МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЧОУ ВО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

Кафедра государственного и муниципального управления и правового обеспечения государственной службы

СОГЛАСОВАНО
Начальник Учебно-методического управления
«1» сентября 2016 г.
_____ А.А. Бодров

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
«1» сентября 2016 г.
_____ С.Н. Перов

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОГО И МУНИЦПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ

(наименование дисциплины (модуля)

Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Квалификация (степень) выпускника магистр

Форма обучения очная, заочная

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методической комиссии «30» августа 2016 г.

Руководитель образовательной программы _____ АА. Карлина

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления и правового обеспечения государственной службы «26» августа 2016 года (протокол № ____)

Зав. кафедрой _____ Д.В. Березовский

г. Самара – 2016 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины (модуля) «**Оценка эффективности деятельности органов власти»** являются формирование у магистрантов систематизированных знаний о методологических основаниях и методиках оценки эффективности деятельности органов государственного и муниципального управления. основных критериях качества управленческой деятельности, выработка умений проводить анализ показателей, определяющих качество жизни людей и качества выполнения государственных и муниципальных функций и предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО[1]

Цикл (раздел) ОПОП, к которому относится данная дисциплина (модуль).

Курс входит в блок базовой, вариативной часть учебного плана. (Б1. Б.1. ОД.6). Как учебный курс базируется на изучении дисциплин «Муниципальное управление и местное самоуправление», «Теория и механизмы современного государственного управления», «Практическая деятельность чиновника», «Административная реформа в России».

Теоретические дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

«Инновационные технологии в государственном и муниципальном управлении»; «Стратегическое развитие территории», «Государственная политика и управление».

3. КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ / ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБРАЗОВАНИЯ И КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать:

- основные подходы к определению эффективности государственного и муниципального управления;
- применяемые на практике системы оценки эффективности государственного и муниципального управления;
- основные источники получения информации для оценки эффективности деятельности органов публичного управления.

уметь:

- разрабатывать показатели для оценки эффективности органов публичного управления по сферам деятельности;
- получать информацию по показателям оценки эффективности органов публичного управления по сферам деятельности;
- организовывать работу органа публичного управления по сбору и анализу показателей оценки эффективности органов публичного управления
- разрабатывать мероприятия по совершенствованию системы государственного и муниципального управления на основе достигнутых показателе эффективности деятельности

владеть навыками:

– анализа показателей эффективности органов публичного управления по сферам деятельности и использования данной информации для разработки и принятии управленческих решений

[1] ОП ВО – образовательная программа высшего образования.

Владеть компетенциями:

Код компетенции	Наименование результата обучения
ОПК -1	способностью к анализу, планированию и организации профессиональной деятельности
ПК-3	способностью планировать и организовывать работу органа публичной власти, разрабатывать организационную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти, осуществлять распределение функций, полномочий и ответственности между исполнителями
ПК-7	способностью разрабатывать системы стратегического, текущего и оперативного контроля
ПК-13	способностью критически оценивать информацию и конструктивно принимать решение на основе анализа и синтеза

Для достижения поставленных целей теоретической и практической подготовки студентов используются лекции, семинары, практические занятия, круглые столы, доклады по актуальным проблемам дисциплины.
Контроль усвоения студентами программы делится на текущий (семинары) и итоговый (зачет).

4.1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет:

Для очной формы: __4___ зачетных единицы, __144 часов.

Для заочной формы: __5___ зачетных единицы, __108 часов

Виды учебной работы	Формы обучения	Всего часов/ЗЕТ	Семестры			
			1	2	3	4
			Количество часов в семестр			
Общая трудоемкость дисциплины	очная	144/4 ЗЕТ		144/4		
	заочная	180/5 ЗЕТ		144/4		
Контактная работа (аудиторные занятия)	очная	54		54		
	заочная	18		18		
Лекции	очная	8		8		
	заочная	6		6		
Практические занятия	очная	36		36		
	заочная	12		12		
Самостоятельная работа	очная	90		90		
	заочная	122		122		
Курсовая работа (проект)	очная	-		-		
	заочная	-		-		
Вид итогового контроля (зачет)	очная	4		4		
	заочная	4		4		

№ п/п	Раздел учебной дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)								Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекц		Практ		Сам. работа		Лаборатор. работа		
				очная	заочная	очная	заочная	очная	заочная	очная	заочная	
1	Методология исследования систем государственного и муниципального управления.	2	1-2	2	1			12	16	-	-	Обсуждение на семинаре Тест
2	Модели оценки внутриорганизационной эффективности	2	3-4	2	1		-	12	16	-	-	Обсуждение на семинаре Тест
3	Аудит эффективности государственного сектора экономики	2	5-6	2	1			12	16	-	-	Обсуждение на семинаре Тест
4	Менеджмент качества в органах государственного и муниципального управления	2	7-8	2	1	4		12	16	-	-	Дискуссия Тест
5	Оценка эффективности деятельности органов местного самоуправления	2	9-10	4	1	12	4	12	20	-	-	Работа с кейсами Тест
6	Система сбалансированных показателей как оценка эффективности стратегического управления	2	11-12	4	1	8	4	14	20	-	-	Работа с кейсами тест
7	Модели оценки	2	13-	2	-	12	4	16	18	-	-	Работа с

	бюджетной эффективности деятельности органов власти		14									кейсами Тест
				18	6	36	12	90	122	-	-	
												Форма аттестации: экзамен

4.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Темы лекционных занятий

Раздел 1. Методологические и теоретические основы оценки эффективности деятельности органов власти

Тема 1.1. Методология исследования систем государственного и муниципального управления.

Моделирование и системный анализ управленческих процессов. Функциональное, морфологическое и информационное описание. Классификация функций, задач и методов управления. Инструментарий и применение диверсифицированных методов в исследовании систем управления.

Нормативно-правовая база оценки эффективности органов власти. Административная реформа о повышении эффективности государственного и муниципального управления. Понятие оценки эффективности управленческой деятельности и ее место в системе государственного административного контроля. Критерии оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления. Качество жизни как критерий оценки эффективности власти и управления.

Тема 2.1. Модели оценки внутриорганизационной эффективности. Эволюция форм организации государственной и муниципальной власти, организационных структур управления и методология оценки эффективности организаций. Методика оценки эффективности организационных изменений в административных системах. Оптимизация организационной структуры систем управления. Внутриорганизационный контроль и учет. Сущность управленческого учета.

Раздел 2. Модели оценки качества государственного и муниципального управления

Тема 2.1. Аудит эффективности государственного сектора экономики. Государственный сектор экономики область применения аудита эффективности. Понятие аудита эффективности, его место в системе государственного финансового контроля. Основные этапы аудита эффективности, выбор тем и объектов, риски. Предварительное изучение объектов проверки, цели и масштаб аудита эффективности. Определение критериев для оценки эффективности. Выбор методов проведения аудита эффективности, содержание отчета по итогам планирования, аналитические исследования. Формирование плана и программы аудита эффективности, риски, препятствующие качественному проведению аудита, риски в деятельности органа финансового контроля.

Тема 2.2. Менеджмент качества в органах государственного и муниципального управления

Качество как категорийное понятие (качество как атрибутивное свойство предметов., качество, как соответствие потребностям, качество как предмет управления). Управление качеством в теории и практике менеджмента. Система международных стандартов менеджмента качества. Требования стандарта ISO к менеджменту качества. Управление качеством как процесс. Цели и задачи внедрения принципов менеджмента качества в систему муниципального управления. Опыт внедрения менеджмента качества в органы государственной власти и местного самоуправления. Менеджмент качества и оценка эффективности государственного и муниципального управления. Менеджмент качества и стандартизация государственных и муниципальных услуг. Принципы и разработки и внедрения менеджмента качества в органы государственной власти и местного самоуправления.

Раздел 3. Модели оценки управления социально-экономическим развитием

Тема 3.1. Оценка эффективности деятельности органов местного самоуправления

Диагностика социально-экономической ситуации. Критерии оценки. Построение рейтинга МО. Мониторинг и оценка реализации муниципальных программ как инструменты муниципального управления, позволяющие с использованием. Методический аппарат и организационные схемы оценки качества реализации целевых программ. Цели мониторинга программ. Механизм принятия решения по результатам оценки муниципальных программ. Система мониторинга программы: комплекс индикаторов, порядок наблюдений, аппарат для обработки данных.

Тема 3.2.

Система сбалансированных показателей как оценка эффективности стратегического управления

Система сбалансированных показателей как оценка эффективности стратегического у управления. Исследование системы сбалансированных показателей как инструмента стратегического и оперативного управления организацией. Особенности применения системы сбалансированных показателей в государственных органах. Структурирование системы управления организацией и выделение в ней механизма развития. Исследование мирового опыта применения концепции сбалансированной системы показателей как инструмента управления развитием в деятельности государственных органов. Выявление особенностей применения сбалансированной системы показателей на конкретном государственном органе и муниципальном образовании.

Совершенствование структуры сбалансированной системы показателей в целях ее применения в государственном управлении. Разработка методических рекомендации по совершенствованию механизма государственного управления на основе сбалансированной системы показателей их деятельности.

Раздел 4. Модели оценки бюджетной эффективности деятельности органов власти.

Тема 4.1.Управление результатами и бюджетирование, ориентированное на результат в социальном секторе.

Управление результатами и бюджетирование, ориентированное на результат в социальном секторе. Анализ стоимости государственных муниципальных услуг. Анализ муниципального бюджета. Конечные социально значимые результаты деятельности органов государственного и муниципального управления. Удовлетворенность населения полученными государственными и муниципальными услугами.

Система показателей и процедуры их регулярного измерения и регистрации. Мониторинг показателей результатов. Оценка качества услуг, меры достижения поставленных целей, успешности и полезности различных программ. Разработка и внедрение методик оценки стоимости услуг. Операции управленческого учета. Раздельный учет стоимости отдельных элементарных работ и этапов процесса предоставления услуги.

Управление и бюджетирование по целям и результатам Оценка экономической и социальной составляющей эффективности предоставления муниципальных услуг, Различные варианты осуществления бюджетных расходов. Подотчетность органов власти общественности.

Семинарские занятия

Тема 1. Оценка эффективности органов публичной власти на основе систмы менеджмента качества

Форма проведения занятия: дискуссия Студентам предлагается разделиться на две группы сторонников и противников внедрения системы менеджмента качества в органы государственной власти и местного управления. При работе в научной литературой, материалами описания лучших практик в ГМУ, остановиться на проблемах, возникающих в ходе внедрения СМК и на способности этой системы решить основные вопросы эффективности государственного и муниципального управления.

Вопросы для дискуссии:

1. Опыт внедрения системы менеджмента качества в публичных органах власти с России и за рубежом.
2. Область применения СМК для оценки эффективности публичного управления.
3. Выбор показателей СМК для оценки эффективности публичного управления.

Литература:

1. Зайцев Н.В. Система менеджмента качества в исполнительном органе власти региона: целесообразность и опыт внедрения //Сборник материалов международной конференции «Эффективность и качество государственного и муниципального управления.- Иваново , 2010 с. 71-74
2. Ольховская В. Стандарты ISO 9000 и ISO 14000 в органах местной власти Японии //Век качества, 2006,№ 5.
3. Гончарова О. Повышение качества муниципальных услуг – требование времени // Стандарты и качество. – 2006.- № 10. С. 78-79; Александрова Н. Системы менеджмента качества в органах власти // Стандарты и качество. – 2007.- № 6.- С. 98-99; Трукшане А.Я. Процессный подход в государственном агентстве: уроки введения // Методы менеджмента качества.- № 10.- С. 10 – 12.
4. Мозго В.А. Менеджмент качества в государственных учреждениях // Методы менеджмента качества. – 2005. - № 10. С. 8.
5. Региональные программы «Качество». Технологии и эффективность // Стандарты и качество
6. Менеджмент процессов / Под. ред. Й. Беккера и др. –М.: «Эксмо». - 2007.
7. Репин В. В. Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов.- М.: РИА «Стандарты и качество», 2006.
8. Акулов В.Б., Рудаков М.Н. Теория организации. Учебное пособие. Петрозаводск: ПетрГУ, 2002. – С. 101.
9. Свиридов С., Курьян А. Совершенствование деловых процессов // Белорусский рынок. – 1997. – №12. – С. 33.
10. Статья опубликована на сайте Российского агентства поддержки малого и среднего бизнеса // www.spr.ru
11. Симонов Ю. МС ИСО 9001 – в практику государственного управления // Стандарты и качество.- 2005. - № 3. – С. 82.
12. Гребенюк Г. Систематизация функций управления и бизнес – процессов в городском хозяйстве // Стандарты и качество. – 2005. – С. 82 – 87.

Тема 2. Методика оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления.

Форма проведения занятия: выполнение практической письменно – графической работы.

Задание:

1. Определить и обосновать показатели оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления.
2. Определить источники информации для оценки деятельности органов местного самоуправления.
3. Выбрать и обосновать инструментарий оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления.
4. Провести оценку эффективности деятельности органов местного самоуправления и сравнит по выбранным параметрам.

Литература:

1. Лимская декларация руководящих принципов контроля: Принята 1Х Конгрессом Международной организации высших органов финансового контроля (ИНТОСАИ) в г.Лиме в 1977г.
2. Бюджетный кодекс РФ от 31 июля 1998 г. №145 - ФЗ.
3. Методика оценки и рейтингования областных целевых программ: Распоряжение губернатора Пермской области от 24 мая 2004 г. №264-р.
4. Методика проведения аудита эффективности использования государственных средств: Протокол Коллегии Счетной палаты Российской Федерации от 23 апреля 2004 г. №13.
5. Об утверждении методик и порядка: Постановление правительства Волгоградской области от 30 сентября 2002г. №619.
6. Об утверждении методики определения эффективности оказания бюджетных услуг и мерах по ее внедрению в практику бюджетного планирования и исполнения бюджета Пермской области: Указ губернатора Пермской области от 30 июня 2004г. №93.
7. Об утверждении порядка оценки результативности и эффективности расходов областного бюджета: Постановление губернатора Самарской области от 30 сентября 2002 г. №323.
8. Об утверждении указаний о порядке применения бюджетной классификации Российской Федерации: Приказ Министра финансов РФ от 10 декабря 2004 г. №114н.
9. Молчанова М.Ю. О проблемах аудита эффективности расходования средств муниципальных бюджетов//Современные наукоемкие технологии, 2005, № 7 С. 73-76
10. Зуева И.А. Аудит как форма контроля в государственном секторе экономики // "Аудиторские ведомости", 2007, N 4

Тема 3. Применение системы сбалансированных показателей для оценки эффективности органов публичного управления.

Форма проведения занятия: выполнение практической письменно – графической работы.

Задание:

1. Определить и обосновать показатели оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления.
2. Определить источники информации для оценки деятельности органов местного самоуправления.
3. Разработать модель оценки эффективности на основе системы сбалансированных показаелей.

4. Провести оценку эффективности деятельности органов местного самоуправления и сравнит по выбранным параметрам.

Тема 4. Применение БОР при разработке ведомственных целевых программ.

Форма проведения занятия: работа с кейсами
Задание:
1. Выбрать ведомственную целевую программы и дать оценку ее содержания с точки зрения внедрения системы бюджетирования ориентированного на результат
2. Представить вариант совершенствования целевой программы, составленной на основе принципов БОР

Темы самостоятельной работы

№ Темы	Вопросы	Форма отчета	Кол-во часов Оч/заоч
1	Нормативно-правовая база оценки эффективности органов власти	Устный опрос Тест	12/16
2	Методики оценки эффективности организационных изменений в административных системах.	Устный опрос Тест	12/16
3	Формирование плана и программы аудита эффективности государственного сектора экономики	Презентация	12/16
4	Опыт внедрения менеджмента качества в органы государственной власти и местного самоуправления.	Семинар	12/16
5	Опыт разработки и принятия решения по результатам оценки деятельности органов местного самоуправления	Эссе	12/20
6	Разработка методических рекомендации по совершенствованию механизма государственного управления на основе сбалансированной системы показателей их деятельности	Эссе	14/20
7	Анализ результативности оценки эффективности на основе системы управления по результатам.	Эссе	16/18

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании курса используются следующие формы учебной работы:

- лекции; семинары, на которых обсуждаются вопросы лекций и домашних заданий, доклады, проводятся дискуссии, контрольные работы, тестирование.
- самостоятельная работа студентов, включающая усвоение теоретического материала, подготовка к семинарам, выполнение творческих заданий, написание рефератов, тезисов, статей, работа с электронным учебно-методическим комплексом, подготовка к текущему
- контроль знаний к промежуточным аттестациям, к зачету и экзамену;

- тестирование по отдельным темам дисциплины, по модулям программы;
- НИРС, включающая занятия студентов в студенческом научном обществе, участие в конференциях, олимпиадах;
- консультирование студентов по вопросам учебного материала, написания тезисов, статей, докладов на конференции.

В преподавании дисциплины используются следующие инновационные и интерактивные технологии обучения:

	Инновационные						**Интерактивные**						
Наименование раздела дисциплины	Разбор конкретных ситуаций (кейсов- case-studies)	Профессиональный тренинг	Метод проектов	Научно-поисковый метод	Дистанционное обучение	Проблемное изложение	Эвристическая беседа	Дискуссия	Мозговой штурм	Круглый стол	Деловая игра	Ролевая игра	Мастер-классы экспертов-специалистов
Нормативно-правовая база оценки эффективности органов власти	лк								пр				
Методики оценки эффективности организационных изменений в административных системах.				пр			лк	пр					
Формирование плана и программы аудита эффективности государственного сектора экономики	лк		пр	пр		пр	пр	пр		пр			
Опыт внедрения менеджмента качества в органы государственной власти и местного самоуправления.	лк							пр		пр			
Опыт разработки и принятия решения по результатам оценки деятельности органов местного самоуправления	пр		пр				лк	лк					

Разработка методических рекомендации по совершенствованию механизма государственного управления на основе сбалансированной системы показателей их деятельности	пр			пр		лк	пр	пр					
Анализ результативности оценки эффективности на основе системы управления по результатам.	пр	лк	пр	пр	пр					пр			

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости включают в себя вопросы к семинарским занятиям, темы докладов к каждому семинару, а также темы рефератов, тесты по отдельным темам и модулям программы в связи с промежуточными аттестациями, контрольные вопросы к зачету и к экзамену.

Разнообразные оценочные средства направлены на выявление качества усвоенных знаний, степени сформированности последовательного, доказательного критического мышления и рефлексии, умений оперирования понятийным составом, владения методикой и методологией исследования общественного мнения.

6.1. Темы эссе по дисциплине

1. Зачем нужна сбалансированная система показателей и почему именно сейчас?
2. Барьер видения во внедрении системы сбалансированных показателей
3. Барьер человеческого фактора во внедрении системы сбалансированных показателей
4. Барьер руководства во внедрении системы сбалансированных показателей
5. Истоки сбалансированной системы показателей
6. Что такое сбалансированная система показателей?
7. Сбалансированная система показателей как оценочная система
8. Клиентская перспектива в системе сбалансированных показателей
9. Перспектива внутренних процессов в системе сбалансированных показателей
10. Перспектива обучения и роста в системе сбалансированных показателей
11. Финансовая перспектива в системе сбалансированных показателей
12. Сбалансированная система показателей как система стратегического управления
13. Преодоление барьера человеческого фактора с помощью каскадирования ССП
14. Преодоление барьера ресурсов с помощью стратегического распределения ресурсов
15. Преодоление барьера руководства с помощью стратегического обучения
16. Сбалансированная система показателей как инструмент распространения информации
17. Баланс в сбалансированной системе
18. Адаптация сбалансированной системы показателей для государственного и неприбыльного секторов
19. Оценка результатов деятельности в государственном и неприбыльном секторах

20. Акт о деятельности правительства и ее результатах (GPRA)
21. Внимание правительства и местных органов власти к оценке результатов деятельности
22. Оценка результатов деятельности в неприбыльных организациях
23. Клиентская перспектива и ее расположение в системе сбалансированных показателей
24. Роль финансовой перспективы в системе сбалансированных показателей
25. Выявление внутренних процессов, способствующих созданию стоимости для клиентов
26. Перспектива обучения и развития персонала как основа удачно составленной сбалансированной системы показателей
27. Преимущества использования сбалансированной системы показателей

6.2. Вопросы к экзамену (зачету) по курсу

1. Моделирование и системный анализ управленческих процессов.
2. Функциональное, морфологическое и информационное описание организаций
3. Инструментарий и применение диверсифицированных методов в исследовании систем управления
4. Понятие оценки эффективности управленческой деятельности
5. Критерии оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления.
6. Нормативно-правовая база оценки эффективности органов власти
7. Административная реформа о повышении эффективности государственного и муниципального управления.
8. Общие закономерности эволюции форм организации государственной и муниципальной власти, организационных структур управления
9. Методика оценки эффективности организационных изменений в административных системах.
10. Внутриорганизационный контроль и учет. Сущность управленческого учета.
11. Оптимизация организационной структуры систем управления
12. Понятие аудита эффективности, его место в системе государственного финансового контроля
13. Определение критериев для оценки эффективности. Формирование плана и программы аудита эффективности государственного сектора экономики
14. Государственный сектор экономики область применения аудита эффективности..
15. Основные этапы аудита эффективности, выбор тем и объектов, риски. Предварительное изучение объектов проверки, цели и масштаб аудита эффективности.
16. Выбор методов проведения аудита эффективности, Содержание отчета по итогам планирования, аналитические исследования.
17. Риски, препятствующие качественному проведению аудита, риски в деятельности органа финансового контроля
18. Опыт внедрения менеджмента качества в органы государственной власти и местного самоуправления.
19. Менеджмент качества и оценка эффективности государственного и муниципального управления.
20. Качество как категорийное понятие.
21. Управление качеством в теории и практике менеджмента.
22. Система международных стандартов менеджмента качества. Требования стандарта ISO к менеджменту качества.
23. Управление качеством как процесс. Цели и задачи внедрения

принципов менеджмента качества в систему муниципального управления.

24. Менеджмент качества и стандартизация государственных и муниципальных услуг.

25. Принципы и разработки и внедрения менеджмента качества в органы государственной власти и местного самоуправления.

26. Диагностика социально-экономической ситуации.

27. Оценка эффективности деятельности органов местного самоуправления Критерии оценки. Построение рейтинга МО

28. Мониторинг и оценка реализации муниципальных программ как инструменты муниципального управления

29. Методический аппарат и организационные схемы оценки качества реализации целевых программ.

30. Система мониторинга программы: комплекс индикаторов, порядок наблюдений, аппарат для обработки данных.

31. Механизм принятия решения по результатам оценки муниципальных программ.

32. Выявление особенностей применения сбалансированной системы показателей на конкретном государственном органе и муниципальном образовании..

33. Исследование системы сбалансированных показателей как инструмента стратегического и оперативного управления организацией.

34. Особенности применения системы сбалансированных показателей в государственных органах.

35. Исследование мирового опыта применения концепции сбалансированной системы показателей как инструмента управления развитием в деятельности государственных органов.

36. Структурирование системы управления организацией и выделение в ней механизма развития

37. Совершенствование структуры сбалансированной системы показателей в целях ее применения в государственном управлении.

38. Разработка методических рекомендации по совершенствованию механизма государственного управления на основе сбалансированной системы показателей их деятельности.

39. Анализ стоимости государственных муниципальных услуг.

40. Разработка и внедрение методик оценки стоимости услуг.

41. Конечные социально значимые результаты деятельности органов государственного и муниципального управления.

42. Удовлетворенность населения полученными государственными и муниципальными услугами.

43. Система показателей и процедуры их регулярного измерения и регистрации

44. Мониторинг показателей результатов.

45. Оценка качества услуг, меры достижения поставленных целей, успешности и полезности различных программ.

46. Раздельный учет стоимости отдельных элементарных работ и этапов процесса предоставления услуги.

47. Оценка экономической и социальной составляющей эффективности предоставления муниципальных услуг

48. Подотчетность органов власти общественности.

6.3. Материалы диагностического контроля (Тесты):

1. Понятие «качество» рассматривалось как:

*а) характеристика объекта
б) эффективность
*в) объект воздействия
г) доходность

2. Отличие всеобщего менеджмента качества (TQM) от тотального контроля качества (TQC):

а) в организации управления всеми сферами деятельности организации, исходя из интересов потребителей
*б) в организации управления всеми сферами деятельности организации, исходя из интересов качества
в) в организации управления всеми сферами деятельности организации, исходя из потребностей заинтересованных сторон
г) во внедрении в организации структурного подразделения, ответственного за качество продукции

3. Система менеджмента качества охватывает:

а) стадию планирования
б) стадию контроля
в) стадию организации
*г) все стадии

4. Устойчивое развитие города возможно, если в его жизнедеятельности согласованы три уровня (определите лишнее):

а) детерминация
*б) стандартизация
в) регламентация
г) мотивация

5. Что выступает основным содержанием управленческих функций органов местного самоуправления:

а) реализация государственных полномочий
б) реализация инвестиционных проектов на уровне муниципального образования
*в) реализация вопросов местного значения
г) реализация национальных проектов

6. Что не может явиться результатом реализации муниципальных функций?

а) нормативно-правовой акт
*б) законодательный акт
в) программа
г) проект

7. По какому признаку следует относить организацию к муниципальной?

а) источник финансирования
б) организационно-правовая форма
в) собственник имущества организации
*г) деятельность организации, направлена на удовлетворение вопросов населения муниципального образования

8. Что является объектом государственного управления качеством?

а) уровень жизни
б) доходы населения
*в) качество жизни
г) инфраструктура

9. Цель государственного управления качеством:

а) рост доходов населения
б) увеличение налоговых поступлений в бюджет государства
*в) повышение качества
г) развитие сферы обслуживания населения

10. На каких вопросах не сосредотачивает внимание Концепция национальной политики в области качества?
а) качество оказания услуг
б) качество реализации товаров
в) качество производства продукции
*г) качество государственного и муниципального управления
11. На каких уровнях реализуются государственные механизмы управления качеством?
а) национальный и региональный
*б) национальный, региональный и муниципальный
в) региональный и муниципальный
г) только федеральный
12. Что не предполагает Концепция административной реформы в Российской Федерации в 2006-2008 гг.?
а) внедрение технологии управления по результатам
б) стандартизация государственных функций и услуг
в) регламентация государственных функций и услуг
*г) применение стандартов ИСО 9000 к деятельности органов государственной власти
13. Кто может являться потребителем муниципальной услуги?
а) физическое лицо
б) орган местного самоуправления
в) юридическое лицо
г) орган государственной власти
*д) все выше перечисленные субъекты
14. Какое понятие является наиболее широким?
а) муниципальная услуга
б) административная услуга
в) государственная услуга
*г) публичная услуга
15. На какие органы в соответствии с Указом Президента РФ от 09.03.2004 г. №314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» возложены функции по оказанию государственных услуг?
а) федеральные министерства
б) представительные (законодательные) органы Российской Федерации и субъектов федерации
в) федеральные службы
*г) федеральные агентства
16. Система оценки результативности и эффективности муниципального управления включает:
*а) показатели оценки и группы показателей в соответствии с целями организации
б) сертификацию показателей оценки
*в) измеримые критерии показателей
*г) методики оценки показателей
17. Автор методологии управления по результатам в государственном секторе:
а) Нортон
*б) де Брюин
в) Каплан
г) Конти
18. Авторы методики сбалансированной системы показателей:
*а) Нортон
б) де Брюин
*в) Каплан

г) Конти

19. Кластеры, используемые в ходе применения методики сбалансированной системы показателей: финансы, клиенты, внутренние процессы и…

а) поставщики

*б) обучение и развитие

в) покупатели

г) планирование и контроль

20. В каком нормативно-правовом акте прописана необходимость разделения функций регулирования экономической деятельности, надзора и контроля и предоставления услуг гражданам и юридическим лицам?

а) Конституция Российской Федерации

б) Федеральный закон от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»

в) Указ Президента РФ от 09.03.2004 г. №314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти»

*г) Распоряжение Правительства РФ от 25.10.2005 г. №1789-р «Об одобрении Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006-2008 годах…»

21. Что такое «бюджетная услуга»?

*а) услуга, предоставляемая бюджетными организациями

б) услуга, оказываемая за счет средств бюджета организации

в) Административная услуга

г) государственная услуга.

22. Заявитель административной услуги (пользователь) услуги – это

а) распорядительный орган местного самоуправления

б) представительный орган местного самоуправления

*в) юридическое лицо и физическое лицо

д) законодательный орган государственной власти.

23. Качество услуги – это

а) законность и целесообразность предоставления услуги

б) доходность услуги

*в) совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя

г) совокупность характеристик услуги, отвечающих стандарту

24. Что служит документальным основанием классификации услуг?

а) стандарт

б) регламент

*в) реестр

г) положение

25. Что стандарт МС ИСО 9000: 2001 берет за основу системы менеджмента качества?

а) системный подход

б) теорию заинтересованных сторон

в) всеобщий менеджмент качества

*г) процессный подход

26. Нормативно-правовой акт, содержащий обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах получателя услуги требования к предоставлению услуги, – это:

а) стандарт услуги

б) сертификат услуги

*в) стандарт предоставления услуги

г) регламент услуги

27. Информация для всех заинтересованных сторон, о качестве продукции и

качестве процессов в организации – это
а) стандарт услуги
*б) сертификат услуги
в) стандарт предоставления услуги
г) регламент услуги
28. Набор внутренних свойств объекта, в соответствии с ожиданиями потребителя и заказчика – это
*а) стандарт услуги
б) сертификат услуги
в) стандарт предоставления услуги
г) регламент услуги
29. Нормативно-правовой акт, определяющий сроки, последовательность действий (принятия решений) и исполнителей в рамках исполнения функции (или оказания услуги) – это:
а) стандарт услуги
б) сертификат услуги
в) стандарт предоставления услуги
*г) регламент услуги
30. Интересы государственной власти соединяются с интересом конкретного гражданина на…
а) федеральном уровне
*б) муниципальном уровне
в) местном уровне
г) региональном уровне
31. Деятельность по реализации общих и конкретных управленческих функций, осуществляемая органом, наделенным властными полномочиями – это
а) государственная (муниципальная) услуга
б) административная услуга
*в) государственная (муниципальная) функция
г) бюджетная услуга
32. Какие показатели не используются для оценки результативности мер, принимаемых органами местного самоуправления для реализации социально-экономической политики?
а) уровень развития муниципального образования
б) уровень развития социально-экономического пространства муниципального образования
в) эффективность использования социально-экономического пространства муниципального образования
*г) уровень неналоговых доходов бюджета муниципального образования
33. Интегральный показатель «Эффективность использования социально-экономического пространства муниципального образования» не включает следующие частные показатели:
а) качество жизни населения
б) качество управления хозяйствующими субъектами
в) качество управления муниципальным образованием
*г) образ жизни населения
34. Какое понятие является наиболее широким?
а) бюджетная услуга
*б) общественная услуга
в) публичная услуга
г) муниципальная услуга
35. Административный регламент создается на основании:

а) сертификата услуги
*б) стандарта услуги
в) стандарта предоставления услуги
г) спецификации услуги

36. Подход к процессу стандартизации муниципальных услуг, содержащий не только стандарт муниципальных услуг, но и рекомендации по его внедрению, называется

а) Хартия Шухарта
*б) Хартия Марианна
в) Хартия Бергмана
г) Хартия Деминга

37. С точки зрения концепции управления по результатам исполнительные органы власти относятся к организациям, имеющим:

а) стабильную внешнюю среду
*б) многообразный результат деятельности;
в) четкие индикаторы результата, основанные на количественных показателях
г) Четко установленную причинную связь процессов и явлении.

38. Сбалансированная система показателей используется:

а) в стратегическом модуле управления
б) в тактическом модуле управления
*в) в тактическом и стратегическом модулях управления
г) в операционном модуле управления

39. Дайте определение термина «результативность»:

а) деятельность направленная на реализацию результатов
б) степень реализации запланированных результатов
*в) степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов
г) человеческая деятельность направленная на реализацию запланированной деятельности и достижения запланированных результатов

40. Дайте определение термина «эффективность»:

а) соотношение между реализацией достигнутого результата и ресурсами
*б) соотношение между достигнутым результатом и затраченными ресурсами
в) связь между результатом и ресурсами
г) соотношение между оптимизацией результатом и ресурсами

41. К показателям эффективности относят:

*а) показатели затрат
б) гарантийный срок
в) показатели безопасности
г) результат

42. Показатели удовлетворенности клиента можно получить:

а) с помощью дегустации продукта
*б) с помощью анкетирования клиента
в) с помощью рекламы своего продукта
г) при помощи гарантии продукта

43. На анкеты удовлетворенности клиента отзывается:

а) более 50%
*б) не более 25%
в) менее 10%
г) более 70%

44. Значительную роль в исследовании мнения потребителей об эффективности процессов играют:

а) метод прямой оценки
*б) метод косвенной оценки

в) метод непосредственной оценки
г) метод
45. **При опросе потребителей и заинтересованных сторон необходимо учитывать, что:**
а) респонденты не должны учитывать и оценивать те или иные показатели администрации
*б) в анкетах должны содержаться не только показатели продукта, но и показатели, оценивающие организацию в целом
в) респонденты должны оценивать показатели деятельности администрации, но не ранжировать показатели по степени и значимости
г) не должны быть учтены показатели удовлетворенности деятельности организации
46. Функциональными показателями являются:
а) экологические показатели
б) показатели материальных ресурсов
*в) количество и полнота функции продукта
г) наличие сертификатов соответствия

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1.Источники:

1. Указ Президента Российской Федерации от 28 июня 2007 г. N 825 "Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2007, N 27, ст. 3256; 2008, N 18, ст. 2002),
2. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 11.09.2008 №1313-р «О реализации Указа Президента Российской Федерации от 28.04.2008 № 607 "Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов"»;
3. Постановление Правительства Самарской области от 01.10.2008 № 391 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» http://www.adm.samara.ru/goroda_raioni/goroda_i_rajon_information/48065/
4. Приказ аппарата Правительства Самарской области от 05.12.2008 № 17-п «О методическом обеспечении оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Самарской области» http://www.adm.samara.ru/goroda_raioni/goroda_i_rajon_information/48065/
5. Типовой регламент по формированию докладов глав местной администрации городских округов и муниципальных районов Самарской области о достигнутых значениях показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов за отчетный год и их планируемых значениях на 3-летний период http://www.adm.samara.ru/goroda_raioni/goroda_i_rajon_information/48065/

7.2. Основная литература:

Потапов М. Г., Балакина И. В. Органы государственной **власти** субъектов РФ: учебное пособие Новосибирск, НГТУ, 2015. [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=438431&sr=1

7.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины для организации самостоятельной работы студентов

1. Анисимов О.С. Организационные онтологии и анализ систем деятельности (А.А. Богданов и современная методология).- М.: ФГОУ РосАКО АПК, 2002.
2. Армстронг М., А. Барон. Performance Management. Управление эффективностью работы/Пер. с англ. –М.: ГИППО, 2007. – 384 с.
3. Ветров Г, Ланцев Д. Проблемы и перспективы комплексного социально-экономического развития муниципальных образований России // "Государственная власть и местное самоуправление" 27.04. 2007
4. Вильямс Р. Управление деятельностью служащих. - СПб.: Питер, 2003. - 302 с.
5. Гибсон Д. Организации: поведение, структура, процессы.- М: Инфра-М, 2000.- 662 с.
6. Горяченко Е.Е. Современная социально-экономическая ситуация в муниципальных образованиях и проблемы местного самоуправления (по материалам опроса руководителей муниципальных образований) // Городской альманах: вып.4./Научный рук-ль Г.Ю. Ветров. – М.: Фонд «Институт экономики города», - 2009. – 312 с. С.122-138.
7. Градосельская Г.В. Сетевой анализ в оценке организационной эффективности российских предприятий. – М., 2007, 37 с.
8. Друкер П. Задачи менеджмента в XXI веке. – М.: «Вильмс», 2003.- 272 с.
9. Каплан Р.С. Нортон П.Д. Система сбалансированных показателей. От стратегии к действию. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2003. – 210 с.
10. Львов Д.С. Поршнев А.Г. Управление социально-экономическим развитием России: концепции, цели, механизмы. - М.: Экономика, 2007. – 702 с.
11. Маршалова А.С., Новоселов А.С. Проблемы управления социально-экономическим развитием муниципального образования // Регион: Экономика и социология. 2009, № 1. С. 167-179.
12. Минцберг Г. Структура в кулаке. Создание эффективной организации. – СПб.: Питер, 2001.
13. О'Шонесси Д. Принципы организации управления фирмой [Электронный ресурс] 24.03.2011. http://www.management.com.ua/bp/bp023.html
14. Османкин Н.Н. Факторы России в организации развития предприятий. – Самара: Изд-во «Самарский университет», 2008. – 264 с. экономическим развитием / Сборник материалов всероссийской научно-практической конференции студентов, аспирантом и молодых ученых «Человек. Сообщество. Управление: взгляд молодых исследователей». Ч.1. – Краснодар, 2006. – 115 с. (0,27 п.л.)
15. Панин И.Н., Подлипаев Л.Д., Панфилов А.С. Процессный подход в управлении предприятием и саморегулирование его деятельности: Методические рекомендации. – М.: Гелиос, АРВ, 2009, - 320 с.
16. Поздняков А.А., Исследование проблем обновления организационных структур управления на предприятиях // Вестник Нижегородского университета им. Н. И. Лобачевского. Серия «Экономика и финансы». – Нижний Новгород.: Из-во Нижегородского государственного университета, 2005, № 1. С. 29-32
17. Репин В.В., Елиферов В. Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2006. С. 256.
18. Рябухин С. Климанов С. Аудит эффективности государственного сектора экономики: Курс лекций. М.: Триада Лтд, 2006. 304 с.
19. Самарина В.П. Особенности оценки неравномерности социально-экономического развития регионов // Проблемы современной экономики: Евразийский международный научно-аналитический журнал, 2008, № 1
20. Семенов Г.В. Николаев М. В., Савеличев М. В. Исследование и оценка организационной эффективности систем управления: Учебное пособие. – Казань: Изд-во Казанск. ун-та, 2004. – 184 с.

7.3. Информационное обеспечение дисциплины для организации самостоятельной работы студентов

1. Программа моделирования бизнес-процессов «BusinessStudio»
2. Сервер органов государственной власти РФ «Официальная Россия»: http://www.gov.ru.
3. Банк правовых актов Государственной Думы ФС РФ: http://wbase.duma.gov.ru/.
4. Правовая система ГАРАНТ: http://www.garant.ru.
5. Информационно-образовательный портал Auditorium.ru http://www.auditorium.ru.
6. Портал Гуманитарное образование www.humanities.edu.
7. Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru/.
8. Русский гуманитарный Интернет–университет http://www.vusnet.ru/.
9. Институт научной информации по общественным наукам РАН: http://www.inion.ru.
10. Российская Государственная Библиотека: http://www.rsl.ru.
11. Научная электронная библиотека: http://elibrary.ru.
12. Университетская библиотека online: http://biblioclub.ru

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОС Microsoft Windows XP Professional, Microsoft Office 2007.
ПО:
FreePascal
1С Учебная версия 8.0
Монитор Samsung;
Сист.блок AMD Sempron(tm) Processor 3000+ – 11 шт.;
Проектор Acer;
Экран настенный.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС3+ ВО по направлению 38.04.04. «Государственное и муниципальное управление»

Автор(ы): к.и.н., доц. Карлина А. А.
Рецензент(ы): к.ю.н., доц. Березовский Д.В.