

## **Аннотация**

### **дисциплины Б1.В. ДВ. 11.01 «Управление качеством государственных и муниципальных услуг»**

**Объем трудоемкости: 3 зачетных единиц** (108 часов, из них – 58,2 часа контактной нагрузки: лекционных 18 ч., практических 36 ч.; КСР – 4 часов, 0,2 часа индивидуальная контактная работа; 49,8 часов самостоятельной работы, зачет)

**Цель освоения дисциплины** «Управление качеством 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 «Управление качеством 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 ООП ВО**

Дисциплина «Управление качеством государственных и муниципальных услуг» (Б1.В. ДВ.11) относится к вариативной части ООП, 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 «Управление качеством 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 «Муниципальная статистика», «Государственное регулирование экономики» и «Теория организации», «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 ПК-7, ПК-24, ПК-26

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ПК-7	умением моделировать административные процессы и процедуры в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, адаптировать основные математические модели к конкретным задачам управления	нормативную правовую базу оказания государственных и муниципальных услуг, систем менеджмента качества и принципы всеобщего менеджмента качества	разрабатывать административные регламенты оказания государственных и муниципальных услуг	методами моделирования процессов оказания государственных и муниципальных услуг
2.	ПК-24	владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных	методы, технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и	Анализировать разрабатываемые административные регламенты и	основами экономического обоснования нормативных актов в области качества

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
		услуг физическим и юридическим лицам	муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	стандарты качества государственного и муниципального управления, связанных с особенностям и функционирования ОИВ организаций	государственного и муниципального управления и определять последствия их влияния организаций
3.	ПК-26	владением навыками сбора, обработки информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций	Механизм обеспечения качества государственного и муниципального управления и его основных элементов; основные методики разработки регламентов и стандартов качества государственных и муниципальных услуг	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	технологиями оценки количественного и качественного состояния качества государственного и муниципального управления, уровня информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций

### Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа/КСР
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Научно-методические основы системного управления качеством территориального менеджмента	8	2	2	0	4

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа/КСР
			Л	ПЗ	ЛР	
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](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](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.