

Аннотация

дисциплины Б1.В. ДВ. 02.01 «Регламентация государственных и муниципальных услуг»

Объем трудоемкости: 3 зачетных единиц (108 часов, из них – 58,2 часа контактной нагрузки: лекционных 18 ч., практических 34 ч.; КСР – 4 часов, 0,2 часа индивидуальная контактная работа; 49,8 часов самостоятельной работы, зачет)

Цель освоения дисциплины «Регламентация государственных и муниципальных услуг» сформировать у бакалавров 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.

Задачи дисциплины:

- систематическое изложение основных теоретических положений;
- познакомить студентов с современными концепциями, подходами и методами управления качеством государственных и муниципальных услуг 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 государственных и муниципальных услуг;
- выявлять причины возникновения низкого уровня качества государственных и муниципальных услуг 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 «Регламентация государственных и муниципальных услуг» позволяет бакалаврам 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.

Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Регламентация государственных и муниципальных услуг» относится к вариативной части ОПОП, 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 «Регламентация государственных и муниципальных услуг» 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 «Государственная и муниципальная статистика», «Государственное регулирование экономики» и «Теория организации и управления», «Учет и управление в общественном секторе».

В дальнейшем знания, полученные в ходе изучения дисциплины, могут быть использованы при изучении специальных курсов «Разработка и принятие управленческого решения», «Муниципальные финансы», «Основы развития местного хозяйства», «Стратегическое планирование местного развития» и др.

Требования к уровню освоения дисциплины:

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся профессиональных компетенций ПКС-1,

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (<i>знает, умеет, владеет (навыки и/или опыт деятельности)</i>)
ПКС 1.1 Владеет навыками подготовки решений и мероприятий с использованием современных методов и инструментов диагностики муниципальной экономики и социальной сферы, стратегического управления местным развитием, обеспечения социально-экономического роста	Знает современные подходы к развитию территорий, существующих в управленческой науке и практике
	Умеет использовать современные методы для разработки программ развития в практической деятельности
	Владеет навыками применения своих профессиональных знаний и навыков для оценки конкурентной среды территории, формирования и разработки социально-экономических проектов (программ развития)
Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (<i>знает, умеет, владеет (навыки и/или опыт деятельности)</i>)
ПКС 1.6 Способен проектировать организационную структуру и другие институты управления местным развитием, распределять полномочия и ответственность участников планирующей деятельности	Знает основные категории, элементы и принципы организации кластерного подхода к развитию туристской инфраструктуры
	Умеет применять кластерный подход к развитию туристской инфраструктуры

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. Структура и содержание дисциплины

Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице

Виды работ		Всего часов	Форма обучения	
			Очно-заочная	
			5 семестр (часы)	6 семестр (часы)
Контактная работа, в том числе:		56,2	56,2	
Аудиторные занятия (всего):		52	-	52
занятия лекционного типа		18	-	18
лабораторные занятия		-	-	-
практические занятия		34	-	34
семинарские занятия		-	-	-
Иная контактная работа:		4,2	-	4,2
Контроль самостоятельной работы (КСР)		4	-	4
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	-	0,2
Самостоятельная работа, в том числе:		51,8	-	51,8
<i>Курсовая работа/проект (КР/КП) (подготовка)</i>		-	-	-
<i>Устный доклад (подготовка)</i>		16	16	-
<i>Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)</i>		19,8	19,8	-
Подготовка к текущему контролю		16	16	-
Контроль:		-	-	-
Подготовка к экзамену		-	-	-
Общая трудоёмкость	час.	108		-
	в том числе контактная работа	56,2		-
	зач. ед	3	3	-

Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоёмкости по разделам дисциплины

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа/КСР
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Научно-методические основы системного управления качеством территории менеджмента	8	2	2	0	4
2.	Качество жизни населения. Социальные стандарты. Индекс развития человеческого потенциала	12	2	4	0	6

3.	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. Оценка затрат и результативности в государственном секторе. Индикаторы результативности.	13	2	4	0	6/1
4.	Всеобщий менеджмент качества. Методы и приемы работы по качеству.	17	2	6	0	8/1
5.	Национальные премии по качеству и использование их критериев для самооценки.	13	2	4	0	6
6.	Национальная политика качества. Целевые комплексные программы «Качество»	12	2	4	0	6
7.	Государственные (муниципальные) функции и услуги. Особенности управления качеством исполнения государственных и муниципальных услуг	13	2	4		6/1
8.	Электронное правительство – информационный ресурс развития	18,8	4	8		7,8/1
9.	ИКР	0,2				
	<i>Всего:</i>	108	18	36	0	49,8/4

Форма проведения аттестации по дисциплине: зачет

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

Курсовые работы – не предусмотрены.

Автор РПД к.э.н., доцент Родин А.В.