

Аннотация к рабочей программы дисциплины
«Б1.В.ДВ.02.01 Регламентация государственных и муниципальных услуг»

Объем трудоемкости: 3 зачетные единицы.

Цель дисциплины: формирование у студентов системных знаний в области общих теоретических и методологических основ управления качеством, о совокупности элементов системы обеспечения качества, механизмах и инструментах повышения качества государственных и муниципальных услуг.

Задачи дисциплины: изучение теоретических и методологических основ управления качеством; познакомить студентов с современными концепциями, подходами и методами управления качеством государственных и муниципальных услуг в условиях цифровой трансформации; формировать умения и навыки изучения существующих и прогнозировать будущие нужды, запросы и предпочтения потребителей государственных и муниципальных услуг; сформировать умения выявлять факторы, влияющие на изменения качества государственных и муниципальных услуг, и причины возникновения их низкого уровня качества и неудовлетворенных потребностей населения; изучить внешние и внутренние факторы обеспечения качества государственных и муниципальных услуг; изучение технологий цифровизации государственных и муниципальных услуг.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Б1.В.ДВ.02.01 «Регламентация государственных и муниципальных услуг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана, дисциплины по выбору В соответствии с рабочим учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе по очной форме обучения в 1 и 2 семестре. Вид промежуточной аттестации: зачет.

Изучение дисциплины базируется на знаниях, полученных в ходе изучения таких дисциплин как «Экономика», «Основы государственного и муниципального управления» и ряда других. Дисциплина, в свою очередь, способствует более качественному усвоению таких дисциплин, как «Стратегическое планирование местного развития», «Основы развития местного хозяйства», «Методы принятия управленческих решений» и других.

Требования к уровню освоения дисциплины

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (знает, умеет, владеет (навыки и/или опыт деятельности))
ПКС-1 способен осуществлять управление в системе муниципальной экономики и обеспечивать достижение целей местного социально-экономического развития	
ИПСК 1.6 Участвует в разработке, сопровождении и реализации стратегий и программ местного экономического развития	Знает нормативную правовую базу оказания государственных и муниципальных услуг, систем менеджмента качества и принципы всеобщего менеджмента качества, методы, технологии, приемы, обеспечивающие качество оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.
	Умеет разрабатывать административные регламенты и стандарты качества оказания государственных и муниципальных услуг, применять методы моделирования процессов оказания государственных и муниципальных услуг и их цифровизации
	Владеет технологиями оценки качества оказания государственных и муниципальных услуг, уровня их информатизации

Содержание дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Научно-методические основы системного управления качеством территориального менеджмента	10	2	4		8
2.	Качество жизни населения. Социальные стандарты. Индекс развития человеческого потенциала	14	4	6		8
3.	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения Оценка затрат и результативности в государственном секторе. Индикаторы результативности.	12	2	6		8,8
4.	Всеобщий менеджмент качества. Методы и приемы работы по качеству.	16	4	6		9
5.	Государственные (муниципальные) функции и услуги. Особенности управления качеством исполнения государственных и муниципальных услуг	16	4	6		9
6.	Электронное правительство – информационный ресурс развития	11	2	6		9
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	103,8	18	34	0	51,8
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	4				
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2				
	Общая трудоемкость по дисциплине	108				

Курсовые работы: *не предусмотрена***Форма проведения аттестации по дисциплине:** *зачет*

Автор: Родин А.В., канд. эконом. наук, доцент, зав. кафедрой организации и планирования местного развития.