

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Экономический факультет



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

Иванов А.Г.

подпись

30 » июня

2017г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.13.01 Оценка качества государственных и муниципальных услуг

(код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки/специальность 27.03.02 «Управление качеством»

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность (профиль) / специализация «Управление качеством в
социально-экономических системах»

(наименование направленности (профиля) специализации)

Программа подготовки прикладная

(академическая /прикладная)

Форма обучения очная

(очная, очно-заочная, заочная)

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

(бакалавр, магистр, специалист)

Краснодар 2017

Рабочая программа дисциплины «Оценка качества государственных и муниципальных услуг» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством (квалификация «бакалавр»)

Программу составил(и):

Т.Е. Иванова, доцент кафедры, канд.экон.наук



Рабочая программа дисциплины «Оценка качества государственных и муниципальных услуг» утверждена на заседании кафедры экономики и управления инновационными системами
протокол № 9 « 6 » июня 2017г.

Заведующий кафедрой (выпускающей) Литвинский К.О.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии экономического факультета
протокол № 10 «27» июня 2017г.

Председатель УМК факультета Дробышевская Л.Н.



Рецензенты:

Директор ДО «На Майорском» ВТБ24
(ПАО) Филиал 23351

Плешаков Г.Г.

Д.э.н., профессор кафедры экономического анализа,
статистики и финансов ФГБОУ ВО «КубГУ»

Гаврилов А.А.

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель и задачи дисциплины

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.

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 Б1.В.ДВ.13.01 «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».

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	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

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

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)		

2.2 Структура дисциплины

№	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			СР
			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 услуг	10	4	4	-	8,8

2.3 Содержание разделов дисциплины

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	Социальные услуги – природа, типология и классификация	Экономическая сущность и понятие социальной услуги. Государственные и негосударственные публичные услуги. Принципы предоставления социальных услуг. Обеспечение доступности государственных и муниципальных услуг. Показатели качества услуги. Типология и классификация государственных и муниципальных услуг. Услуги органов социального обеспечения, здравоохранения, культуры, образования, науки и др. Платные и бесплатные государственные и муниципальные услуги.	
2	Особенности государственных и муниципальных услуг	Монопольный характер и базовый перечень государственных (муниципальных) услуг. Статус организаций, предоставляющих государственные услуги. Бюрократия – как собирательный образ негативной практики государственных услуг. Возможности аутсорсинга предоставления государственных услуг	
3	Актуальность и особенности стандартизации и регламентации государственных и муниципальных услуг	Особенности стандартизации государственных услуг. Административный регламент предоставления государственной услуги. Паспорт государственной услуги. Типовая структура стандарта. Методика разработки стандартов государственных услуг. Стандарты ИСО 9000:2000, ИСО 9001:2000. Межгосударственный стандарт ГОСТ30335 95/ГОСТ Р50646-94. Мониторинг исполнения стандарта и пересмотр стандарта	
4	Обеспечение прав и интересов потребителей государственных и муниципальных услуг	Основные группы потребителей государственных услуг. Функциональные и информационные потребности и ожидания получателей услуг. Органы, оказывающие и государственные, и муниципальные услуги. Информирование получателей услуги. Организация обслуживания клиентов. Взаимодействие между исполнителем и получателем услуги. Разрешение конфликтов	
5	Направления реформирования системы государственных услуг, деятельность МФЦ	Административная реформа и государственные услуги. Современные технологии предоставления государственных и муниципальных услуг. Принцип «одного окна». Сущность «электронного правительства». Виды услуг, предоставляемых МФЦ, показатели оценки удовлетворенности граждан его работой. Мониторинг оценки потребителями качества услуг	
6	Методы оценки качества государственных и	Теория измерения и оценки качества услуг. Объективные и субъективные методы оценки ка-	

	муниципальных услуг	чества услуг (анкетирование, фокус-группы, интервью, опрос общественных организаций, натурное наблюдение, анализ жалоб и предложений, материалов СМИ). Технические и организационные мероприятия по повышению оперативности и качества услуг	
7	Социальные услуги – природа, типология и классификация	Природа и сущность социальных услуг. Социальные, государственные и публичные услуги в правовом государстве. Конституционные принципы предоставления монопольный характер государственных услуг. Платные и бесплатные государственные и муниципальные услуги.	
8	Особенности государственных и муниципальных услуг	Природа и сущность государственных (муниципальных) услуг. Монопольный характер государственных услуг. Структура органов и принципы предоставления государственных услуг. Возможности аутсорсинга предоставления социальных услуг. Организация обслуживания. Особые требования к персоналу, связанному с социальным обслуживанием различных групп населения. Взаимодействие между исполнителем и получателем	
9	Актуальность и особенности стандартизации и регламентации государственных и муниципальных услуг	Особенности стандартизации и сертификации в сфере услуг. Стандарты и административные регламенты государственной услуги. Типовая структура стандарта. Стандарты ИСО 9000:2000, ИСО 9001:2000. Межгосударственный стандарт ГОСТ3033595/ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». Мониторинг исполнения стандартов и их обновление	
10	Обеспечение прав и интересов потребителей государственных и муниципальных услуг	Функциональные и информационные потребности и ожидания получателей услуг. Органы, оказывающие государственные услуги. Информирование получателей о содержании услуги. Организация предоставления и гарантии доступности государственных услуг.	
11	Направления реформирования системы государственных услуг, деятельность МФЦ	Направления совершенствования технологий предоставления государственных (муниципальных) услуг. Потребность в мониторинге оценке качества услуг. Принцип «одного окна». «Электронное правительство». Услуги, предоставляемые МФЦ, показатели оценки удовлетворенности граждан его работой.	
12	Методы оценки качества государственных и муниципальных услуг	Качество услуги и качество обслуживания. Критерии качества и мониторинг качества предоставления услуг, соблюдения требований законодательства, сравнение спроса и предложения. Изучение мнения потребителей о степени удовлетворенности услугой.	

2.3.3 Лабораторные занятия – не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ – не предусмотрены.

2.4 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.

№	Виды СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	Проработка и повторение лекционного материала, материала учебной и научной литературы, подготовка к семинарским занятиям	Методические указания для подготовки к занятиям лекционного и семинарского типа. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskieukazaniya
2	Подготовка к решению задач и тестов	Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskieukazaniya
3	Подготовка докладов презентаций	Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г.
4	Подготовка к выполнению расчетно-графических заданий	Методические указания по выполнению расчетно-графических заданий. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskieukazaniya Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskieukazaniya
5	Подготовка к текущему контролю	Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskieukazaniya

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 процессе изучения дисциплины используются современные формы проведения занятий.

Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции. К этому типу примыкает лекция с применением техники обратной связи, а также программированная лекция-консультация;

Проблемная лекция начинается с вопросов, с постановки проблемы, которую в ходе изложения материала необходимо решить. Проблемные вопросы отличаются от не проблемных тем, что скрытая в них проблема требует не однотипного решения, то есть, готовой схемы решения в прошлом опыте нет.

Лекции-диалоги и проблемные лекции позволяют включать интерактивные элементы в процесс преподавания, способствуют приобретению не только знаний по теме лекции, но и навыков исследовательской и аналитической деятельности.

Лекции в форме презентации с использованием мультимедийной аппаратуры обеспечивают более высокий уровень понимания сложных структур, схем взаимосвязей отдельных элементов.

Семинарские занятия предполагают организацию дискуссии по отдельным вопросам, что способствует формированию более глубоких знаний по теме семинарского занятия, а также развитию навыков поиска, анализа необходимой информации, навыков публичной защиты своей позиции.

Основная цель семинарских занятий состоит в углубленном изучении наиболее значимых разделов курса, приобретении практических навыков анализа конкретных социально-экономических явлений и процессов, выявления имеющихся проблем, обосновании возможных путей их решения. Практические занятия позволяют закрепить полученные на лекциях и при чтении учебной и научной литературы знания. Используются различные формы организации практических занятий: проведение ролевых игр, написание и презентация рефератов, тестирование и др.

Отдельные темы дисциплины предполагают решение тестовых заданий и расчетных задач. Это позволяет осуществлять текущий контроль знаний и умений по дисциплине.

Выполнение расчетно-графического задания и подготовка доклада-презентации позволяет в комплексе оценить знания, умения и навыки формируемых дисциплиной профессиональных компетенций. При подготовке докладов-презентаций обучающиеся представляют результаты исследования с использованием программы Power Point.

Интерактивные и информационно-коммуникативные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях, в сочетании с внеаудиторной работой создают дополнительные условия формирования и развития требуемых компетенций обучающихся, поскольку позволяют обеспечить активное взаимодействие всех участников. Эти методы способствуют личностно-ориентированному подходу.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается особый порядок освоения указанной дисциплины. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Вышеозначенные образовательные технологии дают наиболее эффективные результаты освое-

ния дисциплины с позиций актуализации содержания темы занятия, выработки продуктивного мышления, терминологической грамотности и компетентности обучаемого в аспекте социально направленной позиции будущего специалиста, и мотивации к инициативному и творческому освоению учебного материала.

Рекомендации по использованию интерактивных и информационных образовательных технологий были осуществлены согласно методических указаниям к подобного рода работам.

Режим доступа: <https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya>.

Индивидуальные консультации обучающихся проводятся еженедельно в форме диалога. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

В соответствии со спецификой изучаемых вопросов эффективной формой является Ролевая игра по деятельности молодежного муниципалита. Она включает несколько этапов: выборы и распределение должностей в администрации МО, распределение обязанностей муниципальных служащих, определение проблемных вопросов и приоритетов инвестиционной политики, слушания по основным целевым программам, подведение итогов и общественная оценка результатов.

4.Самостоятельное изучение разделов дисциплины

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины — закрепить теоретические знания, полученные в ходе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки по пониманию сущности и современному видению организационного поведения, его значимости и роли.

Самостоятельная работа студента по дисциплине включает в себя:

- повторение лекционного материала по конспекту лекций;
- изучение основной и дополнительной литературы;
- формирование личной библиотеки нормативной правовой информации и распорядительных актов по Краснодарскому краю; подготовка к практическим (семинарским) занятиям;
- выполнение индивидуальных заданий (конспектирование, подготовка эссе по избранной теме и др.)

Контроль самостоятельной работы осуществляется в форме:

- выборочного опроса на семинарах;
- контроля наличия основных нормативных документов в ходе ролевой игры и анализа конкретных ситуаций на семинарах;
- личной беседы по индивидуальным заданиям (со студентами, обучающимися по индивидуальным планам).

4.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

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.

Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

Вопросы для подготовки к зачету:

1. Социальные, государственные и публичные услуги в правовом государстве.
2. Административная реформа и повышение требований к качеству государственных услуг.
3. Конституционные принципы предоставления социальных услуг
4. Типология социальных благ и классификация услуг.

5. Платные и бесплатные социальные услуги. Коммерциализация услуг.
6. Природа и сущность государственных (муниципальных) услуг.
7. Структура органов и принципы предоставления государственных услуг.
8. Основные группы потребителей государственных и муниципальных услуг.
9. Функциональные и информационные потребности и ожидания получателей услуг.
10. Качество и доступность социальной услуги.
11. Информирование получателей услуги.
12. Особые требования к персоналу, связанному с социальным обслуживанием различных групп населения.
13. Бюрократия – как собирательный образ негативной практики государственных услуг
15. Методы исследования предпочтений получателей государственных услуг.
- Типовая структура стандарта и паспорт государственной услуги.
16. Административный регламент предоставления государственной услуги.
17. Методика разработки стандартов государственных услуг.
18. Стандарты ИСО 9000:2000, ИСО 9001:2000. Межгосударственный стандарт ГОСТ30335-95/ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».
19. Мониторинг исполнения стандарта и пересмотр стандарта.
20. Направления совершенствования нормативно-правовой базы государственных услуг.
21. Принцип «одного окна» в предоставлении государственных и муниципальных услуг
22. Услуги, предоставляемые МФЦ, показатели оценки удовлетворенности граждан его работой
23. Внедрение мониторинга оценки потребителями качества услуг.
24. Подготовка кадров для социальной работы и менеджмента качества услуг.
25. Организация деятельности Краснодарского городского многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг

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

5.1 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.

5.2 Дополнительная литература:

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993
2. Федеральный закон РФ «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ.

3. Межгосударственный стандарт ГОСТ30335-95/ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».

4. ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

5. Федеральный закон «ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ» (в ред. Федеральных законов от 06.04.2011 N 65-ФЗ, от 01.07.2011 N 169-ФЗ, от 11.07.2011 N 200-ФЗ, от 18.07.2011 N 239-ФЗ)

6. КОНЦЕПЦИЯ СНИЖЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ БАРЬЕРОВ И ПОВЫШЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА 2011-2013 ГОДЫ . Утверждена распоряжением Правительством Российской Федерации от 10 июня 2011 г. N 1021-р

7. Концепция формирования в РФ электронного правительства до 2010 г. (в ред. Постановления Правительства РФ от 10.03.2009 № 219).

8. Постановление правительства РФ от 15.06.2009 № 478 "О Единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети интернет».

9. Постановление Правительства РФ № 322 О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 июня 2007 г. № 825 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»

10. Межгосударственные стандарты качества предоставления услуг: общий подход к развитию проблемы. <http://www4.mte.ru>

11. Правовое регулирование качества продукции, работ и услуг. <http://imp.rudn.rulectures>

12. Трудности и перспективы стандартизации услуг в России. <http://promotest.ru/trudnosti-i-perspektivyii>

13. CEN и CENELEC демонстрируют значение стандартов в повышении качества и расширении услуг для бизнеса. <http://>

Информационные ресурсы Администрации Краснодарского края

1. Административная реформа в муниципальных образованиях Краснодарского края
2. Анализ практики регламентации предоставления государственных услуг и выполнения государственных функций, оказываемых исполнительными органами государственной власти Краснодарского края во взаимодействии с физическими и юридическими лицами <http://uic.krasnodar.ru/administrativnaja-reforma/gosudarstvennye-uslugi-i-gosudarstvennye-funkcii/analiticheskie-materialy/>
3. Паспортизация и анализ практики реализации государственных и муниципальных услуг в сфере земельно-имущественных отношений в Краснодарском крае. <http://uic.krasnodar.ru/administrativnaja-reforma/gosudarstvennye-uslugi-i-gosudarstvennye-funkcii/analiticheskie-materialy/>
4. Портал государственных и муниципальных услуг Краснодарского края <http://uic.krasnodar.ru/administrativnaja-reforma/gosudarstvennye-uslugi-i-gosudarstvennye-funkcii/analiticheskie-materialy-/http://uic.krasnodar.ru/administrativnaja-reforma/gosudarstvennye-uslugi-i-gosudarstvennye-funkcii/analiticheskie-materialy-/>
5. Реестр государственных услуг и государственных функций органов исполнительной власти Краснодарского края [http://uic.krasnodar.ru/administrativnaja-reforma/gosudarstvennye-uslugi-i-gosudarstvennye-funkcii/analiticheskie-materialy/](http://uic.krasnodar.ru/administrativnaja-reforma/gosudarstvennye-uslugi-i-gosudarstvennye-funkcii/analiticheskie-materialy-/)
6. Степень удовлетворенности населения качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг на территории Краснодарского края Том 2. [http://uic.krasnodar.ru/administrativnaja-reforma/gosudarstvennye-uslugi-i-gosudarstvennye-funkcii/analiticheskie-materialy/](http://uic.krasnodar.ru/administrativnaja-reforma/gosudarstvennye-uslugi-i-gosudarstvennye-funkcii/analiticheskie-materialy-/)
7. Степень удовлетворенности населения качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг на территории Краснодарского края Том 1 . [http://uic.krasnodar.ru/administrativnaja-reforma/gosudarstvennye-uslugi-i-gosudarstvennye-funkcii/analiticheskie-materialy/](http://uic.krasnodar.ru/administrativnaja-reforma/gosudarstvennye-uslugi-i-gosudarstvennye-funkcii/analiticheskie-materialy-/)
7. **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.

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

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения

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.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

- <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>

9. 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.