

Б1.В.ДВ.14.1 Электронные государственные услуги

1. Цели и задачи дисциплины

Целью дисциплины является формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков в области управления государственными услугами, которые позволят принимать эффективные управленческие решения в профессиональной деятельности.

Задачами дисциплины является:

- обучить основам теоретического и практического управления государственными муниципальными услугами;
- публичным услугам; процессу оказания услуг;
- особенностям оказания государственных услуг и ее функциональным подсистемам;
- развить самостоятельность мышления и творческий подход при анализе и оценке конкретных ситуаций в различных видах деятельности.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Коды компетенций	Результаты освоения образовательной программы (компетенция или содержание достигнутого уровня освоения компетенции)	Результаты обучения
ПК-1	Способность анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа	Знать: теоретические основы данной науки: категории услуг, закономерности и принципы государственных и муниципальных услуг. Уметь: анализировать нормативные документы организации (Устав, Положения, инструкции и т.п.) для понимания процессов оказания услуг. Владеть навыком: расчёта эффективности оказываемых услуг.
ПК-8	Способность осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества	Знать: различные виды услуг, их классификацию. Основы формирования государственных услуг. Уметь: анализировать действующую структуру государственных услуг и разрабатывать предложения по ее совершенствованию. Владеть навыком: использования различных видов услуг в зависимости от конкретной ситуации.
ПК-9	Способность вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности	Знать: качество услуг и их эффективное использование для населения; основы эффективности государственных и муниципальных услуг. Уметь: последовательно, по этапам разрабатывать и принимать оптимальные решения для улучшения качества государственных и муниципальных услуг; организовывать их реализацию и контроль.

		Владеть навыком: проведения эффективный мониторинг качества государственных и муниципальных услуг.
--	--	---

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Электронные государственные услуги входит в вариативную часть дисциплин по выбору Блока 1 «Дисциплины (модули)», включённых в учебный план направления подготовки 27.03.02 Управление качеством, направленность Управление качеством в социально-экономических системах.

4. Содержание дисциплины

Раздел 1. Введение. Государственная политика в области оказания электронных услуг

Раздел 2. Инфраструктура электронного правительства

Раздел 3. Нормативная база для электронного правительства

Раздел 4. Общие тенденции и проблемы внедрения электронных услуг в регионах

Раздел 5. Типы электронных государственных услуг

Раздел 6. Интеграция информационных ресурсов различных ведомств, региональных и муниципальных систем в единую структуру федерального масштаба

Раздел 7. Технологии для повышения эффективности государственных ресурсов

Раздел 8. Перевод в электронный формат социально значимых услуг - информатизация сфер образования, здравоохранения, агропромышленного комплекса, сферы ЖКХ

Раздел 9. Обеспечение безопасности информационных ресурсов России

Раздел 10. Электронные государственные услуги населению: мировой опыт. Лучшие практики информатизации госуслуг.

5. Общая трудоёмкость – часов/зачётных единиц – 108/3, в том числе по очной (заочной) формам обучения:

1. Контактная работа – 63(20) в том числе:

лекции – 18(6), практических занятий – 36(8).

2. Самостоятельная работа – 45(88), в том числе на выполнение на подготовку к промежуточной аттестации – 5(5).

Аттестация – зачёт.