

Аннотация к дисциплине

Б1.В.ДВ.13.01 «Оценка качества государственных и муниципальных услуг»
Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач.ед. (72 час)

Целью изучения дисциплины Б1.В.ДВ.13.01 «Оценка качества государственных и муниципальных услуг» является приобретение бакалаврами знаний о системе социальных услуг, особое место среди которых занимают государственные и муниципальные услуги, и направлениях реформирования государственной деятельности в направлении более полного обеспечения прав и интересов различных социальных групп населения.

Дисциплина формирует следующие общепрофессиональные компетенции (ПК):

№ П./П.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ПК- 8	Способностью осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества	Общие подходы к управлению качеством продукции и услуг, методические особенности оценки качества услуг	Формулировать показатели (индикаторы) качества услуг; применять положения ГОСТов к оценке качества услуг	Навыками разработки показателей мониторинга качества государственных и муниципальных услуг
2	ПК-10	Способность участвовать в корректирующих и превентивных мероприятиях,	Основные инструменты управления качеством услуг, подготовки персонала и разработки регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг	Проводить оценку удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг	Навыками оценки объективных и субъективных показателей качества услуг, положениями, руководящих нормативно-правовых документов и ГОСТов в области управления качеством услуг

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач.ед. (72 час), их распределение по видам работ представлено в таблице:

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		7
Аудиторные занятия (всего)	34	34
В том числе:		
Занятия лекционного типа	18	18
Лабораторные занятия	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	16	16
Иная контактная работа		
Контроль самостоятельной работы (КСР)	0,2	0,2
Промежуточная аттестация (ИКР)		
Самостоятельная работа (всего)	33,8	33,8
В том числе:		
Курсовая работа		
Самостоятельное изучение разделов	6	6
Реферат, эссе	23,8	23,8
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям)	4	4
Вид промежуточной аттестации (зачет)		

Лабораторные занятия – не предусмотрена.

Примерная тематика курсовых работ – не предусмотрена

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Основная цель самостоятельной работы студента – закрепить теоретические знания, полученные на лекционных и практических занятиях путем самостоятельного изучения рекомендуемой литературы.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Студент может в достаточном объеме усвоить и успешно реализовать конкретные знания, умения, навыки и компетенции в своей практической деятельности при выполнении следующих условий:

- 1) систематическая работа на учебных занятиях под руководством преподавателя и самостоятельная работа по закреплению полученных знаний и навыков;
- 2) добросовестное выполнение заданий преподавателя на практических занятиях;
- 3) выяснение и уточнение отдельных предпосылок, умозаключений и выводов, содержащихся в учебном курсе; взаимосвязей отдельных его разделов, используемых методов, характера их использования в практической деятельности менеджера;
- 4) сопоставление точек зрения различных авторов по затрагиваемым в учебном курсе проблемам; выявление неточностей и некорректного изложения материала в периодической и специальной литературе;
- 5) разработка предложений преподавателю в части доработки и совершенствования учебного курса;
- 6) подготовка научных статей для опубликования в периодической печати, выступление на научно-практических конференциях, участие в работе студенческих научных обществ, круглых столах и диспутах по проблемам финансовой и экономической безопасности.

При проведении лекционных, семинарских (практических) занятий по дисциплине при наличии аудиторий, оборудованных интерактивной доской возможно применение компьютерных технологий обучения по отдельным темам курса с использованием Программ Excel, Консультант Плюс, Гарант, Power Point.

- <http://www.gks.ru/>
- <https://www.cia.gov/index.html>
- <http://www.consultant.ru/>
- <http://hdr.undp.org/en/>
- <http://nacproekti.ru/>
- <http://rating.rbc.ru/>
- <http://qol.ur.ru/index.html>

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

№ п/п	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Занятия лекционного типа	Аудитории, укомплектованные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и прикладным программным обеспечением (Microsoft Office). Ауд. 520А, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н, 201А, 205А, 4033Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5045Л, 5046Л
2.	Занятия семинарского типа	Аудитории А208Н, 202А, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А, 516А, а также аудитории, укомплектованные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и прикладным программным обеспечением (Microsoft Office). Ауд., 2026Л, 2027Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 5043Л, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н
3.	Групповые и индивидуальные консультации	Кафедра мировой экономики и менеджмента (ауд. 236,), ауд. А208Н

	Текущий контроль промежуточная аттестация	Аудитории, укомплектованные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и прикладным программным обеспечением (Microsoft Office). Ауд. 520А, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н, 201А, 205А, А208Н, 202А, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А, 516А, 2026Л, 2027Л, 4033Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5043Л, 5045Л, 5046Л, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н
4.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета Ауд. 213А, 218А, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н

Составитель: Сухенко А.В., доцент кафедры экономики и управления инновационными системами.