

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Уржумова Ольга Михайловна

Должность: Заведующая кафедрой информационно-библиотечной деятельности и

документоведения

Дата подписания: 26.06.2024 16:31:00

Уникальный программный ключ:

bbd2194e920f2e8a83e7c9c01994af0e49802

Министерство культуры Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«КРАСНОДАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ

КУЛЬТУРЫ»

Факультет гуманитарного образования

кафедра информационно-библиотечной деятельности и документоведения

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой ИБДиД



О.М. Уржумова

«14» июня 2024 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

### УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### Б1.В.ДВ.02.01 Государственные услуги в библиотеке

**Направление подготовки** 51.04.06 «Библиотечно-информационная деятельность»

**Профиль подготовки** «Теория и методология управления библиотечно-информационной деятельностью»

**Квалификация (степень) выпускника** – магистр

**Форма обучения** – очная, заочная

**Год начала подготовки** – 2024

Краснодар

2024

Рабочая программа предназначена для преподавания обязательной дисциплины Блока 1 «Части, формируемой участниками образовательных отношений» магистрантам заочной формы обучения по направлению подготовки 51.04.06 Библиотечно-информационная деятельность в 2-3 семестрах.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 51.04.06 Библиотечно-информационная деятельность, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 06.12.2021 г. № 1188.

**Рецензенты:**

зам. директора ГБУК РО

Е.Д.

«Донская государственная публичная библиотека»

Ломановская

Кандидат культурологии, доцент кафедры  
социально-культурной деятельности ФГБОУ ВО  
«Краснодарский государственный институт  
культуры»

Л.Н. Кондратьева

**Составитель :**

Щирикова Л.Д. канд. пед. наук, доцент кафедры информационно-библиотечной деятельности и документоведения

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры библиотечно-библиографической «14» июня 2024 г. протокол № 13.

Рабочая программа учебной дисциплины «Государственные услуги в библиотеке» одобрена и рекомендована к использованию в учебном процессе Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «КГИК» «18» июня 2024 г. протокол № 10.

## Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО	4
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций	4
4. Структура и содержание и дисциплины	4
4.1. Структура дисциплины:	4
4.2. Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы	5
5. Образовательные технологии	8
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации:	9
6.1. Контроль освоения дисциплины	
6.2. Фонд оценочных средств	
7. Учебно-методическое и информационно обеспечение дисциплины	21
7.1. Основная литература	21
7.2. Дополнительная литература	21
7.3. Периодические издания.	22
7.4. Интернет-ресурсы.	22
7.5. Методические указания и материалы по видам занятий	22
7.6. Программное обеспечение.	22
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины	23
9. Дополнения и изменения к рабочей программе учебной дисциплины	24

## 1. Цель освоения дисциплины

Овладение студентами знаниями, умениями и навыками в области истории, теории и практики оказания государственных услуг в библиотеке.

**Задачи дисциплины.**

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО МАГИСТРАТУРЫ

Дисциплина относится к элективным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» и базируется на компетенциях, приобретенных студентами при освоении дисциплин профессионального цикла «Библиотечно-информационное обслуживание», «Управление библиотечным делом» ОПОП бакалавриата по направлению 51.03.06 «Библиотечно-информационная деятельность».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С УСТАНОВЛЕННЫМИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ ИНДИКАТОРАМИ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны продемонстрировать следующие результаты.

Наименование компетенций	Индикаторы сформированности компетенций		
	знать	уметь	владеть
Способен к нормативно-правовому обеспечению управления библиотечно-информационной деятельностью (ПК-4)	<input type="checkbox"/> виды и сущность государственных услуг в библиотеке; основные положения и требования, определяющие качество предоставляемых услуг; стандарты качества оказания государственных услуг в библиотеках	<input type="checkbox"/> разрабатывать регламенты на государственные услуги в библиотеке; оказывать качественные государственные услуги	<input type="checkbox"/> нормативно-правовой базой, регламентирующей порядок и стандарты предоставления государственных услуг в библиотеке

## 4. Структура и содержание дисциплины «Государственные услуги в библиотеке»

### 4.1. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы 144 часа.

**Очная форма обучения**

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				ЛЗ	ПЗ	ИЗ	СЗ	
1.	Сущность и видовое разнообразие государственных услуг	2		4	4		14	Обсуждение и анализ материалов по теме
2.	Базовые требования к предъявлению государственных услуг в библиотеке	2		12	12		22	Собеседование
	Итого во втором семестре			18	18		36	зачет
3.	Нормативно-правовое регулирование предоставления государственных услуг в библиотеке	3		4	2		10	Дискуссия и анализ материалов по теме
4.	Технология предоставления государственных услуг в библиотеке	3		12	14		12	Обсуждение и анализ материалов по теме, проверка презентации
	Итого в третьем семестре			16	16		22	
	ИТОГО144							На контроль 18

#### 4.2. Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (темы, перечень раскрываемых вопросов): лекции, практические занятия (семинары), индивидуальные занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов /з.е.	Формируемые компетенции (по теме)
1	2	3	4
семестр			
Раздел 1			

<p>Тема 1.1. <b>Сущность и видовое разнообразие государственных услуг.</b></p>	<p><u>Лекции:</u> Понятия «государственная услуга», «муниципальная услуга», «заявитель», «административный регламент», «многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», «предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме», «портал государственных и муниципальных услуг».</p>	4	ПК-4
<p><u>Практические занятия (семинары):</u> Характеристика государственной административной услуги.</p>	14		
<p><u>Индивидуальные занятия</u></p>			
<p><u>Самостоятельная работ</u> Характеристика простых и сложных государственных услуг.</p>	14		
<p>Тема 1.2. <b>Базовые требования к предоставлению государственных услуг в библиотеке.</b></p>	<p><u>Лекции:</u> Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг. Требования к взиманию с заявителя платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг. Требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме.</p>	12	ПК-4
<p><u>Практические занятия (семинары)</u> «Базовые требования к предоставлению государственных услуг в библиотеке».</p>	12		
<p><u>Индивидуальные занятия:</u></p>			
<p><u>Самостоятельная работа</u> Классификация государственных услуг по содержанию. Государственные услуги по библиотечно – информационному обслуживанию.</p>	22		
<p>Тема 1.3. <b>Нормативно-правовое регулирование предоставления государственных услуг в библиотеке.</b></p>	<p><u>Лекции:</u> Базовые услуги библиотечно – информационного учреждения.</p>	4	ПК-4
<p><u>Практические занятия (семинары)</u> Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг. Основные принципы предоставления государственных услуг. Права заявителей</p>	2		

	при получении государственных услуг. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги		
	<u>Индивидуальные занятия:</u>		
	<u>Самостоятельная работа Сформировать перечень базовых услуг общедоступной муниципальной библиотеки.</u>	20	
<b>Раздел 2</b>			
Тема 2.1. <b>Технология предоставления государственных услуг в библиотеке.</b>	<u>Лекции: Регламенты библиотечных услуг, их структура и методика создания.</u>	6	ПК-4
	<u>Практические занятия (семинары)</u> Содержание, порядок и условия получения услуг. Способы информирования потребителей о государственных услугах в библиотеке. Процесс предоставления услуги (личное обращение, письменное обращение, обращение по телефону). Особенности предоставления государственной услуги в электронном виде.	6	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>		
	<u>Самостоятельная работа Подготовить регламент оказания услуг по различным направлениям библиотечно-информационной деятельности.</u>	6	
Тема 2.2. <b>Порталы по оказанию государственных услуг</b>	<u>Лекции: Единый портал государственных и муниципальных услуг – федеральная государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг.</u>	6	ПК-4
	<u>Практические занятия (семинары)</u> Региональные порталы государственных и муниципальных услуг	8	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>		
	<u>Самостоятельная работа</u> Порталы по оказанию государственных услуг. Сервисы библиотек: «Виртуальная справочная служба», «Консультант-онлайн». Порядок информирования о предоставлении государственной услуги.	6	
Примерная тематика курсовой работы (если предусмотрено)			

Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (если предусмотрено)		
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)		
<b>ВСЕГО:</b>	144	

### Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				ЛЗ	ПЗ	ИЗ	СЗ	
1.	Сущность и видовое разнообразие государственных услуг	2			2	2	22	Обсуждение и анализ материалов по теме
2.	Базовые требования к предъявлению государственных услуг в библиотеке	2		2	4	4	36	Собеседование
	Итого во втором семестре			2	6	6	58	зачет
3.	Нормативно-правовое регулирование предоставления государственных услуг в библиотеке	3		4	2	2	14	Дискуссия и анализ материалов по теме
4.	Технология предоставления государственных услуг в библиотеке	3		2	4	4	22	Обсуждение и анализ материалов по теме, проверка презентации
	Итого в третьем семестре			6	6	6	36	
	ИТОГО144							На контроль 18

### 4.2. Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (темы, перечень раскрываемых вопросов): лекции, практические занятия (семинары), индивидуальные занятия, самостоятельная работа обучающихся,	Объем часов /з.е.	Формируемые компетенции (по теме)
-----------------------------	---	-------------------	-----------------------------------

	курсовая работа			
1	2	3	4	
семестр				
<b>Раздел 1</b>				
Тема 1.1. <b>Сущность и видовое разнообразие государственных услуг.</b>	<u>Лекции:</u> Понятия «государственная услуга», «муниципальная услуга», «заявитель», «административный регламент», «многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», «предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме», «портал государственных и муниципальных услуг».			ПК-4
	<u>Практические занятия (семинары): характеристика государственной муниципальной услуги.</u>	2		
	<u>Индивидуальные занятия</u>	2		
	<u>Самостоятельная работ Характеристика простых и сложных государственных услуг.</u>	22		
Тема 1.2. <b>Базовые требования к предоставлению государственных услуг в библиотеке.</b>	<u>Лекции:</u> Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг. Требования к взиманию с заявителя платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг. Требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме.	2		ПК-4
	<u>Практические занятия (семинары)</u> «Базовые требования к предоставлению государственных услуг в библиотеке».	4		
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	4		
	<u>Самостоятельная работа Классификация государственных услуг по содержанию. Государственные услуги по библиотечно – информационному обслуживанию.</u>	36		
Тема 1.3. <b>Нормативно-</b>	<u>Лекции: Базовые услуги библиотечно – информационного учреждения.</u>	2		ПК-4

правовое регулирование предоставления государственных услуг в библиотеке.			
	<u>Практические занятия (семинары)</u> Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг. Основные принципы предоставления государственных услуг. Права заявителей при получении государственных услуг. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	2	
	<u>Самостоятельная работа Сформировать перечень базовых услуг общедоступной муниципальной библиотеки.</u>	10	
<b>Раздел 2</b>			
Тема 2.1. <b>Технология предоставления государственных услуг в библиотеке.</b>	<u>Лекции: Регламенты библиотечных услуг, их структура и методика создания.</u>	2	ПК-4
	<u>Практические занятия (семинары)</u> Содержание, порядок и условия получения услуг. Способы информирования потребителей о государственных услугах в библиотеке. Процесс предоставления услуги (личное обращение, письменное обращение, обращение по телефону). Особенности предоставления государственной услуги в электронном виде.	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	2	
	<u>Самостоятельная работа Подготовить регламент оказания услуг по различным направлениям библиотечно - информационной деятельности.</u>	14	
Тема 2.2. <b>Порталы по оказанию государственных услуг</b>	<u>Лекции: Единый портал государственных и муниципальных услуг – федеральная государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг.</u>	2	ПК-4
	<u>Практические занятия (семинары)</u> Региональные порталы	2	

	государственных и муниципальных услуг		
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	2	
	<u>Самостоятельная работа</u> Порталы по оказанию государственных услуг. Сервисы библиотек: «Виртуальная справочная служба», «Консультант-онлайн». Порядок информирования о предоставлении государственной услуги.	12	
Примерная тематика курсовой работы (если предусмотрено)			
Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (если предусмотрено)			
<b>Вид итогового контроля</b> (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)			
		<b>ВСЕГО:</b>	144

#### 4.2. Содержание дисциплины:

Предоставление государственных услуг соответственно федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации (РФ).

Виды государственных услуг в библиотеке: предоставление информации из государственных библиотечных фондов. Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных. Организация библиотечно-информационного обслуживания населения. Научно-методическое и консультативное обслуживание библиотек.

*Практическое занятие №1.*

**Тема 2. Базовые требования к предоставлению государственных услуг в библиотеке.**

Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг. Требования к взиманию с заявителя платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг. Требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме.

Требования к удобству и комфортности получения услуг, организации учета мнений потребителей. Основные показатели оценки качества предоставляемых государственных услуг. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг. Контроль качества предоставляемых государственных услуг.

**Тема 3. Нормативно-правовое регулирование предоставления государственных услуг в библиотеке.**

Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг. Основные принципы предоставления государственных услуг. Права заявителей при получении государственных услуг. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги.

Нормативно-правовые документы, регламентирующие оказание государственных услуг в библиотеке. Документы, регламентирующие деятельность библиотечных учреждений.

*Практическое занятие №2.*

#### **Тема 4. Технология предоставления государственных услуг в библиотеке.**

Содержание, порядок и условия получения услуг. Способы информирования потребителей о государственных услугах в библиотеке. Процесс предоставления услуги (личное обращение, письменное обращение, обращение по телефону). Особенности предоставления государственной услуги в электронном виде. Порталы по оказанию государственных услуг. Сервисы библиотек: «Виртуальная справочная служба», «Консультант-онлайн». Порядок информирования о предоставлении государственной услуги.

*Лабораторное занятие №1.*

### **5. Образовательные технологии**

При освоении учебной дисциплины используются образовательные технологии непосредственного и телекоммуникационного взаимодействия, индивидуальной и групповой деятельности, репродуктивные, активные, интерактивные, проектные.

Реализуемые педагогические технологии обеспечивают здоровьесберегающий характер образовательного процесса.

Курс состоит из лекционных, практических занятий и самостоятельной работы. Самостоятельная работа ведется над текстами на бумажных и электронных носителях, в виде очных и телекоммуникационных консультаций.

Не менее 20% аудиторных занятий проводится в интерактивной форме (разбор конкретных ситуаций, моделирование и др.).

### **6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы магистрантов**

#### **6.1. Контроль освоения дисциплины**

Контроль освоения дисциплины производится в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный институт культуры», программой дисциплины в целях проверки прочности усвоения материала предусматривается проведение различных форм контроля.

## Задания для проведения текущего контроля

### Тематика практических занятий.

#### Практическое занятие №1. Сущность и видовое многообразие государственных услуг в библиотеке

*Вопросы для обсуждения:*

1. Понятие «библиотечная услуга». Цели обращения пользователей в библиотеку. Предметы библиотечной услуги. Содержание библиотечной услуги.
2. Классификация библиотечных услуг. Обязательные бесплатные библиотечные услуги. Платные библиотечные услуги.
3. Виды библиотечных услуг с точки зрения режима обслуживания, точки зрения основания для предоставления услуги, с точки зрения ресурсов, использованных для оказания услуг.
4. Проблемы оказания библиотечных услуг.

#### Практическое занятие №2.

Нормативно-правовое регулирование предоставления государственных услуг в библиотеке.

*Задание:*

Изучить и проанализировать нормативно-правовую базу предоставления государственных услуг в библиотеке.

#### Практическое занятие №3

Технология предоставления государственных услуг в библиотеке.

*Задание:*

Представить алгоритм государственных услуг в библиотеке.

Подготовить мультимедийную презентацию.

#### Задания для самостоятельной работы:

1. Сфера деятельности и основные понятия Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 23.07.2013г.) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
2. Стандарт предоставления государственной услуги в библиотеках Российской Федерации.
3. Услуги библиотек как основа государственного (муниципального) задания.

*Текущая самостоятельная работа* по дисциплине, направленная на углубление и закрепление знаний студента, на развитие практических умений, включает в себя следующие виды работ:

- работа с лекционным материалом;
- подготовка к семинарским занятиям;
- подготовка мультимедийной презентации;
- подготовка к зачету и экзамену

Для этого магистрант изучает лекции преподавателя, основную, дополнительную литературу, Интернет-ресурсы.

*Рубежный контроль* предусматривает оценку знаний, умений и навыков студентов по пройденному материалу по данной дисциплине на основе текущих оценок, полученных ими на занятиях за все виды работ. В ходе рубежного контроля используются следующие методы оценки знаний:

- написание рефератов, докладов;
- устный опрос по контрольным вопросам;
- контроль за выполнением самостоятельной работы.

*Промежуточный контроль* по результатам семестра по дисциплине проходит в форме зачета. Порядок отчетности и допуска к итоговой аттестации доводится до магистрантов преподавателем в начале изучения соответствующей дисциплины. Преподаватель сообщает студентам (слушателям) задания для подготовки к аттестации. Выполнение заданий является обязательным – при отсутствии результатов текущего контроля студенты к итоговому контролю не допускаются. Незнание условий сдачи не дает право на получение льгот во время итоговой аттестации. Зачет проводится в устной форме.

«**Зачтено**» выставляется магистранту, если он глубоко и точно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«**Не зачтено**» выставляется магистранту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

## **6.2. Фонд оценочных средств**

### **6.2.1. Вопросы для проведения текущего контроля**

1. Характеристика реестров государственных услуг.
2. Особенности организации предоставления государственных услуг в библиотеках.
3. Основные принципы предоставления государственных услуг в библиотеках.
4. Требования к стандарту предоставления государственной услуги.
5. Современные тенденции организации предоставления государственных услуг в библиотеке.

### **6.2.2. Примерная тематика сообщений:**

1. Понятие и сущность государственных услуг.
2. Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг.
3. Основные принципы предоставления государственных услуг.
4. Общие требования к предоставлению государственных услуг.
5. Реестр государственных услуг.
6. Административные регламенты: общие требования к их разработке.
7. Требования к стандарту предоставления государственной услуги.

8. Понятие и сущность библиотечных услуг.
9. Классификация библиотечных услуг.
10. Проблемы оказания библиотечных услуг.
11. Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов как базовая государственная услуга в библиотеке.
12. Предоставление информации из государственных библиотечных фондов как базовая государственная услуга в библиотеке.
13. Базовые государственные услуги в библиотеке.

### **Промежуточная аттестация**

#### **6.2.3. Вопросы к зачету по дисциплине:**

1. Понятие и сущность государственных услуг.
2. Федеральный реестр государственных услуг.
3. Реестр государственных услуг субъекта РФ.
4. Административные регламенты.
5. Общие требования к разработке проектов административных регламентов.
6. Требования к стандарту предоставления государственной услуги.
7. Сущность и видовое разнообразие государственных услуг в библиотеке.
8. Классификация библиотечных услуг.
9. Проблемы оказания библиотечных услуг.
10. Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов как базовая государственная услуга в библиотеке.
11. Предоставление информации из государственных библиотечных фондов как базовая государственная услуга в библиотеке.
12. Базовые требования, предъявляемые к оказанию государственных услуг в библиотеках.

#### **6.2.4. Вопросы к экзамену по дисциплине:**

1. Нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность библиотек по оказанию государственных услуг.
2. Предоставление информации из государственных библиотечных фондов как базовая государственная услуга в библиотеке.
3. Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг.
4. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных.
5. Организация библиотечно-информационного обслуживания населения.
6. Научно-методическое и консультативное обслуживание библиотек.
7. Основные показатели оценки качества предоставляемых государственных услуг.
8. Способы информирования потребителей о государственных услугах в библиотеке.

9. Технологический процесс оказания государственной услуги (личное обращение, письменное обращение, обращение по телефону).
10. Особенности предоставления государственной услуги в электронном виде.
11. Требования к информированию получения государственных услуг в библиотеке.
12. Порталы по оказанию государственных услуг.
13. Сервисы библиотек: «Виртуальная справочная служба», «Консультант-онлайн».
14. Контроль качества предоставляемых государственных услуг.

#### 6.2.5. Итоговый тест по дисциплине

#### 6.2.5. Тесты по дисциплине

1. Услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежат включению в реестр государственных или муниципальных услуг и предоставляются

- а) в письменной форме
- б) в электронной форме

Вопрос 2:

Участником размещения государственного заказа может быть:

- а) физическое лицо
- б) юридическое лицо
- в) индивидуальный предприниматель
- г) все ответы верны

Вопрос 3

Действие настоящего Федерального закона распространяется на:

- а) деятельность организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.
- б) деятельность всех организаций и учреждений
- в) деятельность учреждений, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг

Вопрос 4:

Государственный или муниципальный контракт

1. а) совокупность заключенных государственных или муниципальных контрактов на поставку товаров, производство работ, оказание услуг за счет средств соответствующего бюджета
2. б) договор, заключенный органом государственной власти или местного самоуправления, бюджетным учреждением, уполномоченным органом или организацией от имени Российской Федерации, субъектом РФ

#### Вопрос 5

Государственные и муниципальные услуги предоставляются заявителям на:

- а) бесплатной основе
- б) платной основе;

#### Вопрос 6

Для целей настоящего Федерального закона используются следующие основные понятия:

- а) портал государственных и муниципальных услуг
- б) многофункциональный центр
- в) административный регламент
- г) заявитель — физическое или юридическое лицо
- д) государственная услуга
- ё) все ответы верны
- е) муниципальная услуга

#### Вопрос 7

Основными способами размещения заказов являются:

- а) торги
- б) конкурсы
- в) все ответы верны
- г) аукционы (в электронной форм,
- д) запрос котировок
- е) закупка у единственного поставщика.

## Вопрос 8

Назовите 3 Основных принципа предоставления государственных и муниципальных услуг:

- а) открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги,
- б) возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме
- в) заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг;
- г) доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг
- д) правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами
- е) правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы

## Вопрос 9

Структура административного регламента НЕ должна содержать раздел:

- а) формы контроля за исполнением административного регламента
- б) проект регламента
- в) общие положения;
- г) стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

## Вопрос 10

Порядок оценки заявок на участие в конкурсе устанавливается:

- а) Президентом Российской Федерации;
- б) Методическими рекомендациями Минэкономразвития России;
- в) Правительством Российской Федерации.

## Вопрос 11

Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг устанавливается:

- а) местной администрацией
- б) правительством РФ
- в) органами местного управления

Вопрос 12

Государственный или муниципальный заказ представляет собой:

- а) договор, заключенный органом государственной власти или местного самоуправления, бюджетным учреждением, уполномоченным органом или организацией от имени Российской Федерации, субъекта РФ
- б) совокупность заключенных государственных или муниципальных контрактов на поставку товаров, производство работ, оказание услуг за счет средств соответствующего бюджета

Вопрос 13

Заказчик заключает государственный или муниципальный контракт путем проведения:

- а) открытых торгов
- б) закрытых торгов

Вопрос 14

Федеральный закон Российской Федерации N 210-ФЗ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» принят:

- а) от 27 июля 2010 г.
- б) от 30 июня 2011 г.
- в) от 26 июля 2013г.

Вопрос 15

Как можно классифицировать государственные услуги по промежуточному результату:

- а) простые
- б) сложные
- в) финансовые

Вопрос 16

Отличительные признаки государственной административной услуги:

- а) Индивидуальность предоставления
- б) предоставление услуги непосредственно в государственном учреждении;
- в) предоставление услуги на дому

Вопрос 17

По содержанию результата услуги можно классифицировать на:

- а) Коммуникационные;
- б) программные;
- в) виртуальные

Вопрос 18.

Базовые услуги библиотеки

- а) выдача литературы на дом;
- б) распечатка текстов;
- в) поиск информации

Вопрос 19

Отличие информационных услуг от информационных продуктов библиотеки

- а) неосвязаемость
- б) способ информирования;
- в) неотделимость некоторых услуг от производителя

Вопрос 20 Свойства информационных услуг, предоставляемых библиотекой:

- а) полезность;
- б) неостребованность;
- в) интеллектуальный характер

Вопрос 21.

Причины неповторимости библиотечно – информационных услуг:

- а ) индивидуальный характер запросов пользователей;
- б) различные запросы пользователей библиотек;
- в) требования к информированию получения государственных услуг.

Вопрос 22. Потребительские требования к предоставлению государственных услуг в библиотеке:

- а) эргономичность;
- б) социальная адресность;
- в) оценка качества

Вопрос 23. Требования к информированию получения государственных услуг в библиотеке:

- а) изучение библиографических пособий библиотеки;
- б) размещение о госуслугах на сайте библиотеки;
- в) через средства массовой информации и на стендах библиотеки.

Вопрос 24.

Функциональные потребительские требования к электронным услугам библиотеки:

- а) доступность;
- б) многоаспектность поиска информации;
- в) способ информирования

Критерии оценки:

- 95-100 % правильных ответов – оценка «отлично»,
- 85-94% правильных ответов – оценка «хорошо»,
- 75-84 % правильных ответов – оценка «удовлетворительно»,
- 0-74 % правильных ответов – оценка «неудовлетворительно».

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1.Основная литература:

1.Библиотековедение. Общий курс :[Текст] : учебник. / под ред. С.А. Басовой, А.Н. Ванеева, М. Я. Дворкина и др. –Санкт – Петербург: Профессия, 2013. - 237 с.

2.Серова, О.В. Государственные услуги по библиотечно-информационному обслуживанию в новых условиях финансирования / О. В. Серова // Библиография. - 2012. - № 4. - С. 13-22.

### 7.2Дополнительная литература:

**1.Бирюков, А.Н.** Процессы управления информационными технологиями / А.Н. Бирюков. - 2-е изд., испр. - Москва: Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. - 264 с.- Текст непосредственный.

**2.Бойкова, О.Ф.** Правовое регулирование библиотечно-информационных услуг :метод.рекомендации / О. Ф. Бойкова; Рос. гос. б-ка. – Москва : Пашков дом, 2014 – 51 с. – Текст: непосредственный.

1. Государственное и муниципальное управление : учебно-практическое пособие / В.В. Крупенков, Н.А. Мамедова, А.А. Мельников, Т.А. Кривова. - Москва. : Евразийский открытый институт, 2017. - 335 с.- Текст непосредственный.

**4.Столяров, Ю. Н.** Искусственный интеллект и книжная библиотечная отрасль: направления разработки проблемы / Ю. Н. Столяров. – Текст (визуальный) : электронный // Научные и технические библиотеки. – 2022. – № 1. – С. 17-34. – URL:<https://dlib.eastview.com/browse/doc/74401686>

**5. Тимошенко, И. В.** Управление цифровыми правами доступа в информационных системах электронных библиотек и архивов / И. В. Тимошенко. – Текст (визуальный) : электронный // Научные и технические библиотеки. – 2021. – № 11. – С. 85-104. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/doc/72825570>

### **7.1. Периодические издания**

Библиотека  
Библиотекведение  
Библиотечное дело  
Современная библиотека  
Школьная библиотека

### **7.2. Интернет-ресурсы:**

1. Электронное правительство госуслуги. – Режим доступа: <http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/>
2. Министерство Российской Федерации. – Режим доступа: <http://www.gosuslugi.ru/pgu/stateStructure/10000001188.html>
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>
4. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн». – Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=main\\_ub](http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub)

### **7.5. Методические указания и материалы по видам занятий**

Представление учебного материала целесообразно посредством оптимального сочетания традиционных (проблемные лекции, тематические семинарские и практические занятия) и активных (деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, многоплановые ситуационные задачи, тренинги, «мозговые штурмы», дискуссии, индивидуальные и коллективные задания поисково – исследовательского характера и др.) форм обучения.

В качестве промежуточных средств оценки усвоения курса возможно применение тестового контроля (тематические и аналитические тесты, тестовые задания) в традиционной и компьютерной формах.

### **7.6. Программное обеспечение**

Компьютерный сетевой (Интернет) класс с установленными операционной системой MSWindows 10, пакетами MSofficeprof 2007; Astralinux 1.6, P7-Офис, справочно-правовые системы Консультант Плюс, Гарант, выход в сеть Интернет, мультимедийный проектор, экран, мобильный стенд.

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Преподавание дисциплины в вузе обеспечено наличием аудиторий (в том числе оборудованных проекционной техникой) для всех видов занятий.

Действуют компьютерные классы с лицензионным программным обеспечением. Имеются рабочие места с выходом в Интернет для самостоятельной работы.

Все компьютерные классы подключены к локальной сети вуза и имеют выход в интернет, в наличии стационарное мультимедийное оборудование (проектор+ экран), возможно проведение занятий на базе музея вуза (тачпанель, экран, проектор).

Обучающиеся пользуются

- вузовской библиотекой с электронным читальным залом;
- учебниками и учебными пособиями;
- аудио и видео материалами.

Все помещения соответствуют требованиям санитарного и противопожарного надзора.

**9. Дополнения и изменения  
к рабочей программе \_\_\_\_\_ практики**

на 20\_\_-20\_\_ уч. год

В программу \_\_\_\_\_ практики вносятся следующие изменения:

- \_\_\_\_\_ ;
- \_\_\_\_\_ ;
- \_\_\_\_\_ .
- \_\_\_\_\_ ;
- \_\_\_\_\_ ;
- \_\_\_\_\_ .

Дополнения и изменения к рабочей программе рассмотрены и рекомендованы на заседании кафедры \_\_\_\_\_

(наименование)  
Протокол № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(наименование кафедры) (подпись) (Ф.И.О.) (дата)