

АННОТАЦИЯ

дисциплины Б1.В.ДВ.13.02 «Качество социальных услуг и программ»

Цель и задачи дисциплины

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

Задачи дисциплины:

- изучение природы государственных и муниципальных услуг в современном обществе, их обусловленности потребностями населением и гражданским;
- анализ типологии и классификации социальных услуг;
- изучение особенностей, нормативной базы и опыта разработки и применения стандартов и регламентов государственных услуг;
- усвоение принципа «единого окна» в предоставлении государственных и муниципальных услуг в системе МФЦ;
- приобретение навыков оценки качества государственных и муниципальных услуг.

1.2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Оценка качества государственных и муниципальных услуг» изучается в 7 семестре и относится к вариативной части профессионального цикла - дисциплин по выбору Учебного плана, соответствующего требованиям ФГОС ВО по направлению 27.03.02 «Управление качеством», утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 февраля 2016 г. № 92.

Содержание дисциплины построено с учетом предварительного усвоения ряда дисциплин всех циклов ООП, таких, как: Стандартизация и сертификация, Средства и методы управления качеством, Технология и организация производства продукции и услуг. Изучение данной дисциплины предполагает использование полученных знаний при прохождении практики и подготовке выпускной квалификационной работы.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

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	Способность 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 проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества	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

Структура и содержание дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

№ раз де ла	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоя тельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Социальные услуги – природа, типология и классификация	6	2	2	-	4
2.	Особенности государственных и муниципальных услуги	10	2	2	-	2
3.	Актуальность и особенности стандартизации и регламентации государственных и муниципальных услуг	10	4	4	-	2
4.	Обеспечение прав и интересов потребителей государственных и муниципальных услуг	10	2	4	-	4
5.	Направления реформирования системы государственных услуг, деятельность МФЦ	10	4	4	-	8
6.	Методы оценки качества государственных и муниципальных услуг	10	4	4	-	8,8

Основная литература:

1. Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1
2. Т Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг. Стандарт ИСО 9004-2.
3. ОСК 002-94. Общероссийский классификатор услуг населению.
4. ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества
5. ГОСТ Р 52142-2005 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения;
6. ИСО 9004.2 «Общее руководство качеством и элементы системы качества. Часть 2: Руководящие указания по услугам».
7. Межгосударственный стандарт ГОСТ30335-95/ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения»
8. Постановление Правительства РФ от 2 августа 2010 г. N 588 "Об утверждении Порядка разработки, реализации и оценки эффективности государственных программ Российской Федерации"
9. Зарецкий А.Д., Иванова Т.Е. Движение к стандартизации в сфере услуг – отражение социальной ответственности бизнеса. Известия Волгоградского государственного технического университета. Серия "Актуальные проблемы

реформирования российской экономики (теория, практика, перспектива)". Вып. 20: межвуз. сб. науч. ст. / ВолгГТУ. - Волгоград, 2014. - № 17 (144). – С. 44-52.

10. Курочкина А.Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для академического бакалавриата. М.: Юрайт, 2016 – 206 с.

Разработчик Иванова Т.Е., к.э.н., доцент