

**Частное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ИНСТИТУТ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»**

СОГЛАСОВАНО
Ректор ГБОУ ВО СГПИ



Л.Л.Редько
Л.Л.Редько

«09» октября 2017г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Зам. директора по УР

ДПО ДПО «СКИДО»

Н. А. Надеина



Приказ № 50/0
«09» октября 2017 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«Управление качеством государственных и муниципальных услуг»**

Объем занятий:

Всего:	72 час. (2 з.е.)
в. т. ч.: лекций	18 час. (0,5 з.е.)
практические занятия	18 час. (0,5 з.е.)
самостоятельная работа	34 час. (0,94 з.е.)
Итоговая форма контроля	2 час. (0,05 з.е.)
	экзамен

РАЗРАБОТАНО:

В. А. Астафьев

«09» октября 2017г.

Ставрополь, 2017 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

- 1.1. Цель и задачи программы
- 1.2. Планируемые результаты обучения
- 1.3. Категория слушателей
- 1.4. Трудоемкость обучения
- 1.5. Форма обучения

2. СОДЕЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

- 2.1. Учебный план программы
- 2.2. Календарный учебный график
- 2.3. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля)

3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

- 3.1. Оценка уровня знаний, навыков и компетенций слушателей
- 3.2. Итоговая аттестация

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

- 4.1. Кадровое обеспечение программы
- 4.2. Материально-технические условия реализации программы
- 4.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель и задачи программы

Цель программы – формирование целостной системы знаний о теоретических, методологических и практических подходах к организации управления качеством в государственной и муниципальной сфере; понимания предпосылок, факторов и последствий участия государства в регулировании развития социальной сферы, а также механизмов социальной защиты населения.

Задачи программы:

преподать знания теоретических основ в области обеспечения качества и управления качеством;

научить организовывать работу по обеспечению качества государственных и муниципальных услуг путем разработки и внедрения систем качества в соответствии требованиями действующего законодательства и рекомендациями международных и российских стандартов.

дать практические рекомендации по обеспечению эффективного функционирования систем качества и их совершенствованию;

ознакомить с современной практикой отношений в области качества, с основными нормативными правовыми и нормативными техническими актами, действующими в сфере управления качеством.

В результате выполнения практических занятий и самостоятельной работы слушатель будет иметь представление о понятии качество и общей теории качества; знать теоретические основы и современную практику управления и обеспечения качества государственных и муниципальных услуг.

Связь с образовательным стандартом ВО

Нормативный документ	Код Направления	Наименование Направления/специальности	Профиль, направленность, специализация
ФГОС ВПО (ГОС ВО и т.д)	27.04.02	Управление качеством	Магистр
ФГОС ВО (ГОС ВО и т.д)	38.04.04	Государственное и муниципальное управление	Магистр

1.2. Планируемые результаты обучения

Результаты освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации определяются приобретаемыми и совершенствованными слушателем компетенциями, т.е. способностью

применять профессиональные компетенции (ПК), знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

Планируемые результаты обучения программе – владение профессиональными компетенциями, необходимыми для самостоятельной качественной работы специалистов в области управления качеством государственных и муниципальных услуг.

Слушатель по итогам освоения программы должен обладать должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

№	Группа компетенций	Компетенции	Шифр
1	Совершенствование (ПКС)	способностью разрабатывать системы стратегического, текущего и оперативного контроля	ПК-7
		способностью систематизировать и обобщать информацию, готовить предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления	ПК-14
		способностью выдвигать инновационные идеи и нестандартные подходы к их реализации	ПК-15
2	Формирование (ПКФ)	способностью проводить корректирующие и превентивные мероприятия, направленные на улучшение качества	ПК-1
		способностью прогнозировать динамику, тенденции развития объекта, процесса, задач, проблем, их систем, пользоваться для этого формализованными моделями, методами	ПК-2
		способностью на основе концепции всеобщего управления качеством участвовать в подготовке перспективной политики развития организации и разработке систем её реализации	ПК-3
		способностью планировать и организовывать работу коллектива исполнителей, принимать исполнительские решения в условиях различных мнений	ПК-4

В результате освоения программы слушатель должен:

ЗНАТЬ	задачи принципы и стандарты системы менеджмента качества, современные подходы к управлению качеством в социальной сфере, содержание и этапы проектирования и разработки стандартов государственных услуг
УМЕТЬ	применять на практике методологические подходы, принципы, методы и модели управления качеством, организовывать систему управления качеством государственных и муниципальных услуг
ВЛАДЕТЬ	методами оценки качества на различных уровнях управления.

1.3. Категория слушателей

К освоению дополнительных профессиональных программ повышения квалификации допускаются лица, имеющие высшее образование.

1.4. Трудоемкость обучения

Общая трудоемкость обучения по программе составляет:

- 72 академических часа, (2 зачетных единицы) из них:
- 36 академических часов (1 зачетная единица) – аудиторные занятия,
- 36 академических часов (1 зачетная единица) – самостоятельная работа

1.5. Форма обучения

Форма обучения по программе: заочная (с применением дистанционных образовательных технологий).

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план программы

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Общая трудоёмкость, час.з.е.	Всего ауд., час, з.е.	Аудиторные занятия, час			СРС, час. з.е.	Форма контроля
				Лекции	Практические, семинарские	Лабораторные работы		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Тема 1. Анализ современных концепций и моделей	6	4	2	2		2	

	управления качеством							
2.	Тема 2. Система менеджмента качества в современной организации	8	4	2	2		4	
3.	Тема 3. Особенности понимания качества в системе оказания государственных и муниципальных услуг.	16	8	4	4		8	
4.	Тема 4. Современные принципы управления качеством государственных (муниципальных услуг).	8	4	2	2		4	
5.	Тема 5. Методы оценки эффективности деятельности органов государственной (муниципальной) власти: проблемы, методы, основные технологии.	16	8	4	4		8	
6.	Тема 6. Методы оценки качества предоставления государственных услуг органами власти.	16	8	4	4		8	
	Всего:	70	36	18	18		34	
	Итоговая аттестация	2					2	Экзамен (в форме тестирования)
	Итого:	72	36	18	18		36	

2.2. Календарный учебный график

Календарный учебный график разработан в соответствии с требованиями дополнительной профессиональной программы повышения квалификации.

В графике указывается последовательность изучения программы в течение нормативного срока обучения, включая практическое обучение и итоговую аттестацию.

Календарный учебный график приведен в Приложение 1.

2.3. Рабочая программа раздела, дисциплины¹ (модуля)

Наименование и содержание тем лекций

№ темы	Наименование тем	Часы	Зач.ед.
1.	Тема 1. Анализ современных концепций и моделей управления качеством	2	0,06
	Сущность и содержание управления качеством и его		

	место в системе менеджмента. Управление качеством в системе общего менеджмента. Японские модели управления качеством. Европейские подходы к управлению качеством. Российский опыт управления качеством.		
2.	Тема 2. Система менеджмента качества (СМК) в современной организации	2	0,06
	Состав и структура СМК. Внедрение систем менеджмента качества. Измерение и мониторинг СМК. Улучшение СМК. Стандарты. Разработка первичной документации.		
3.	Тема 3. Особенности понимания качества в системе оказания государственных и муниципальных услуг.	4	0,12
	Понятие качества, объект, удовлетворенность потребителя. Особенности отношений между государством и гражданами как поставщиков и потребителей услуг. Особенности качества электронных услуг.		
4.	Тема 4. Современные принципы управления качеством государственных (муниципальных услуг).	2	0,06
	Противоречие системы управления качеством. Система потребностей заявителя. Принципы предоставления государственных (муниципальных) услуг.		
5.	Тема 5. Методы оценки эффективности деятельности органов государственной (муниципальной) власти: проблемы, методы, основные технологии.	4	0,12
	Государственные акты, регламентирующие пути оценки эффективности органов государственной (муниципальной) власти. Основные методы и технологии оценки эффективности органов государственной (муниципальной) власти. Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной (муниципальной) службы		
6.	Тема 6. Методы оценки качества предоставления государственных услуг органами власти.	4	
	Методика исследования и анализа качества исполнения государственных (муниципальной) функций. Совершенствование системы информирования заявителей по вопросам предоставления государственных (муниципальной) услуг.		0,12
Итого:		18	0,5

№ темы	Наименование тем практических (семинарских) занятий	Часы	Зач.ед.
1.	Тема 1. Анализ современных концепций и моделей управления качеством	2	0,06
	Практическое (семинарское) занятие 1		
2.	Тема 2. Система менеджмента качества (СМК) в современной организации	2	0,06
	Практическое (семинарское) занятие 2		
3.	Тема 3. Особенности понимания качества в системе оказания государственных и муниципальных услуг.	4	0,12
	Практическое (семинарское) занятие 3		
4.	Тема 4. Современные принципы управления качеством государственных (муниципальных услуг).	2	0,06
	Практическое (семинарское) занятие 4		
5.	Тема 5. Методы оценки эффективности деятельности органов государственной (муниципальной) власти: проблемы, методы, основные технологии.	4	0,12
	Практическое (семинарское) занятие 5		
6.	Тема 6. Методы оценки качества предоставления государственных услуг органами власти.	4	0,12
	Практическое (семинарское) занятие 6		
Итого:		18	0,5

Виды и содержание самостоятельной работы слушателя

№	Наименование тем, их краткое содержание;	Вид самостоятельной работы	Форма контроля	Трудоемкость, час (зач.ед)
1.	Тема 1. Анализ современных концепций и моделей управления качеством. Основные цели и задачи современного управления качеством. Модели и подходы в управлении качеством.	анализ методической литературы, работа с учебными материалами	опрос	2 (0,06)
2.	Система менеджмента качества (СМК) в современной организации.	анализ методической литературы, работа с	опрос	4 (0,10)

	Содержание и назначение документации СМК. Реестр процессов, руководство по качеству, документированные процедуры и информационные карты.	учебными материалами		
3.	Тема 3. Особенности понимания качества в системе оказания государственных и муниципальных услуг. Особенности отношений между государством и гражданами как поставщиков и потребителей услуг. Особенности качества электронных услуг.	анализ методической литературы, работа с учебными материалами	опрос	8 (0,24)
4.	Тема 4. Современные принципы управления качеством государственных (муниципальных услуг). Система потребностей заявителя. Принципы предоставления государственных (муниципальных) услуг.	анализ методической литературы, работа с учебными материалами	опрос	4 (0,12)
5.	Тема 5. Методы оценки эффективности деятельности органов государственной (муниципальной) власти: проблемы, методы, основные технологии. Основные методы и технологии оценки эффективности органов государственной (муниципальной) власти. Административные регламенты как основные	анализ методической литературы, работа с учебными материалами	опрос	8 (0,24)

	регуляторы эффективной деятельности органов государственной (муниципальной) службы			
6.	Тема 6. Методы оценки качества предоставления государственных услуг органами власти. Методика исследования и анализа качества исполнения государственных (муниципальной) функций. Совершенствование системы информирования заявителей по вопросам предоставления государственных (муниципальной) услуг.	анализ методической литературы, работа с учебными материалами	опрос	8 (0,24)
Итого:				34 (0,94)

Самостоятельная работа слушателей ориентирована на развитие интеллектуальных умений, комплекса профессиональных компетенций, повышение творческого потенциала. Она включает в себя:

- поиск, анализ, структурирование и презентацию информации;
- анализ научных публикаций по заранее определенной теме;
- анализ статистических и фактических материалов по выбранной теме, проведение анализа ситуаций, составление проектной документации СМК.

3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

3.1. Оценка уровня знаний, навыков и компетенций слушателей

Учебным планом Программы предусмотрены следующие виды аттестации:

- итоговая аттестация по завершении курса обучения (проводится экзаменационной комиссией).

3.2. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация по завершении Программы проводится в виде экзамена. Оценка качества освоения программы на данном этапе осуществляется в виде теста, полный перечень тестовых заданий представлен в банке тестовых заданий (БТЗ) ЧОУ ДПО "СКИДО".

Итоговая аттестация слушателей программы является обязательной и осуществляется после успешного освоения программы в полном объеме.

Итоговая аттестация проводится с целью определения уровня компетенций, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения. Итоговая аттестация слушателей осуществляется в форме тестирования, в тесты включены вопросы, отражающие специфику управления качеством государственных и муниципальных услуг.

Итоговое тестирование может включать несколько типов вопросов. Количество вопросов может варьироваться от 30 до 50 в зависимости от формы промежуточного контроля знаний по дисциплине в соответствии с учебным планом программы.

Для прохождения тестирования слушателю выделяется 40 минут в соответствии с «Положением о дистанционном обучении ЧОУ ДПО «СКИДО»», регулирующим требования к критериям учебного процесса по программе, реализуемым с применением дистанционных образовательных технологий.

Результаты тестирования представлены в процентах. На основании полученных результатов формируются результаты степени успешности обучения по соответствующей дисциплине:

№	Результаты тестирования в %	Экзамен/Зачет о оценкой	Зачет
1.	0-39	«неудовлетворительно»	не зачтено
2.	40-59	«удовлетворительно»	зачтено
3.	60-79	«хорошо»	зачтено
4.	80-100	«отлично»	зачтено

Дополнительная возможность перестать промежуточную аттестацию по дисциплине по личному заявлению слушателя.

Для реализации Программы учебным планом предусмотрено создание оценочных материалов. Оценочные материалы включают: контрольные вопросы к экзамену, а также иные формы контроля, позволяющие оценивать уровни образовательных достижений и степень сформированности компетенций.

Вопросы к экзамену:

1. Общая характеристика управления качеством
2. Классическая философия качества.
3. Методы управления качеством. Шесть сигм.
4. Базисные элементы и принципы системы качества
5. Зарубежный опыт управления качеством.
6. Государственные услуги: понятие, классификация, право
7. Система менеджмента качества государственных услуг .
8. Актуальные проблемы качества государственных услуг.
9. Государственные акты, регламентирующие пути оценки эффективности органов государственной власти.

10. Основные методы и технологии оценки эффективности органов государственной власти.
11. Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной службы.
12. Электронное правительство.
13. Исследования и анализа качества исполнения государственных функций.
14. Совершенствование системы информирования заявителей по вопросам предоставления государственных услуг
15. Критерии эффективности управленческих органов и должностных лиц.
16. Оценка качества государственного управления.
17. Основные показатели эффективности деятельности органов государственного управления.
18. Механизм стандартизации и регламентации государственных услуг, управление качеством государственных услуг.
19. Стандарты и регламенты государственных услуг как инструмент управления качеством.
20. Стандартизация документооборота в государственном секторе.
21. Стадии «зрелости» электронных услуг.
22. Основные типы взаимодействий в рамках электронного правительства и их характеристики.
23. Основные индексы оценки качества государственного управления и их относительная динамика применительно к России.
24. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов в России
25. Международная стандартизация и ее развитие
26. Организация работ по аккредитации объектов
27. Зарубежный опыт управления качеством государственных услуг
28. Российский опыт управления качеством государственных услуг
29. Основные направления повышения качества государственных услуг
30. Основные направления повышения качества государственных услуг.

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1. Кадровое обеспечение программы

Реализация Программы обеспечивается профессорско-преподавательским составом, удовлетворяющим следующим условиям:

- наличие высшего профессионального образования, соответствующее профилю преподаваемых дисциплин, из числа штатных преподавателей и (или) привлеченных на условиях почасовой оплаты труда;

- наличие ученой степени и (или) значительный опыт практической деятельности в соответствующей сфере из числа штатных преподавателей и (или) привлеченных на условиях почасовой оплаты труда.

Организацию учебного процесса по реализации программы обеспечивает учебно-вспомогательный персонал.

4.2. Материально-технические условия реализации программы

Материально-технические ресурсы обеспечивают проведение аудиторных занятий (лекций, практических и семинарских занятий, консультаций и т.п.). Слушателям предоставлена возможность пользования оборудованными компьютерными классами с выходом в интернет и доступом к электронно-библиотечной системе, а также возможность использования оргтехники (копировально-множительные аппараты, сканеры, принтеры).

Для проведения лекций и семинаров с использованием активных форм и методов обучения учебные аудитории оборудованы аудиовизуальными техническими средствами.

Материально-техническое обеспечение программы при очно-заочной форме обучения

№ п/п	Вид занятий	Аудиторный фонд	Оснащенность оборудованием
1	Лекции	Лекционные аудитории (мультимедийные кабинеты)	Видеопроекторное оборудование для презентаций, средства звуковоспроизведения, экран, выход в сеть Интернет: проектор NEC V260XG (экран - Screen Media); ноутбук «Lenova G580»
2	Практические занятия	Компьютерные классы	Компьютеры с выходом в интернет; проектор NEC V260XG (экран -Screen Media)
3	Самостоятельная работа	Компьютерные классы	Компьютеры с выходом в интернет; проектор NEC V260XG (экран -Screen Media)
		Библиотека	10 рабочих мест, оснащенных компьютерами с доступом к базам данных сети Интернет

Обучение слушателей с применением дистанционных технологий обеспечивается несколько иными материально-техническим ресурсами.

Материально-техническое обеспечение программы, используемое в учебном процессе с применением дистанционных технологий обучения

Наименование специализированных аудиторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Кабинет дистанционного обучения	Вебинары (лекции, практические занятия)	Компьютер, интернет
Электронная библиотека	Самостоятельная работа	Компьютер, интернет
Дистанционный портал	Лекции, практические задания, самостоятельная работа	Компьютер, интернет

4.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Учебно-методические и информационные ресурсы института обеспечивают проведение аудиторных занятий (лекций, практических занятий, консультаций и т.п.), самостоятельной учебной работы слушателей. Образовательный процесс при реализации программы обеспечивается учебно-методическими и информационными ресурсами.

Перечень электронных ресурсов, к которым обеспечивается доступ слушателей:

- Федеральный портал «Российское образование»;
- Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»;
- Сайт Министерства образования и науки РФ;
- Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов;
- Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ;
- Служба тематических толковых словарей Глоссарий.ру
- Словари и энциклопедии на «Академике»;
- Электронный каталог библиотеки ЮИМ (домен uim.ru);
- Система образования Ставропольского края (домен stavedu.ru).

4.3.1.Рекомендуемая литература.

4.3.2. Основная литература:

1. Дремина, М.А. Проектный подход к разработке и внедрению систем менеджмента качества: Монография / М.А. Дремина, В.А. Копнов, А.А. Станкин. - СПб.: Лань, 2015. - 304 с.
2. Вдовин, С.М. Система менеджмента качества организации: Учебное пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 299 с.
3. Гродзенский, С.Я. Менеджмент качества: Учебное пособие / С.Я. Гродзенский. - М.: Проспект, 2015. - 200 с.
4. Паршин М.В. Качество государственных и муниципальных услуг: на пути к сервисному государству. М.: Статут. 2013.

4.3.3. Дополнительная литература:

1. Губарев, А.В. Информационное обеспечение системы менеджмента качества / А.В. Губарев. - М.: ГЛТ, 2013. - 132 с.
2. Губарев, А.В. Информационное обеспечение системы менеджмента качества. / А.В. Губарев. - М.: ГЛТ, 2013. - 142 с.
3. Заика, И.Т. Документирование системы менеджмента качества: Учебное пособие / И.Т. Заика, Н.И. Гительсон.. - М.: КноРус, 2013. - 186 с.
4. Кутафин, О.Е. Документирование системы менеджмента качества / О.Е. Кутафин. - М.: КноРус, 2013. - 192 с.
5. Минько, А.А. Менеджмент качества. / А.А. Минько. - СПб.: Питер, 2013. - 272 с.

6. Минько, А.Э. Менеджмент качества образовательных процессов: Учебное пособие / Э.В. Минько, Л.В. Карташева, А.Э. Минько, А.П. Ястребов; Под ред. Э.В. Минько. - М.: Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 400 с.

7. Сергеев, А.Г. Менеджмент и сертификация качества охраны труда на предприятии: Учебное пособие / А.Г. Сергеев, Е.А. Баландина, В.В. Баландина. - М.: Логос, 2013. - 216 с.

4.3.4. Методическая литература:

"Методика проведения ежегодного мониторинга качества предоставления государственных услуг (услуг организаций) в Санкт-Петербурге" – разработана в целях дальнейшего совершенствования системы государственного управления в Санкт-Петербурге, повышения качества государственных услуг, достижения показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»

4.3.5. Интернет-ресурсы:

1. Федеральный портал единых государственных услуг gosuslugi.ru
2. www.gks.ru – официальный сайт Федеральной службы государственной статистики

4.3.6. Программное обеспечение:

- пакет Microsoft Office

