

## **Б.1.В.ДВ.6 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ»**

**Цели дисциплины:** получение студентами знаний в сфере управления качеством государственных услуг.

### **Задачи дисциплины:**

- изучение основных принципов управления качеством государственных услуг;
- изучение современных требований к управлению качеством государственных услуг;
- формирование у студентов знания системы управления качеством государственных услуг;
- развитие у обучающихся творческого отношения к освоению отечественного и мирового опыта управления качеством государственных услуг;
- формирование у студентов нравственные качества современного государственного служащего

### **Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Управление качеством государственных услуг» является дисциплиной по выбору и базируется на знаниях следующих дисциплин: «Теория организации и организационное поведение (продвинутый уровень)», «Менеджмент в публичной политике», «Государственная служба в современном мире».

Для успешного освоения дисциплины «Управление качеством государственных услуг», студент должен:

*Знать* основные закономерности и особенности развития государственного управления в России и за рубежом (ОК-1).

*Уметь* применять основы права, социологии и теории управления (ОК-1).

*Владеть* навыками количественного и качественного анализа для принятия управленческих решений (ПК-7).

### **Требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения дисциплины должны быть сформированы следующие компетенции:

***ОПК – 2 - готовность руководить коллективом в сфере своей ОК – 2 - готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения***

В результате освоения компетенции ОК - 2 студент должен:

**Знать:** основные подходы к изучению роли государственных органов в системе государственной власти; характеристики понятия «легитимность политической власти»; концептуальные модели повышения эффективности работы государственной бюрократии и институтов государства, связывающих эффективность с определенными факторами; применять подходы к повышению бюрократии и институтов государства при анализе эффективности дея-

тельности органов государственной власти; количественные и качественные показатели оценки качества государственных услуг.

**Уметь:** анализировать проблемы стабильности и развития общественных систем и их управляемости; анализировать связь между легитимностью политической власти и ее эффективностью; применять на практике количественные и качественные показатели оценки качества государственных услуг.

**Владеть:** оценкой результатов политического управления по критериям социально-политического развития; навыками определения институтов легитимности власти; навыками определения факторов, влияющих на качество работы государственных структур; навыками определения показателей оценки качества государственных услуг.

***ОПК – 2 - готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия***

В результате освоения компетенции ОПК - 2 студент должен:

**Знать:** показатели эффективности работы государственных органов власти; основные методы и технологии оценки эффективности деятельности; основные методы и технологии оценки эффективности деятельности органов государственной власти; этапы проведения оценочных исследований; набор ограничений, препятствующий измерению качества, результативности и эффективности деятельности предоставления государственных услуг; методы сбора и анализа информации для оценки объективных показателей качества предоставляемых государственных услуг

**Уметь:** применять на практике знание государственных актов, регламентирующих пути оценки эффективности органов государственной власти; применять основные методы и технологии оценки эффективности деятельности органов государственной власти; использовать полученные знания в управленческой (служебной) практике; применять на практике правила размещения информации об исполнении органом государственной власти государственных функций и предоставлении ими государственных услуг;

**Владеть:** навыками оценки эффективности работы государственных органов власти; проведения оценочных исследований и использования стандартов как методов повышения качества работы; методикой исследования и анализа качества предоставления государственных услуг; навыками применения на практике способов доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.

**ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

***ПК – 1 - способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями***

В результате освоения компетенции ПК - 1 студент должен:

**Знать:** основные методы и технологии оценки эффективности деятельности органов государственной власти; этапы проведения оценочных исследований; теоретические основы концепция административной реформы; количественные и качественные показатели оценки качества государственных

услуг; набор ограничений, препятствующий измерению качества, результативности и эффективности деятельности предоставления государственных услуг; методы сбора и анализа информации для оценки объективных показателей качества предоставляемых государственных услуг; правила размещение информации об исполнении органом государственной власти государственных функций и предоставлении ими государственных услуг;

**Уметь:** применять на практике основные методы и технологии оценки эффективности деятельности органов государственной власти; применять на практике ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; количественные и качественные показатели оценки качества государственных услуг; использовать полученные знания в управленческой (служебной) практике; применять на практике правила размещения информации об исполнении органом государственной власти государственных функций и предоставлении ими государственных услуг;

**Владеть:** навыками проведения оценочных исследований и использования стандартов как методов повышения качества работы; комплексной оценки как сложной системы методов и технологий; навыками определения показателей оценки качества государственных услуг; методикой исследования и анализа качества предоставления государственных услуг; навыками применения на практике способов доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.

### Содержание дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)
	<b><i>Раздел 1 Теоретико-методические основы эффективности государственного управления</i></b>
1	Подходы к изучению роли государственных органов в системе государственной власти
2	Взаимосвязь легитимности власти и ее эффективности
3	Эффективность деятельности органов государственной власти: сущность и концептуальные модели
	<b><i>Раздел 2. Оценка эффективности деятельности органов государственной власти: проблемы, методы, основные технологии</i></b>
4	Государственные акты, регламентирующие пути оценки эффективности органов государственной власти
5	Основные методы и технологии оценки эффективности деятельности органов государственной власти
6	Административные регламенты - как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной службы
	<b><i>Раздел 3. Оценка качества предоставления государственных услуг органами власти</i></b>

7	Государственные услуги: понятие, классификация, право
8	Методика исследования и анализа качества предоставления государственных услуг
9	Совершенствование системы информирования заявителей по вопросам предоставления государственных услуг

**Форма контроля - зачет**