой знаний и владеют некоторыми умениями по дисциплине, понимает и интерпретирует освоенную информацию, у студента сформированы умения и навыки для решения практических задач;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он продемонстрировал результаты на уровне осознанного владения учебным материалом и учебными умениями, навыками и

способами деятельности по дисциплине. Студент способен анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практических ситуациях.

- оценка «отлично» выставляется студенту, если достигнутый им уровень обучения по дисциплине является основой для формирования общекультурных компетенций, соответствующих требованиям ФГОС. Студент способен использовать сведения из различных источников для успешного анализа в практических ситуациях.

#### **8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Маркетинг государственных и муниципальных услуг» проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, проблемные дискуссии);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением обучающимися каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной аттестации по дисциплине.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС по направлению подготовки в форме зачета.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета определяется кафедрой (устный – путем собеседования по вопросам). Оценка по результатам зачета – «зачтено» и «не зачтено».

Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения обучающимися знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций, обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Дискуссия	Осуществляется по итогам каждого выступления. Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения	Перечень вопросов для обсуждения, дискуссионных тем для проведения дискуссии
2	Устный опрос	Устный опрос по контрольным вопросам терминам может проводиться в начале/конце практического занятия, либо в течение всего практического занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем обучающийся может отвечать с места либо у доски.	Контрольные вопросы по темам дисциплины
3	Экзамен	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении экзамена учитывается уровень приобретенных компетенций обучающегося.	Комплект вопросов к экзамену

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО).

Рабочую программу разработал:  
канд. пед. наук, доцент кафедры «Менеджмент и маркетинг»  
Пашкина О.В.



Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Менеджмент и маркетинг»  
2 мая 2023 г., протокол № 9.

Заведующий кафедрой  
канд. экон. наук, доцент А. Г. Волконская



СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии  
экономического факультета  
канд. экон. наук, доцент Ю.Н. Кудряшова



Руководитель ОПОП ВО  
канд. экон. наук, доцент М.Н. Купряева



И.о. начальника УМУ М.В. Борисова

