Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Факультет управления и психологии

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор
_____ Иванов А.Г.
подпись
«1» июня 2016г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.04.01 «КАЧЕСТВО ГОСУДАРСТВЕННОГО И МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ»

Направление подготовки/специальность: 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль):
Стратегический менеджмент в территориальном управлении

Программа подготовки: академическая

Форма обучения: заочная

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Краснодар 2016

Рабочая программа дисциплины Б.1.В.ДВ.04.02 «Качество государственного и муниципального управления» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Программу составил:
Родин Александр Васильевич, доцент, к.э.н.,
доцент кафедры организации
и планирования местного развития

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры организации и планирования местного развития
протокол № 17 «12» апреля 2016 г.
Заведующий кафедрой (разработчика) Авдеева Т.Т

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры организации и планирования местного развития
протокол № 17 «12» апреля 2016 г.
Заведующий кафедрой (выпускающей) Авдеева Т.Т

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии
протокол № 5 «27» мая 2016 г.

Председатель УМК факультета Кимберг А.Н.

подпись

Рецензенты:
Асташов А.Н. заместитель начальника управления, начальник отдела государственных заказов управления контрактной службы Министерства транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края;

Вальвашов Александр Николаевич, канд. экон. наук, доцент кафедры государственного и муниципального управления КубГУ

1. Цели и задачи освоения дисциплины

1.1 **Цели и задачи освоения дисциплины.** Курс «Качество государственного и муниципального управления» относительно новая научно-прикладная дисциплина, возникшая на стыке экономики, менеджмента, маркетинга и психологии, социологии и других наук. В настоящее время продолжается фундаментальное изучение теоретико-методологических основ управления качеством государственных и муниципальных услуг, ведь согласно ГОСТ Р «Системы качества» 9001 – 2008 в основе оценки качества лежит удовлетворение потребностей потребителей, а по меткому замечанию Л.П. Куракова, «сколько существует человечество, столько существуют и его потребности». Проблема управления качеством государственных и муниципальных услуг продолжает на сегодняшний день оставаться одной из ключевых проблем реализации административной реформы. Исследование качества государственных и муниципальных услуг - сложный и трудоемкий процесс, требующий участия опытных менеджеров и социологов, которые владеют экономическими знаниями, обладают аналитическим складом ума и имеет хорошую общую гуманитарную подготовку.

Цель освоения дисциплины ««Качество государственного и муниципального управления» сформировать у студентов знания о совокупности элементов системы обеспечения качества государственного и муниципального управления развитием территории, целях и задачах управления в данной сфере, а также механизмах и инструментах повышения качества государственных и муниципальных услуг.

1.2 Задачи дисциплины:

– систематическое изложение основных теоретических положений о качестве управления;

– познакомить студентов с современными концепциями, подходами и методами управления качеством государственного и муниципального управления в условиях реализации административной реформы;

– формировать умения и навыки самостоятельно изучать существующие и прогнозировать будущие нужды, запросы и предпочтения потребителей государственных и муниципальных услуг;

– выявлять факторы, влияющие на изменения качества государственного и муниципального управления г;

– выявлять причины возникновения низкого уровня качества государственного и муниципального управления и неудовлетворенных потребностей населения;

– изучать внешние и внутренние факторы потребительского поведения, а также возможности их использования в маркетинге для влияния на процесс принятия потребителем решения о покупке;

– ознакомление с динамикой развития государственного и муниципального сектора;

– формирование у студентов навыков анализа проблематики в сфере государственного и муниципального управления;

– организация самостоятельной работы студента по изучению основных вопросов, возникающих в процессе обеспечения качества государственного и муниципального управления.

Комплекс взаимосвязанных по своему содержанию тем, посвященных управлению качеством государственных и муниципальных услуг, составляет предмет изучения дисциплины. Предмет «Качество государственного и муниципального управления» позволяет студентам по государственному и муниципальному управлению овладеть профессиональными навыками, необходимыми для понимания и управления качеством государственных и муниципальных услуг. В лекциях излагаются основные теоретические понятия курса, способы и методы исследований, изучающих качество государственных и муниципальных услуг, а также модели анализа факторов обеспечивающих повышение его уровня. На практических занятиях формируются навыки и умения в данной научной области.

К составным частям изучаемой дисциплины относятся методологии исследования качества государственных и муниципальных услуг, этапы реализации административной реформы, инструментарий менеджмента качества, соответствующий требованиям МС ИСО по системам качества и концепции всеобщего менеджмента качества.

Усвоение этой дисциплины позволит студентам приобрести реальные знания, необходимые им для профессиональной деятельности.

1.3.Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Качество государственного и муниципального управления» Б.1.В.ДВ.04.02 относится к дисциплинам вариативной части, дисциплины по выбору.

Качество государственного и муниципального управления играет весьма важную роль, которая заключается в предоставлении потребителям общественных благ и услуг, обеспечении повышения качества жизни населения, а также в осуществлении формирования конкурентного статуса территории.

Курс «Качество государственного и муниципального управления» знакомит студентов с основами функционирования органов государственного управления и МСУ, исследуя государственные (муниципальные) функции и услуги, особенности управления качеством государственных и муниципальных услуг, функции, методы управления, а также оценку эффективности использования ресурсов.

Для успешного изучения курса студент должен обладать знаниями в области государственного и муниципального управления, ознакомиться с курсом по современным проблемам стратегического управления. Курс базируется на изучении таких дисциплин как «Современные проблемы стратегического управления», «Экономика общественного сектора» и « «Информационно-аналитические технологии государственного и муниципального управления».

В дальнейшем знания, полученные в ходе изучения дисциплины, могут быть использованы при изучении специальных курсов «Теория и механизмы современного государственного управления» и др.

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

Для того чтобы формирование компетенции ПК-14 было возможно, обучающийся, приступивший к освоению программы магистратуры, должен:

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	**уметь**	**владеть**
1.	ПК-14	способностью систематизировать и обобщать информацию, готовить предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления	Механизм обеспечения качества государственного и муниципального управления и его основных элементов, систем менеджмента качества и принципы	Анализировать разрабатываемые системы качества государственного и муниципального управления, связанных с особенностями функционирования ОИВ,	основами экономического обоснования нормативных актов в области качества государственного и муниципального управления, определения последствия их влияния,

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	**уметь**	**владеть**
			всеобщего менеджмента качества	разрабатывать административные регламенты государственных и муниципальных функций	методами моделирования процессов оказания государственных и муниципальных услуг

2. Структура и содержание дисциплины.

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач.ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице *(для студентов ЗФО).*

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры (часы)	
			5	
Контактная работа, в том числе:		10,2	10,2	
Аудиторные занятия (всего)		**10**	**10**	
Занятия лекционного типа		4	4	
Лабораторные занятия		-	-	
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		6	6	
		-	-	-
Иная контактная работа:				
Контроль самостоятельной работы (КСР)		-	-	
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2	
Самостоятельная работа, в том числе:		**58**	**58**	
Выполнение индивидуальных заданий		16	16	
Подготовка к групповым формам работы		16	16	
Проработка теоретического материала		16	16	
Подготовка к текущему контролю		10	10	
Контроль:				
Подготовка к зачету				
Общая трудоемкость:	**час.**	**72**	**72**	
	в т.ч., контакт. работа	**10,2**	**10,2**	
	зач. ед.	**2**	**2**	

2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Научно-методические основы системного управления качеством территориа менеджмента	10	2	0	0	12
2	Качество жизни населения. Социальные стандарты. Индекс развития человеческого потенциала	10	2	0	0	12
3	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения Оценка затрат и результативности в общественном секторе. Индикаторы результативности	12	0	2	0	12
4	Всеобщий менеджмент качества. Методы и приемы работы по Национальные премии по качеству и использование их критериев для самооценки.качеству.	13	0	2	0	11
5	Электронное правительство – информационный ресурс развития Государственные (муниципальные) функции и услуги. Особенности управления качеством исполнения государственных и муниципальных услуг	14	0	2	0	11
	ИКТ	0,2				
	Контроль	3,8				
	Всего:	72	4	6	0	58

2.3. Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

№ раздела	**Наименование раздела**	**Содержание раздела**	**Форма текущего контроля (по каждому разделу)**	**Разработано с участием представителей работодателей (указать организацию)**
1	Научно-методическ основы системного управления качество территориального менеджмента	Предмет и задачи управления качеством государственных и муниципальных услуг. Роль управления	Участие в интерактивных формах аудиторной работы: Кейс «Анализ сайта МО» Эссе «Лучшие муниципальные	

		качеством государственных и муниципальных услуг в экономике и управлении. Категория качество.	практики XXI века».	
2	Качество жизни населения. Социальные стандарты. Индекс развития человеческого потенциала	Понятие качества жизни. Основные направления анализа влияния отдельных факторов рыночной экономики на уровень и качество жизни населения Социальные стандарты качества жизни	Участие в интерактивных формах аудиторной работы: Работа в малых группах «Социальные стандарты качества жизни». Проблемный семинар «Индекс развития человеческого потенциала».	

2.3.2 Занятия семинарского типа

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля (по каждому разделу)	Разработано с участием представителей работодателей (указать организацию)
1	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения Оценка затрат и результативности в общественном секторе. Индикаторы результативности	Понятие количественной оценки качества. Система показателей оценки качества услуг. Методы квалиметрической оценки качества услуг. Индикаторы эффективности и результативности как критерии качества услуг.	Участие в интерактивных формах аудиторной работы: Работа в малых группах «Квалиметрическая оценка управления». Индивидуальное задание «Оценка затрат и результативности в общественном секторе».	
2	Всеобщий менеджмент качества. Методы и приемы работы по Национальные премии по качеству и	Понятие всеобщего менеджмента качества. Содержание как технологии управления. Инструментарий	Участие в интерактивных формах аудиторной работы: Работа в малых группах «Инструментарий Всеобщего	

	использование их критериев для самооценки.качества.	всеобщего менеджмента качества. Методы и приемы обеспечения качества услуг. Современные модели оценки качества публичного управления. Порядок расчета индикаторов и показателей качества ГМУ	менеджмента качества». Эссе «Методы и приемы работы по качеству.». Эссе «Современные модели оценки качества муниципального управления».	
3	Национальная политика качества. Целевые комплексные программы «Качество»	Политика качества управления развитием территории. Программно-целевой подход в обеспечении качества государственных и муниципальных услуг	Участие в интерактивных формах аудиторной работы: Работа в малых группах: «Муниципальная политика качества».	
4	Электронное правительство – информационный ресурс развития Государственные (муниципальные) функции и услуги. Особенности управления качеством исполнения государственных и муниципальных услуг	Государственная программа «Электронная Россия». МФЦ. Сайт «Госуслуги». Удовлетворенность населения качеством государственных и муниципальных услуг Стандарты качества и доступности государственных (муниципальных) услуг. Группировки и классификация государственных (муниципальных) услуг.	Участие в интерактивных формах аудиторной работы: Работа в малых группах: «Административные регламенты государственных (муниципальных) функций и услуг» и: «Закупка государственных (муниципальных) услуг».	

2.3.3 Лабораторные занятия – :не предусмотрены**.**

2.3.4. Курсовые работы – не предусмотрены.

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

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Подготовка к лекциям, семинарским, практическим и лабораторным занятиям	Методические рекомендации по внеаудиторной самостоятельной работе и выполнению отдельных видов работ, принятое на заседание кафедры 28.03.2017 протокол № 10
2	Выполнение заданий поисково-исследовательского характера	Методические рекомендации по внеаудиторной самостоятельной работе и выполнению отдельных видов работ принятое на заседание кафедры 28.03.2017 протокол № 10
3	Написание тематических докладов, рефератов и эссе на проблемные темы	Методические рекомендации по внеаудиторной самостоятельной работе и выполнению отдельных видов работ принятое на заседание кафедры 28.03.2017 протокол № 10

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

–в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии.

В ходе преподавания дисциплины «Качество государственного и муниципального управления» комплексно используются традиционные и инновационные формы обучения, включающие активные и интерактивные формы проведения занятий, таких, как:

– чтение лекций проблемного характера;

–разбор конкретных ситуаций;

–осуществление промежуточного контроля знаний с помощью тестовой системы;

–подготовка и защита презентаций по рассматриваемым проблемам;

–проведение круглых столов и творческих дискуссий по различным аспектам практики осуществления закупок;

деловая игра «Инструментарий Всеобщего менеджмента качества».

В учебном процессе используются активные и интерактивные формы проведения занятий.

В процессе изучения дисциплины используются групповые и самостоятельные формы работы, направленные на осмысление сложных неструктурированных проблем предмета обучения, формирование собственной аргументированной позиции по проблемным аспектам изучаемой темы. Используются такие образовательные технологии как:

– лекция-дискуссия;

– работа в малых группах, ориентированная на анализ законодательства РФ в сфере государственной статистики;

– подготовка сообщений и презентаций по предложенной теме, которое предполагает интеграцию всех аналитических умений и навыков в рамках одного содержательного задания, позволяющего оценить действующую систему статистики;
деловая игра «Инструментарий Всеобщего менеджмента качества», целью которой является выработка необходимых знаний и компетенций для осуществления расчетов природных ресурсов;

– индивидуальные и групповые консультации.

Индивидуальные консультации проводятся раз в неделю после учебных занятий посредством предметного диалога преподавателя с обучающимся по различным содержательным и организационным вопросам учебного модуля.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.

4.1.1 Дискуссионные вопросы по теме «Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения».

1. Понятие количественной оценки качества.
2. Система показателей оценки качества услуг.
3. Методы квалиметрической оценки качества услуг.
4. Индикаторы эффективности и результативности как критерии качества услуг.
5. Оценка затрат и результативности в общественном секторе.
6. Индикаторы результативности
7. Анализ сайта МО

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:
ПК-14 способностью систематизировать и обобщать информацию, готовить предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления

знать Механизм обеспечения качества государственного и муниципального управления и его основных элементов, систем менеджмента качества и принципы всеобщего менеджмента качества

Критерии оценки

- «зачтено» - студент активно участвует в работе/обсуждении, его ответы дают представление о готовности к семинару;
- «не зачтено» - студент участвует в работе/обсуждении пассивно, либо не участвует, либо его ответы являются суждениями общего характера.

4.1.2 Индивидуальное письменное задание, направленное на формирование навыков составление технического задания, работы с документацией и источниками информации.

Задание 1.
Эссе «Лучшие муниципальные практики XXI века», «Информационная база МСУ», «Повышение уровня и качества жизни», «Социальные стандарты качества жизни».
«Индекс развития человеческого потенциала», «Современные модели оценки качества муниципального управления», «Методы и приемы работы по качеству», «Муниципальная политика качества».
Алгоритм работы:

1. Поиск литературы и анализ литературы и источников по данной проблеме.
2. Подготовка сообщения в письменном виде или презентации реферата в творческой (продуктивной) переработке, где главное внимание уделяется новизне содержания, анализу его социальной ценности с учетом уже имеющихся достижений в определенной области знаний.

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ПК 26 умеет исследовать состояния качества государственного и муниципального управления, действующих государственных и муниципальных программ информатизации, формулировать цели и задачи развития информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций

Критерии оценки:

«удовлетворительно» - сообщение представляет собой изложение результатов чужих исследований без самостоятельной обработки источников;

«хорошо» - сообщение представляет собой самостоятельный анализ разнообразных научных исследований и эмпирических данных, однако не в полной мере отражает требования, сформулированные к его и содержанию.

«отлично» - в сообщении отражаются такие требования как актуальность содержания, высокий теоретический уровень, глубина и полнота факторов, явлений, проблем, относящихся к теме, информационная насыщенность, новизна, оригинальность изложения материала; структурная организованность, обоснованность предложения и выводов, сделанных в сообщении/ презентации

Темы для эссе:

1. Возможности разработки стандартов государственного и муниципального управления
2. Спираль качества
3. Политика в области качества МО
4. Административная реформа
5. Муниципальная реформа
6. Бюджетная реформа.
7. Национальные премии по качеству и использование их критериев для самооценки
8. Национальная политика качества
9. Целевые комплексные программы «Качество»
10. Сфера и средства государственного регулирования качества продукции
11. Правовые основы обеспечения качества государственного и муниципального управления
12. Государственные (муниципальные) функции и услуги
13. Система МФЦ
14. Электронное правительство – информационный ресурс развития
15. Место и роль «Электронного правительства»
16. Формы и методы использования «Электронного правительства»
17. Создание «Электронного правительства»на уровне муниципалитета
18. Перспективы «Электронного правительства»
19. Управление процессами и результатом
20. Управление системой и взаимодействием

4.1.3 Семинарское занятие

Тема Электронное правительство и административная реформа.

1. Понятие электронного правительства и его характеристики на основе международного опыта.
2. Определения и классификация электронного правительства.
3. Стадии зрелости электронного правительства.

Методические рекомендации

В мировой практике для обозначения целевого состояния деятельности органов власти, опирающейся на возможности информационно-коммуникационных технологий (далее - ИКТ), используется понятие «электронное государство» (e-government), относящееся к государству и государственному управлению в целом, а не только к органам исполнительной власти, необходимо остановиться на понятиях «электронное государство», «информационное общество» и «электронное правительство» применительно к Российской Федерации. Также надо обратить внимание на изменение идеологии, философии и технологии управления в рамках проведения административной реформы.

4.1.4 Деловая игра

«Анализ открытости официальных сайтов органов местного самоуправления по методике Института Развития Свободы»

При мониторинге официальных сайтов органов власти местного самоуправления применяется Методика мониторинга официальных сайтов государственных органов власти Института Развития Свободы Информации[1].

Предмет исследования – соответствие содержания официальных сайтов органов местного самоуправления положениям нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения, связанные с реализацией своего права на доступ к информации о деятельности муниципальных органов, а также общепринятым техническим требования, предъявляемых к сайтам. Мониторинг, по версии ИРСИ строится на экспертной оценке показателей. В данной практической работе анализируются только три параметра:

1.Организации и органы МСУ.

2.Нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность МСУ.

3.Электронная приемная.

Работа ведется в рабочих группах (3-4 слушателя).

Ход работы.

1. Выбрать официальный сайт органа местного самоуправления.
2. Проанализировать сайт по предложенным параметрам:
   - Организации и органы МСУ
   - НПА, регламентирующие деятельность МСУ
   - Электронная приемная

2.1. Определить Коэффициент социальной значимости (далее - Ксз), данные внести в Таблицу 1. Ксз определяет степень важности информации, представленной на сайте (Ксз=1 низкая значимость, Ксз=2 средняя значимость, Ксз=3 высокая значимость)

Таблица 1

Коэффициент социальной значимости информации на сайте.

Параметры	**Ксз**
Организации и органы МСУ	
НПА, регламентирующие деятельность МСУ	
Электронная приемная	
ИТОГО[2]	

2.2. Определить Коэффициент количества информации (далее – **Ккол)** по предложенным параметрам, данные внести в Таблицу 2.

Ккол отражает только факт присутствия информации на сайте. Для расчета **Ккол** необходимо оценить количественную характеристику информации, представленной на сайте. наличие (отсутствие) информации определяется коэффициентом присутствия Кн (Кн = 0 - информация отсутствует, Кн = 1 - информация присутствует).

[1] Материал представлен на основе данных, размещенных на официальном сайте ИРСИ http/www.svobodainfo.org/ru

[2] Указать сумму Ксз по всем параметрам.

Таблица 2

Расчет Коэффициента количества информации.

Параметры	Коэффициент присутствия **Кн**	Коэффициент необходимости информации на сайте **Кэ**[3]	**Ккол** **Ккол = Кэ х Кн**
Организации и органы МСУ		1	
НПА, регламентирующие деятельность МСУ		1	
Электронная приемная		1	

2.3. Определить Коэффициент качества информации **К кач** по предложенным параметрам, данные внести в Таблицу 3**.**

Коэффициент качества информации (далее – **Ккач)** аккумулирует качественные характеристики информации. Для расчета **Ккач** необходимо определить показатель достаточности размещенных сведений для формирования целостного представления по предложенным параметрам.

Полнота информации представлена коэффициентом **Кп** (Кп = 1 - высокая степень присутствия, Кп = 0,5 - средняя степень присутствия, Кп = 0,2 - информация отрывочная). Также необходимо для расчета определить доступность информации. Коэффициент доступности **Кд** определяет степень простоты и удобство поиска информации на сайте (Кд = 1 - высокая степень доступности, информация расположена удобно для пользователя, в логичном разделе, рубрике сайта; Кд = 0,95 - средняя степень доступности, поиск затруднен; Кд = 0,9 низкая степень доступности, информацию найти трудно). Для расчета применяется также актуальность информации. Которая представлена коэффициентом **Ка**, который определяет степень сохранения ценности данной информации в момент ее получения (Ка = 1 - высокая степень актуальности, Ка = 0,85 - средняя степень актуальности, Ка = 0,7 - низкая степень актуальности).

Таблица 3

Расчет Коэффициента качества информации **К кач.**

Параметры	Полнота информации **Кп**	Актуальность информации **Ка**	Доступность информации **Кд**	Коэффициент качества информации **Ккач** **Ккач = Кп х (Ка + Кд - 1)**
Организации и органы МСУ				
НПА, регламентирующие деятельность МСУ				
Электронная приемная				

[3] Коэффициент необходимости информации на сайте Кэ принят за 1,т.к. рассматривается только информация, которую муниципальные органы власти обязаны поместить информацию на сайте

2.4. Рассчитать Итоговый коэффициент информации **Квес.**

Итоговый коэффициент информации (далее – **Квес**) учитывает социальную значимость информации и характеризует все выбранные экспертами характеристики параметра. Для расчета **Квес** используются результаты предварительных расчетов, данные внести в Таблицу 4**.**

Таблица 4

Расчет Итогового коэффициента информации **Квес**

Параметры	Коэффициент необходимости информации на сайте **Кэ**	Коэффициент количества информации **Ккол**[4]	Коэффициент качества информации **К кач**[5]	Итоговый коэффициент информации **Квес К вес = Ксз х Ккол х Ккач**
Организации и органы МСУ	1			
НПА, регламентирующие деятельность МСУ	1			
Электронная приемная	1			
ИТОГО[6] (показатели суммируются по всем параметрам**)**	3	X	X	

2.5. Рассчитать Коэффициент открытости официального сайта.

Для расчета Коэффициент открытости официального сайта использовать результаты предварительных расчетов, данные внести в Таблицу 5**.**

Таблица 5

Коэффициент открытости официального сайта **Коткр**.

Официальный сайт МСУ	Сумма Итоговых коэффициентов информации по всем параметрам **Квес**[7]	Сумма произведения коэффициентов социальной значимости **Ксз** и Коэффициентов необходимости информации на сайте **Кэ (Кэ=1)** $\sum$ **(Ксз х 1)**	Коэффициент открытости официального сайта **Коткр** $= \frac{\sum \text{Квес}}{\sum (\text{Ксз} \times 1)}$

Представить полученный Коэффициент открытости анализируемого официального сайта другим рабочим группам. Совместно составить рейтинг открытости анализируемых сайтов, внести предложения по улучшению деятельности анализируемого официального сайта.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Перечень вопросов выносимых на зачет

[4] Данные приведены в таблице 2.
[5] Данные приведены в таблице 3.
[6] Заполняется только для **Кэ** и **Квес**
[7] Данные приведены в таблице 4, строка 4

1. Предмет и задачи курса «Качество государственного и муниципального управления»
2. Научно-методические основы системного управления качеством
3. Сущность качества и управления им
4. Научные и организационные положения управления качеством.
5. Философия качества, качество труда, качество продукции
6. Системно-комплексный подход к улучшению качества продукции.
7. Системы обеспечения качества ИСО 9000
8. Политика качества
9. Документация систем качества.
10. Методы обеспечения качества
11. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения
12. Измерение качества
13. Понятие, содержание количественной оценки качества
14. Классификация показателей качества, методы их определения
15. Основные методы управления качеством
16. Сферы приложения методов управления качеством
17. Всеобщий менеджмент качества. Методы и приемы работы по качеству
18. Национальные премии по качеству и использование их критериев для самооценки
19. Национальная политика качества
20. Целевые комплексные программы «Качество»
21. Сфера и средства государственного регулирования качества продукции
22. Правовые основы обеспечения качества государственного и муниципального управления
23. Закон РФ «О техническом регулировании». Технические регламенты. Стандартизация
24. Сертификация услуг и систем качества
25. Закон РФ «О защите прав потребителей»
26. Государственные (муниципальные) функции и услуги
27. СМК государственного и муниципального управления
28. Разработка стандартов оказания государственных и муниципальных услуг
29. Основания и задачи разработки стандартов оказания государственных и муниципальных услуг
30. Организационно-управленческие ресурсы управления качеством государственного и муниципального управления
31. Роль и место организационно-управленческих ресурсов управления качеством государственных и муниципальных услуг
32. Общий порядок разработки стандартов государственного и муниципального управления
33. Возможности разработки стандартов государственного и муниципального управления
34. Спираль качества
35. Политика в области качества МО
36. Административная реформа
37. Муниципальная реформа
38. Бюджетная реформа.
39. Национальные премии по качеству и использование их критериев для самооценки
40. Национальная политика качества
41. Целевые комплексные программы «Качество»
42. Сфера и средства государственного регулирования качества продукции
43. Правовые основы обеспечения качества государственного и муниципального управления
44. Государственные (муниципальные) функции и услуги

45. Система МФЦ
46. Электронное правительство – информационный ресурс развития
47. Место и роль «Электронного правительства»
48. Формы и методы использования «Электронного правительства»
49. Создание «Электронного правительства»на уровне муниципалитета
50. Перспективы «Электронного правительства»
51. Управление процессами и результатом
52. Управление системой и взаимодействием
53. Разработка административных регламентов государственного и муниципального управления
54. Основания и задачи разработки административных регламентов
55. Общий порядок разработки административных регламентов
56. Практическое использование административных регламентов
57. Методы оценки качества государственного и муниципального управления
58. Оценка результативности государственного и муниципального управления
59. Оценка социальной эффективности
60. Оценка экономической эффективности
61. Интегральная оценка качества
62. Оптимизация функций органов исполнительной власти
63. Повышение эффективности взаимодействия власти и общества
64. Модернизация системы информационного обеспечения
65. Специфика предоставления государственного управления на региональном уровне
66. Опыт Краснодарского края

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ПК 14 владеет основами экономического обоснования нормативных актов в области качества государственного и муниципального управления и определять последствия их влияния организаций, технологиями оценки количественного и качественного состояния качества государственного и муниципального управления, уровня информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций

Критерии оценки

- «зачтено» - студент отвечает на все вопросы демонстрирует глубокие систематизированные знания и владение категориальным аппаратом. При этом может допускать отдельные неточности в ответах, либо упускать отдельные элементы ответов на вопросы. На дополнительные вопросы дает полные ответы, допуская отдельные неточности или упуская отдельные элементы ответа, либо не ответить на 1-2 вопроса.
- «незачтено» - студент не готов, не отвечает хотя бы на один вопрос билета. Либо на вопросы билета отвечает неправильно, либо в ответах содержится большое количество ошибок, не дает или дает неправильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление

информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).

5.1 Основная литература:

1. Мельников С. Б.. Управление проектом : «Инкорпоративное развитие территорий, направленное на повышение уровня качества жизни населения : жизнь в достатке каждого гражданина Российской Федерации» [Электронный ресурс] / М.|Берлин:Директ-Медиа,2015. -159с. - 978-5-4475-4883-4 URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=288833&sr=1

2. Паршин М.В. Качество государственных и муниципальных услуг : на пути к сервисному государству. М.: Статут, 2013. [Электронный ресурс]. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=452923&sr=1

5.2 Дополнительная литература:

1. *Кирсанов С.А., Ошурков А.Т., Истомин Е.П., Резанов Л.В.* Муниципальное управление: эффективность муниципального менеджмента. Учебник. – СПб.: ООО «Андреевский издательский дом», 2008 – 317 с.

2. Ясенев, В.Н. Информационные системы и технологии в экономике : учебное пособие / В.Н. Ясенев. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 560 с. : табл., граф., ил., схемы - Библиогр.: с. 490-497. - ISBN 978-5-238-01410-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115182

3. *Решетняк Т.А.* Формирование механизма обеспечения качества управления общественным сектором муниципальной экономики: монография. Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2013. 291с.

4. *Волохов Е.К.* Совершенствование взаимодействия местной власти и правоохранительных органов / журнал «Практика муниципального управления». №1. 2010. с.46-51. *Рой О.М.* Система государственного и муниципального управления:Учеб.пособие.-3-е изд.-СПб.:Питер,2009.-367с.

5. Региональная экономика и управление:Учеб.пособие/Е.Г.Коваленко и др.-2-е изд.-СПб.:Питер,2008.-288с.

6. Система муниципального управления: Учебник для вузов. Под ред. В.Б.Зотова. - СПб.: Питер, 2008 – 512 с.

7. *Лексин В.Н., Лексин И.В., Чучелина Н.Н.* Качество государственного и муниципального управления и административная реформа. М.: Европроект, 2006. - 352 с.

8. Моисеев В.В. Система государственного и муниципального управления : учебник для академического бакалавриата / под общ. ред. Ю. Н. Шедько ; Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. - 2-е изд., перераб. и доп. – Москва, Берлин : Директ-Медиа,

2015. [Электронный ресурс]. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=363024&sr=1

9. *Кирсанов С.А., Панов О.А.* Управление в сфере муниципальных услуг: учеб.пособие / С.А.Кирсанов, О.А.Панов. – Петрозаводск: Скандинавия, 2010. – 304 с.

10. *Кирсанов С.А, Мирзалиев М.Н., Ошурков А.Т., Сергиенко А.М.* Муниципальный менеджмент: Учеб. Пособие. – СПб.: СПбИГО, ООО «Книжный Дом», 2005 – 232 с.

11. *Кирсанов С.А., Балажи О.П.* Местное самоуправление за рубежом: Учебное пособие.

5.3. Периодические издания по общественным и гуманитарным наукам - http://dlib.eastview.com:

1. - Власть;
2. - Государство и право;
3. - Общественные науки и современность;
4. - Полис: Политические исследования;
5. - Социс: Социологические исследования.

1. Большой бизнес - http://www.bolshoybusiness.ru/
2. Известия - http://www.izvestia.ru/
3. Итоги - http://www.itogi.ru/index.nsf/index/index.html
4. Коммерсант - http://kommersant.ru/
5. Коммерсант – Власть - http://www.kommersant.ru/vlast.aspx
6. Российская газета - http://www.rg.ru/
7. Эксперт - http://www.expert.ru/

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).

А) государственных органов власти

1. Государственная Дума ФС РФ - http://www.duma.gov.ru/
2. Правительство РФ - http://www.government.ru/government/
3. Президент РФ - http://www.kremlin.ru/
4. http://minregion.ru - официальный сайт Министерства регионального развития РФ
5. http://gks.ru – официальный сайт Федеральной службы государственной статистики РФ
6. http://www.programs-gov.ru – сайт «Федеральные целевые программы России»
7. http://www.rost.ru - сайт «Приоритетные национальные проекты и демографическая политика»
8. Совет Федераций ФС РФ - http://www.council.gov.ru/
9. 1. Сайт «Малые города России» http://www.towns.ru/main.html
10. 2. Сайт «Ассоциация малых и средних городов России» http://www.amsgr.ru/
11. 3. Электронная библиотечная система «Знаниум». http://znanium.com
12. 4. Электронная библиотечная система издательства «Лань» - http://e.lanbook.com
13. 5.Электронная библиотечная система «Юрайт» - http://biblio-online.ru
14. 6. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека» - http://biblioclub.ru
15. 7. Университетская справочно - информационная полнотекстовая база данных периодических изданий - http://ivis.ru

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем-лектором учебного материала, как правило,

теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения с использованием интерактивных образовательных технологий (мультимедийных, лекции-дискуссии, лекции-демонстрации).

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом учебной дисциплины. Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде.

Задачи лекции заключаются в обеспечении формирования системы знаний по учебной дисциплине, в умении аргументировано излагать научный материал, в формировании профессионального кругозора и общей культуры, в отражении еще не получивших освещения в учебной литературе новых достижений науки, в оптимизации других форм организации учебного процесса.

Практические занятия – являются формой учебной аудиторной работы, в рамках которой формируются, закрепляются и представляются аспирантами знания, умения и навыки, интегрирующие результаты освоения компетенций как в лекционном формате, так в различных формах самостоятельной работы. К каждому занятию преподавателем формулируются практические задания, требования и методические рекомендации к их выполнению, которые представляются в фонде оценочных средств учебной дисциплины.

Контроль самостоятельной работы: для студентов дневной и заочной формы обучения – текущий контроль осуществляется в соответствие с программой занятий (еженедельно для студентов очной формы обучения; по семестрам – для студентов заочной формы обучения); промежуточный контроль по итогам освоения дисциплины осуществляется в форме рейтинговой системы оценок. Описание заданий для самостоятельной работы студентов и требований по их выполнению выдаются преподавателем в соответствии с разработанным фондом оценочных средств по дисциплине.

Самостоятельная работа студентов по данному учебному курсу предполагает поэтапную подготовку по каждому разделу в рамках соответствующих заданий:

Первый этап самостоятельной работы студентов включает в себя тщательное изучение теоретического материала на основе лекционных материалов преподавателя, рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, материалов периодических научных изданий, необходимых для овладения понятийно-категориальным аппаратом и формирования представлений о комплексе аналитического инструментария, используемого как в рамках данной отрасли знания, так и публичной практике;

На втором этапе на основе сформированных знаний и представлений по данному разделу студенты выполняют практические задания, нацеленные на формирование умений и навыков в рамках заявленной компетенции. На данном этапе студенты осуществляют самостоятельный поиск эмпирических материалов в рамках конкретного задания, обобщают и анализируют собранный материал по схеме, рекомендованной преподавателем, формулируют выводы, готовят практические рекомендации, презентационные материалы для публичного их представления и обсуждения.

Еще одна форма организации работы студентов – написание эссе, которое представляет собой небольшое исследование какой-либо проблемы теории и практики статистических расчетов с предложением вариантов решения данной проблемы.

Для ответов на индивидуальные вопросы, а также для помощи в подготовке докладов и написании эссе предусмотрены индивидуальные консультации преподавателя.

Методические рекомендации по написанию эссе

Построение эссе - это ответ на вопрос или раскрытие темы, которое основано на классической системе доказательств.

Структура эссе.

Титульный лист.

Введение - суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически;

На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ в ходе своего исследования.

Основная часть - теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса.

Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе и это представляет собой главную трудность. Поэтому важное значение имеют подзаголовки, на основе которых осуществляется структурирование аргументации; именно здесь необходимо обосновать (логически, используя данные или строгие рассуждения) предлагаемую аргументацию/анализ. Там, где это необходимо, в качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы.

Заключение - обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Подытоживает эссе или еще раз вносит пояснения, подкрепляет смысл и значение изложенного в основной части. Методы, рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, впечатляющее утверждение. Заключение может содержать такой очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение (импликацию) исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами.

Объемы эссе колеблются от 1-4 машинописных страниц. Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 35 мм слева и 15 мм. справа, рекомендуется шрифт 12-14, интервал - 1,5.

Критерии оценки заданий в рамках самостоятельной работы студентов формулируются преподавателем в фонде оценочных средств.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Семинарские занятия	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме
СРС	При самостоятельном изучении дисциплины следует пользоваться графиком организации самостоятельной работы студентов. Прежде всего необходимо изучить литературу по соответствующей теме, обращая внимание на наиболее важные моменты, определяющие понимание соответствующего раздела.

	При изучении курса самостоятельно и при подготовке к семинарским занятиям следует обратить внимание на контрольные вопросы. Каждый из указанных вопросов необходимо самостоятельно повторить по учебнику и решить указанные преподавателем контрольные задания. Не рекомендуется приступать к работе над следующей темой, пока твердо не усвоена предыдущая.
Подготовка к зачету	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую основную и дополнительную литературу

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).

8.1 Перечень информационных технологий.

Использование мультимедийных презентаций преподавателем в лекционном формате и при подготовке заданий для практических занятий студентами, использование Интернет-технологий пи подготовке студентами веб-круиза, общение с преподавателем по электронной почте.

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.

Для подготовки и демонстрации презентационных материалов используется пакет программа PowerPoint Microsoft Office, ОС Microsoft Windows 10 выходом в Интернет.

8.3 Перечень информационных справочных систем:

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (http://www.consultant.ru)
2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (http://www.elibrary.ru)/

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

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Office 2016). Ауд. 420Н, 401Н.
2.	Семинарские занятия	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Office 2016). Ауд. 420Н, 401Н.
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Кафедра организации и планирования местного развития (аудитория № 407б-н).
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Office 2016). Ауд. 420Н, 401Н.

5.	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 (библиотека КубГУ).

Автор РПД Родин А.В.