МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление административными процессами

Уровень образования: **высшее образование - магистратура**
Направление подготовки (специальность): **38.04.04 Государственное и муниципальное управление**
Направленность (профиль): **Информатизация государственного и муниципального управления**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ФСУ, Факультет систем управления**
Кафедра: **АОИ, Кафедра автоматизации обработки информации**
Курс: **2**
Семестр: **3**
Учебный план набора 2015 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	3 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Практические занятия	18	18	часов
3	Лабораторные занятия	36	36	часов
4	Всего аудиторных занятий	72	72	часов
5	Самостоятельная работа	108	108	часов
6	Всего (без экзамена)	180	180	часов
7	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
8	Общая трудоемкость	216	216	часов
		6.0	6.0	З.Е

Экзамен: 3 семестр

Томск 2016

Согласована на портале № 5674

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 301 от « 3 » 11 2016 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного 2014-11-26 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

доцент каф. АОИ _____ Сидоров А. А.

Заведующий обеспечивающей каф.
АОИ _____ Ехлаков Ю. П.

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки (специальности).

Декан ФСУ _____ Сенченко П. В.

Заведующий выпускающей каф.
АОИ _____ Ехлаков Ю. П.

Эксперты:

методист кафедра АОИ _____ Коновалова Н. В.

Согласована на портале № 5674

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Целью дисциплины «Управление административными процессами» является формирование у студентов теоретического базиса и практических навыков в области процессного управления в органах государственной власти и местного самоуправления.

1.2. Задачи дисциплины

- изучение особенностей процессного управления;
- формирование процессного мышления;
- изучение лучших практик процессного управления;
- формирование навыков моделирования административных процессов;
- изучение особенностей регламентации деятельности в органах власти и управления;
- формирование навыков оценки коррупционной составляющей административных процессов.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Управление административными процессами» (Б1.В.ОД.3) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Государственные информационные ресурсы и системы, Документационное обеспечение управленческой деятельности: методы, технологии и информационные системы, Консалтинг и управление проектами в государственном и муниципальном управлении, Научный семинар (рассред.), Прикладной системный анализ и информационно-аналитические технологии государственного и муниципального управления, Теория, методология и нормативно-правовые механизмы государственного и муниципального управления, Электронное правительство: вводный курс, Электронные административные регламенты.

Последующими дисциплинами являются: Выпускная квалификационная работа, Научно-исследовательская работа магистра (рассред.), Преддипломная практика.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОПК-1 способностью к анализу, планированию и организации профессиональной деятельности;
- ПК-12 способностью использовать информационные технологии для решения различных исследовательских и административных задач;
- ПК-13 способностью критически оценивать информацию и конструктивно принимать решение на основе анализа и синтеза;

В результате изучения дисциплины студент должен:

- **знать** теоретические основы организационного и административного управления; особенности процессного подхода; методологии и инструментальные средства административного моделирования; организационно-технологические основы предоставления государственных и муниципальных услуг; сущность коррупциогенности в административных процессах; особенности применения системы менеджмента качества в государственных структурах; сущностно-технологические и правовые основы аутсорсинга; особенности применения аутсорсинга в государственном и муниципальном управлении;
- **уметь** формировать процессную модель управления; описывать государственные и муниципальные услуги; формировать систему управления на основе стандартов серии ИСО; выявлять проблемы в области осуществления административных процессов и предлагать пути их разрешения; определять функции, подлежащие передачи на аутсорсинг; осуществлять сопровождение функций, переданных на аутсорсинг, контролировать надлежащие исполнение переданных функций;
- **владеть** навыками моделирования, анализа и оптимизации административно-управленческих процессов; разработки и анализа стандартов и регламентов государственных

Согласована на портале № 5674

услуг; проверки нормативных актов на коррупциогенность; применения конкретных методик, используемых в рамках совершенствования административных процессов; составления документов, обеспечивающих передачу функций на аутсорсинг.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		3 семестр
Аудиторные занятия (всего)	72	72
Лекции	18	18
Практические занятия	18	18
Лабораторные занятия	36	36
Самостоятельная работа (всего)	108	108
Выполнение индивидуальных заданий	46	46
Оформление отчетов по лабораторным работам	36	36
Проработка лекционного материала	10	10
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	16	16
Всего (без экзамена)	180	180
Подготовка и сдача экзамена	36	36
Общая трудоемкость час	216	216
Зачетные Единицы Трудоемкости	6.0	6.0

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

№	Названия разделов дисциплины	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
1	Теоретические основы организационного управления	2	2	0	3	7	ОПК-1, ПК-13
2	Теоретико-методологические основания и эволюция процессного управления	2	2	0	3	7	ОПК-1, ПК-13
3	Методологии процессного моделирования	4	0	36	37	77	ОПК-1, ПК-12, ПК-13
4	Стандартизация и регламентация государственных услуг	2	4	0	5	11	ОПК-1, ПК-13
5	Инструменты предоставления	2	2	0	29	33	ОПК-1, ПК-

Согласована на портале № 5674

	государственных и муниципальных услуг						12, ПК-13
6	Проверка нормативных актов на коррупциогенность	2	2	0	3	7	ОПК-1, ПК-13
7	Система менеджмента качества: общие положения и специфика ассимиляции в органах государственной власти и местного самоуправления	2	2	0	3	7	ОПК-1, ПК-13
8	Аутсорсинг в государственном и муниципальном управлении	2	4	0	25	31	ОПК-1, ПК-13
	Итого	18	18	36	108	180	

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 - Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины по лекциям	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
3 семестр			
1 Теоретические основы организационного управления	Понятие управления. Управление как специфический вид деятельности. Управление как специфический процесс (технология). Обобщенная модель управления. Субъект и объект управления. Функции управления: предплановый анализ, планирование, оперативное управление, организация исполнения, контроль и регулирование. Методы управления: административные, экономические, социально-психологические. Понятие организаций. Закономерности строения и функционирования организаций. Структура подчиненности. Распределение сфер управления (виды департаментализации). Диапазон контроля. Структура власти и ответственности. Распределение полномочий. Централизация и децентрализация. Структура коммуникаций в организации: направление, сети, процесс коммуникаций. Типы организационных структур: простая, функциональная, дивизиональная, матричная, сетевая. Развитие организаций. Жизненный цикл	2	ОПК-1, ПК-13

Согласована на портале № 5674

	организации.		
	Итого	2	
2 Теоретико-методологические основания и эволюция процессного управления	Функциональное управление как классический способ организации деятельности. Эволюция парадигмы функционального управления. Процессный подход к управлению. Понятие и структура процесса. Классификация процессов. Иерархия процессов. Соотношение бизнес-процессов и административных процессов. Управленческие парадигмы процессного подхода: автоматизация бизнес-процессов, реорганизация предприятия, улучшение качества (quality improvement – QI), глобальное управление качеством (total quality management – TQM), реинжиниринг бизнес-процессов (business process reengineering – BPR), менеджмент процессов (business process management – BPM).	2	ОПК-1, ПК-13
	Итого	2	
3 Методологии процессного моделирования	Моделирование административных процессов. Инжиниринг процессов. Информационные технологии поддержки процессного управления. Методология IDEF. UML. ARIS. Средства моделирования: BPWin, ARIS ToolSet, Rational Rose, ОРГ-Мастер. Специализированный программный комплекс ГОС-МАСТЕР.	4	ОПК-1, ПК-12, ПК-13
	Итого	4	
4 Стандартизация и регламентация государственных услуг	Стандартизация и регламентирование государственных услуг. Понятие государст-венной функции и государственной услуги. Предпосылки регламентации государствен-ных услуг. Реестр государственных услуг. Понятие стандарта государственной услуги. Международный опыт регламентирования административно-управленческих процессов. Административный регламент: понятие, составные части, свойства, классификация. Юридическая основа административных регламентов; иерархия нормативных документов. Процессный подход как методологическая основа разработки регламента. Технология формирования административных регламентов.	2	ОПК-1, ПК-13

Согласована на портале № 5674

	Критерии оптимальности и эффективности регламента. Практика разработки стандартов и регламентов в Российской Федерации.		
	Итого	2	
5 Инструменты предоставления государственных и муниципальных услуг	Инструменты предоставления государственных и муниципальных услуг: порталы, многофункциональные центры, электронные карты. Виртуализация управления. Основания создания порталов государственных и муниципальных услуг. Мировой опыт и подходы к созданию порталов государственных услуг. Текущая ситуация по развитию порталов государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Федеральный и региональные порталы государственных и муниципальных услуг. Концепция зрелости порталов государственных и муниципальных услуг. Сервисы порталов государственных услуг. Этапы реализации порталов государственных и муниципальных услуг. Многофункциональные центры (МФЦ) предоставления государственных и муниципальных услуг. Принцип «одного окна» как концептуальная основа формирования МФЦ. Единое пространство предоставления услуг. Базовая схема МФЦ. Логистика обмена документами. Технологическая инфраструктура МФЦ. Интернет- и инфокиоски. Модули МФЦ и информационные технологии. Универсальная социальная карта (УСК) как инструмент доступа к услугам. Эмиссия УСК: сроки и порядок. Права и обязанности эмитентов и держателей карт. Схема оказания услуг с использованием УСК.	2	ОПК-1, ПК-12, ПК-13
	Итого	2	
6 Проверка нормативных актов на коррупциогенность	Коррупционные отношения как фокус внимания при анализе административных процессов. Коррупционные факторы и их нормативное правовое выражение. Технология анализа нормативных актов на коррупциогенность (проведение антикоррупционной экспертизы, подготовка заключения,	2	ОПК-1, ПК-13

Согласована на портале № 5674

	представление заключения). Эксперт, его статус и квалификационные требования. Структура и содержание заключения (перечень норм, содержащих коррупционные факторы; описание коррупционных факторов; рекомендации по устранению коррупционных факторов и коррекции коррупциогенных норм; превентизация коррупционности).		
	Итого	2	
7 Система менеджмента качества: общие положения и специфика ассимиляции в органах государственной власти и местного самоуправления	Система менеджмента качества в государственном управлении. Качество как философия, идеология и методология государственного управления. Развитие системы качества. Цикл PDCA. Модель процессов менеджмента качества. Восемь принципов менеджмента качества. Нормативная основа системы менеджмента качества. Структура и основное содержание ГОСТ Р ИСО 9001. Документальное оформление системы менеджмента качества. Стратегические документы. Политика в области качества. Регламентирующие документы. Организационно-правовая документация: положения о подразделениях, должностные инструкции. Распорядительная и информационно-справочная документация. Подтверждающая документация. Аудит в системе менеджмента качества. Цели аудита. Внутренний и внешний аудит. Аудит продукции/услуги, процесса, и системы менеджмента качества. Плановый и внеочередной аудит. Требования к аудиторам и их компетентности. Права, обязанности и ответственность аудитора. Программа аудита. Проведение аудита. Составление отчета об аудите. Анализ корректирующих действий. Адаптация системы менеджмента качества для органов власти и управления. Опыт внедрения системы менеджмента качества в органах государственной власти и местного самоуправления в Российской Федерации.	2	ОПК-1, ПК-13
	Итого	2	
8 Аутсорсинг в государственном и	Аутсорсинг: понятие и основания	2	ОПК-1,

муниципальном управлении	использования. Аутсорсинг, инсорсинг и реинсорсинг. Классификация аутсорсинговых проектов. Формы и виды аутсорсинга. Внутренний и внешний аутсорсинг. Частичный и полный аутсорсинг. Аутстаффинг. Соотношение аутсорсинга и консалтинговой деятельности. Эволюция аутсорсинга. Процессная парадигма в современном аутсорсинге. Аутсорсинг и современные концепции менеджмента. Кооперативное взаимодействие. Контрактные и субконтрактные отношения. Сферы применения аутсорсинга. Рынок аутсорсинговых услуг. Практика аутсорсинга в корпоративном управлении. Процесс аутсорсинга. Аутсорсинг-проект и его содержание. Аутсорсинговый контракт. Аутсорсинг как инструмент корпоративного менеджмента на службе государственного управления. Избыточность и неэффективная реализация полномочий органов государственной власти как основа развития аутсорсинговых механизмов их реализации. Концепция аутсорсинга административных процессов и ее практическое применение. Признаки аутсорсинга. Частичный и полный аутсорсинг. Отличия государственного аутсорсинга от иных форм взаимодействия государства и организаций частного сектора: частно-государственного партнерства, государственного франчайзинга, приватизации. Аутсорсинг как технология реализации поддерживающих процессов органов государственной власти. Этапы аутсорсинговой технологии в органах власти и управления.		ПК-13
	Итого	2	
Итого за семестр		18	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представ-лены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 - Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

№	Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин

Согласована на портале № 5674

		1	2	3	4	5	6	7	8
Предшествующие дисциплины									
1	Государственные информационные ресурсы и системы		+	+	+	+			
2	Документационное обеспечение управленческой деятельности: методы, технологии и информационные системы							+	+
3	Консалтинг и управление проектами в государственном и муниципальном управлении		+						
4	Научный семинар (рассред.)	+	+	+	+	+	+	+	+
5	Прикладной системный анализ и информационно-аналитические технологии государственного и муниципального управления	+	+					+	
6	Теория, методология и нормативно-правовые механизмы государственного и муниципального управления						+		
7	Электронное правительство: вводный курс					+			
8	Электронные административные регламенты			+	+	+			
Последующие дисциплины									
1	Выпускная квалификационная работа	+		+					
2	Научно-исследовательская работа магистра (рассред.)	+	+	+	+	+	+	+	+
3	Преддипломная практика	+							

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4

Таблица 5. 4 – Соответствие компетенций и видов занятий, формируемых при изучении дисциплины

	Виды занятий	Формы контроля

Согласована на портале № 5674

Компетенции	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа	
ОПК-1	+	+		+	Отчет по индивидуальному заданию, Экзамен, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест
ПК-12	+		+	+	Экзамен, Отчет по лабораторной работе, Тест
ПК-13	+	+		+	Отчет по индивидуальному заданию, Экзамен, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП

7. Лабораторный практикум

Содержание лабораторных работ приведено в таблице 7.1.

Таблица 7. 1 – Содержание лабораторных работ

Названия разделов	Содержание лабораторных работ	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
3 семестр			
3 Методологии процессного моделирования	Разработка стуктурно-функциональных моделей (IDEF0, IDEF3, DFD)	12	ПК-12
	Разработка объектно-ориентированных моделей (UML)	8	
	Работа в среде ARIS	4	
	Работа с программным комплексом ГОС-МАСТЕР	12	
	Итого	36	
Итого за семестр		36	

8. Практические занятия

Содержание практических работ приведено в таблице 8.1.

Согласована на портале № 5674

Таблица 8. 1 – Содержание практических работ

Названия разделов	Содержание практических занятий	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
3 семестр			
1 Теоретические основы организационного управления	Аудит организационной структуры органа государственной власти / органа местного самоуправления	2	ОПК-1, ПК-13
	Итого	2	
2 Теоретико-методологические основания и эволюция процессного управления	Практика успешного внедрения процессного подхода в управленческую деятельность: зарубежный и отечественный опыт	2	ОПК-1, ПК-13
	Итого	2	
4 Стандартизация и регламентация государственных услуг	Аудит административного регламента	4	ОПК-1, ПК-13
	Итого	4	
5 Инструменты предоставления государственных и муниципальных услуг	Универсальная электронная карта как инструмент предоставления государственных услуг	2	ОПК-1, ПК-13
	Итого	2	
6 Проверка нормативных актов на коррупциогенность	Аудит нормативных актов на коррупциогенность	2	ОПК-1, ПК-13
	Итого	2	
7 Система менеджмента качества: общие положения и специфика ассимиляции в органах государственной власти и местного самоуправления	Разработка системы документов менеджмента качества	2	ОПК-1, ПК-13
	Итого	2	
8 Аутсорсинг в государственном и муниципальном управлении	Аудит функций органа государственной власти и управления	2	ПК-13
	Разработка существенных условий аутсорсингового контракта	2	
	Итого	4	
Итого за семестр		18	

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 - Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость ч	Формируемые компетенции	Формы контроля

Согласована на портале № 5674

3 семестр				
1 Теоретические основы организационного управления	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОПК-1, ПК-13	Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	3		
2 Теоретико-методологические основания и эволюция процессного управления	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОПК-1, ПК-13	Выступление (доклад) на занятии, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	3		
3 Методологии процессного моделирования	Проработка лекционного материала	1	ОПК-1, ПК-12, ПК-13	Отчет по лабораторной работе, Тест, Экзамен
	Оформление отчетов по лабораторным работам	4		
	Оформление отчетов по лабораторным работам	12		
	Оформление отчетов по лабораторным работам	8		
	Оформление отчетов по лабораторным работам	12		
	Итого	37		
4 Стандартизация и регламентация государственных услуг	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОПК-1, ПК-13	Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	3		
	Итого	5		
5 Инструменты предоставления государственных и муниципальных услуг	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ПК-13, ПК-12, ОПК-1	Выступление (доклад) на занятии, Отчет по индивидуальному заданию, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	1		
	Выполнение индивидуальных заданий	26		
	Итого	29		
6 Проверка нормативных актов на коррупциогенность	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ПК-13, ОПК-1	Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	3		
7 Система менеджмента	Подготовка к	2	ОПК-1,	Опрос на занятиях, Тест,

Согласована на портале № 5674

качества: общие положения и специфика ассимиляции в органах государственной власти и местного самоуправления	практическим занятиям, семинарам		ПК-13	Экзамен
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	3		
8 Аутсорсинг в государственном и муниципальном управлении	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОПК-1, ПК-13	Опрос на занятиях, Отчет по индивидуальному заданию, Тест, Экзамен
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2		
	Проработка лекционного материала	1		
	Выполнение индивидуальных заданий	20		
	Итого	25		
Итого за семестр		108		
	Подготовка к экзамену	36		Экзамен
Итого		144		

9.1. Темы индивидуальных заданий

1. Аудит портала государственных и муниципальных услуг
2. Разработка аутсорсингового проекта

10. Курсовая работа

Не предусмотрено РУП

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Бальные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
3 семестр				
Выступление (доклад) на занятии			5	5
Отчет по индивидуальному заданию		10	10	20
Отчет по лабораторной работе	10	10	10	30
Тест	5	5	5	15
Итого максимум за период	15	25	30	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	15	40	70	100

Согласована на портале № 5674

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11. 2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11. 3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Елиферов В.Г., Бизнес-процессы: регламентация и управление [Текст] : учебное пособие / В.Г. Елиферов, В.В. Репин ; Институт экономики и финансов "Синергия". - М. : ИНФРА-М, 2012. - 319 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 5 экз.)

2. Аникин Б.А., Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента [Текст] : учебное пособие для вузов / Б. А. Аникин, И. Л. Рудая ; Государственный университет управления. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 320 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

12.2. Дополнительная литература

1. Моделирование и анализ бизнес-процессов: Учебное пособие / Силич М. П., Силич В. А. - 2011. 213 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/673, свободный.

2. Реинжиниринг бизнес-процессов: Учебное пособие / Силич М. П., Силич В. А. - 2007. 200 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/680, свободный.

12.3. Учебно-методическое пособие и программное обеспечение

1. Управление административными процессами: Методические указания к практическим занятиям, лабораторным работам и организации самостоятельной работы для студентов направления 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (уровень магистратуры) / Сидоров А. А. - 2016. 51 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/6392, свободный.

12.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Научно-образовательный портал университета. СПС «Консультант» / СПС «Гарант».

Согласована на портале № 5674

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Мультимедийная лекционная аудитория. Учебная компьютерная лаборатория. Программные средства, поддерживающие нотации IDEF0, IDEF3, DFD, UML, ARIS. Программный комплекс ГОС-МАСТЕР.

14. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств приведен в приложении 1.

15. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Без рекомендаций.

Согласована на портале № 5674

Приложение 1

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Управление административными процессами

Уровень образования: **высшее образование - магистратура**
Направление подготовки (специальность): **38.04.04 Государственное и муниципальное управление**
Направленность (профиль): **Информатизация государственного и муниципального управления**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ФСУ, Факультет систем управления**
Кафедра: **АОИ, Кафедра автоматизации обработки информации**
Курс: **2**
Семестр: **3**

Учебный план набора 2015 года

Разработчики:

- доцент каф. АОИ Сидоров А. А.

Экзамен: 3 семестр

Томск 2016

Согласована на портале № 5674

1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код	Формулировка компетенции	Этапы формирования компетенций
ОПК-1	способностью к анализу, планированию и организации профессиональной деятельности	Должен знать теоретические основы организационного и административного управления; особенности процессного подхода; методологии и инструментальные средства административного моделирования; организационно-технологические основы предоставления государственных и муниципальных услуг; сущность коррупциогенности в административных процессах; особенности применения системы менеджмента качества в государственных структурах; сущностно-технологические и правовые основы аутсорсинга; особенности применения аутсорсинга в государственном и муниципальном управлении;; Должен уметь формировать процессную модель управления; описывать государственные и муниципальные услуги; формировать систему управления на основе стандартов серии ИСО; выявлять проблемы в области осуществления административных процессов и предлагать пути их разрешения; определять функции, подлежащие передачи на аутсорсинг; осуществлять сопровождение функций, переданных на аутсорсинг, контролировать надлежащие исполнение переданных функций;; Должен владеть навыками моделирования, анализа и оптимизации административно-управленческих процессов; разработки и анализа стандартов и регламентов государственных услуг; проверки нормативных актов на коррупциогенность; применения конкретных методик, используемых в рамках совершенствования
ПК-12	способностью использовать информационные технологии для решения различных исследовательских и административных задач	
ПК-13	способностью критически оценивать информацию и конструктивно принимать решение на основе анализа и синтеза	

Согласована на портале № 5674

		административных процессов; составления документов, обеспечивающих передачу функций на аутсорсинг.;

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач	Работает при прямом наблюдении

2 Реализация компетенций

2.1 Компетенция ОПК-1

ОПК-1: способностью к анализу, планированию и организации профессиональной деятельности.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	теоретические основы организационного и административного управления; особенности процессного подхода; организационно-технологические основы предоставления государственных и муниципальных услуг; сущность коррупциогенности в административных процессах; особенности применения системы менеджмента качества в	формировать процессную модель управления; описывать государственные и муниципальные услуги; формировать систему управления на основе стандартов серии ИСО; выявлять проблемы в области осуществления административных процессов и предлагать пути их разрешения; определять функции, подлежащие передачи на аутсорсинг;	навыками разработки и анализа стандартов и регламентов государственных услуг; проверки нормативных актов на коррупциогенность; применения конкретных методик, используемых в рамках совершенствования административных процессов; составления документов, обеспечивающих передачу функций на

Согласована на портале № 5674

	государственных структурах; сущностно-технологические и правовые основы аутсорсинга; особенности применения аутсорсинга в государственном и муниципальном управлении	осуществлять сопровождение функций, переданных на аутсорсинг, контролировать надлежащие исполнение переданных функций	аутсорсинг
Виды занятий	• Практические занятия; • Лабораторные занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену;	• Практические занятия; • Лабораторные занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену;	• Лабораторные занятия; • Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Экзамен; • Выступление (доклад) на занятии; • Тест; • Экзамен;	• Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Экзамен; • Выступление (доклад) на занятии; • Тест; • Экзамен;	• Отчет по индивидуальному заданию; • Экзамен; • Выступление (доклад) на занятии; • Экзамен;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• способен перечислить основные термины и понятия и самостоятельно раскрыть содержание термина или понятия во взаимосвязи с иными элементами терминологии; • способен сформулировать и раскрыть содержание свойств / атрибутов / характерных черт / особенностей, свойственных предмету изучения; привести иллюстрирующие примеры;	• способен применять методы исследования / разработки / проектирования, используемые для решения подавляющего класса задач, в т.ч. повышенной сложности, нетиповых и т.п.; • способен раскрыть содержание полученного результата для подавляющего класса задач, в т.ч. не рассматриваемых при освоении программы дисциплины или имеющих	• способен преобразовывать имеющиеся знания и умения в профессиональную деятельность по подавляющему кругу вопросов, образующих предмет изучения ; • способен успешно осуществлять деятельность, образующую предмет изучения, по подавляющему кругу задач; • способен осуществлять сформированную

Согласована на портале № 5674

	• способен сформулировать и раскрыть суть способов познания предмета изучения, используемых для решения подавляющего класса задач; • способен самостоятельно сформулировать класс задач с учетом реальных внешних условий и ограничений, которые можно решать с помощью соответствующего теоретического материала и рассмотренной методологии;	неканоническое представление в части условий либо используемых для решения методов; • способен свободно передавать смысл информации, характеризующей предмет изучения, дополнять ее собственным знанием; переводить информацию в иные символьно-знаковые системы (при необходимости);	посредством многократного повторения и доведения до автоматизма деятельность по подавляющему перечню вопросов, образующих предмет изучения;
Хорошо (базовый уровень)	• способен перечислить основные термины и понятия и самостоятельно раскрыть содержание термина или понятия ; • способен сформулировать и раскрыть содержание свойств / атрибутов / характерных черт / особенностей, свойственных предмету изучения; • способен сформулировать и раскрыть суть способов познания предмета изучения, используемых для решения типовых задач; • способен формулировать и транслировать типовые задачи (классы задач) по известным алгоритмам, правилам, методикам;	• способен применять методы исследования / разработки / проектирования, используемые для решения типовых задач; • способен раскрыть содержание полученного результата в рамках типовой задачи в условиях, не отличающихся от рассматриваемых при освоении программы дисциплины; • способен воспроизводить и транслировать информацию в рамках, предусмотренной программой изучения дисциплины;	• способен преобразовывать имеющиеся знания и умения в профессиональную деятельность по существенному кругу вопросов, образующих предмет изучения; • способен успешно осуществлять деятельность, образующую предмет изучения, по существенному кругу задач; • способен осуществлять сформированную посредством многократного повторения и доведения до автоматизма деятельность по основному / типовому перечню вопросов, образующих предмет изучения;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• способен перечислить основные термины и понятия и корректно определить	• способен применять методы исследования / разработки / проектирования,	• способен преобразовывать имеющиеся знания и умения в

Согласована на портале № 5674

	значение термина или понятия через выбор из предложенного списка вариантов; • способен сформулировать (перечислить) свойства / атрибуты / характерные черты / особенности, свойственные предмету изучения; • способен перечислить (сформулировать) простые (состоящие из незначительного количества операций / действий) способы познания предмета изучения, а также раскрыть их суть; • способен транслировать учебные примеры применения теоретического материала и рассмотренной методологии;	состоящие из незначительного количества операций / действий; • способен соотнести полученный в процессе овладения материала результат с базовыми теоретико-методологическими основаниями предмета изучения и транслировать соответствующее знание; • способен воспроизводить и транслировать информацию в формате, позволяем оценить наличие уровня овладения знаниевого элемента компетенции не ниже «порогового»;	профессиональную деятельность по ограниченному кругу вопросов, образующих предмет изучения; • способен успешно осуществлять ограниченный набор видов деятельности, образующих предмет изучения; • способен осуществлять сформированную посредством многократного повторения и доведения до автоматизма деятельность по ограниченному перечню вопросов, образующих предмет изучения;

2.2 Компетенция ПК-12

ПК-12: способностью использовать информационные технологии для решения различных исследовательских и административных задач.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	методологии и инструментальные средства административного моделирования	формировать процессную модель управления	навыками моделирования, анализа и оптимизации административно-управленческих процессов
Виды занятий	• Практические занятия; • Лабораторные занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену;	• Практические занятия; • Лабораторные занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену;	• Лабораторные занятия; • Самостоятельная работа;

Согласована на портале № 5674

Используемые средства оценивания	• Отчет по лабораторной работе; • Экзамен; • Тест; • Экзамен;	• Отчет по лабораторной работе; • Экзамен; • Тест; • Экзамен;	• Отчет по лабораторной работе; • Экзамен; • Экзамен;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 6.

Таблица 6 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• способен перечислить основные термины и понятия и самостоятельно раскрыть содержание термина или понятия во взаимосвязи с иными элементами терминологии; • способен сформулировать и раскрыть содержание свойств / атрибутов / характерных черт / особенностей, свойственных предмету изучения; привести иллюстрирующие примеры; • способен сформулировать и раскрыть суть способов познания предмета изучения, используемых для решения подавляющего класса задач; • способен самостоятельно сформулировать класс задач с учетом реальных внешних условий и ограничений, которые можно решать с помощью соответствующего теоретического материала и рассмотренной методологии;	• способен применять методы исследования / разработки / проектирования, используемые для решения подавляющего класса задач, в т.ч. повышенной сложности, нетиповых и т.п.; • способен раскрыть содержание полученного результата для подавляющего класса задач, в т.ч. не рассматриваемых при освоении программы дисциплины или имеющих неканоническое представление в части условий либо используемых для решения методов; • способен свободно передавать смысл информации, характеризующей предмет изучения, дополнять ее собственным знанием; переводить информацию в иные символьно-знаковые системы (при необходимости);	• способен преобразовывать имеющиеся знания и умения в профессиональную деятельность по подавляющему кругу вопросов, образующих предмет изучения; • способен успешно осуществлять деятельность, образующую предмет изучения, по подавляющему кругу задач; • способен осуществлять сформированную посредством многократного повторения и доведения до автоматизма деятельность по подавляющему перечню вопросов, образующих предмет изучения;
Хорошо (базовый уровень)	• способен перечислить основные термины и понятия и	• способен применять методы исследования / разработки /	• способен преобразовывать имеющиеся знания и

Согласована на портале № 5674

	самостоятельно раскрыть содержание термина или понятия ; • способен сформулировать и раскрыть содержание свойств / атрибутов / характерных черт / особенностей, свойственных предмету изучения; • способен сформулировать и раскрыть суть способов познания предмета изучения, используемых для решения типовых задач; • способен формулировать и транслировать типовые задачи (классы задач) по известным алгоритмам, правилам, методикам;	проектирования, используемые для решения типовых задач; • способен раскрыть содержание полученного результата в рамках типовой задачи в условиях, не отличающихся от рассматриваемых при освоении программы дисциплины; • способен воспроизводить и транслировать информацию в рамках, предусмотренной программой изучения дисциплины;	умения в профессиональную деятельность по существенному кругу вопросов, образующих предмет изучения; • способен успешно осуществлять деятельность, образующую предмет изучения, по существенному кругу задач; • способен осуществлять сформированную посредством многократного повторения и доведения до автоматизма деятельность по основному / типовому перечню вопросов, образующих предмет изучения;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• способен перечислить основные термины и понятия и корректно определить значение термина или понятия через выбор из предложенного списка вариантов; • способен сформулировать (перечислить) свойства / атрибуты / характерные черты / особенности, свойственные предмету изучения; • способен перечислить (сформулировать) простые (состоящие из незначительного количества операций / действий) способы познания предмета изучения, а также раскрыть их суть ; • способен транслировать учебные	• способен применять методы исследования / разработки / проектирования, состоящие из незначительного количества операций / действий; • способен соотнести полученный в процессе овладения материала результат с базовыми теоретико-методологическими основаниями предмета изучения и транслировать соответствующее знание; • способен воспроизводить и транслировать информацию в формате, позволяем оценить наличие уровня овладения знаниевого элемента компетенции не ниже «порогового»;	• способен преобразовывать имеющиеся знания и умения в профессиональную деятельность по ограниченному кругу вопросов, образующих предмет изучения; • способен успешно осуществлять ограниченный набор видов деятельности, образующих предмет изучения; • способен осуществлять сформированную посредством многократного повторения и доведения до автоматизма деятельность по ограниченному перечню вопросов, образующих предмет изучения;

Согласована на портале № 5674

	примеры применения теоретического материала и рассмотренной методологии;		

2.3 Компетенция ПК-13

ПК-13: способностью критически оценивать информацию и конструктивно принимать решение на основе анализа и синтеза.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	теоретические основы организационного и административного управления; особенности процессного подхода; организационно-технологические основы предоставления государственных и муниципальных услуг; сущность коррупциогенности в административных процессах; особенности применения системы менеджмента качества в государственных структурах; сущностно-технологические и правовые основы аутсорсинга; особенности применения аутсорсинга в государственном и муниципальном управлении	формировать процессную модель управления; описывать государственные и муниципальные услуги; формировать систему управления на основе стандартов серии ИСО; выявлять проблемы в области осуществления административных процессов и предлагать пути их разрешения; определять функции, подлежащие передачи на аутсорсинг; осуществлять сопровождение функций, переданных на аутсорсинг, контролировать надлежащие исполнение переданных функций	навыками разработки и анализа стандартов и регламентов государственных услуг; проверки нормативных актов на коррупциогенность; применения конкретных методик, используемых в рамках совершенствования административных процессов; составления документов, обеспечивающих передачу функций на аутсорсинг
Виды занятий	• Практические занятия; • Лабораторные занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену;	• Практические занятия; • Лабораторные занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену;	• Лабораторные занятия; • Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Отчет по индивидуальному заданию;	• Отчет по индивидуальному заданию;	• Отчет по индивидуальному заданию;

Согласована на портале № 5674

	• Опрос на занятиях; • Экзамен; • Выступление (доклад) на занятии; • Тест; • Экзамен;	• Опрос на занятиях; • Экзамен; • Выступление (доклад) на занятии; • Тест; • Экзамен;	• Экзамен; • Выступление (доклад) на занятии; • Экзамен;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 8.

Таблица 8 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• способен перечислить основные термины и понятия и самостоятельно раскрыть содержание термина или понятия во взаимосвязи с иными элементами терминологии; • способен сформулировать и раскрыть содержание свойств / атрибутов / характерных черт / особенностей, свойственных предмету изучения; привести иллюстрирующие примеры; • способен сформулировать и раскрыть суть способов познания предмета изучения, используемых для решения подавляющего класса задач; • способен самостоятельно сформулировать класс задач с учетом реальных внешних условий и ограничений, которые можно решать с помощью соответствующего теоретического материала и рассмотренной методологии;	• способен применять методы исследования / разработки / проектирования, используемые для решения подавляющего класса задач, в т.ч. повышенной сложности, нетиповых и т.п.; • способен раскрыть содержание полученного результата для подавляющего класса задач, в т.ч. не рассматриваемых при освоении программы дисциплины или имеющих неканоническое представление в части условий либо используемых для решения методов; • способен свободно передавать смысл информации, характеризующей предмет изучения, дополнять ее собственным знанием; переводить информацию в иные символьно-знаковые системы (при необходимости);	• способен преобразовывать имеющиеся знания и умения в профессиональную деятельность по подавляющему кругу вопросов, образующих предмет изучения ; • способен успешно осуществлять деятельность, образующую предмет изучения, по подавляющему кругу задач; • способен осуществлять сформированную посредством многократного повторения и доведения до автоматизма деятельность по подавляющему перечню вопросов, образующих предмет изучения;
Хорошо (базовый уровень)	• способен перечислить основные	• способен применять методы исследования /	• способен преобразовывать

Согласована на портале № 5674

	термины и понятия и самостоятельно раскрыть содержание термина или понятия ; • способен сформулировать и раскрыть содержание свойств / атрибутов / характерных черт / особенностей, свойственных предмету изучения ; • способен сформулировать и раскрыть суть способов познания предмета изучения, используемых для решения типовых задач; • способен формулировать и транслировать типовые задачи (классы задач) по известным алгоритмам, правилам, методикам;	разработки / проектирования, используемые для решения типовых задач; • способен раскрыть содержание полученного результата в рамках типовой задачи в условиях, не отличающихся от рассматриваемых при освоении программы дисциплины; • способен воспроизводить и транслировать информацию в рамках, предусмотренной программой изучения дисциплины;	имеющиеся знания и умения в профессиональную деятельность по существенному кругу вопросов, образующих предмет изучения; • способен успешно осуществлять деятельность, образующую предмет изучения, по существенному кругу задач; • способен осуществлять сформированную посредством многократного повторения и доведения до автоматизма деятельность по основному / типовому перечню вопросов, образующих предмет изучения;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• способен перечислить основные термины и понятия и корректно определить значение термина или понятия через выбор из предложенного списка вариантов; • способен сформулировать (перечислить) свойства / атрибуты / характерные черты / особенности, свойственные предмету изучения; • способен перечислить (сформулировать) простые (состоящие из незначительного количества операций / действий) способы познания предмета изучения, а также раскрыть их суть ; • способен	• способен применять методы исследования / разработки / проектирования, состоящие из незначительного количества операций / действий; • способен соотнести полученный в процессе овладения материала результат с базовыми теоретико-методологическими основаниями предмета изучения и транслировать соответствующее знание; • способен воспроизводить и транслировать информацию в формате, позволяем оценить наличие уровня овладения знаниевого элемента компетенции	• способен преобразовывать имеющиеся знания и умения в профессиональную деятельность по ограниченному кругу вопросов, образующих предмет изучения; • способен успешно осуществлять ограниченный набор видов деятельности, образующих предмет изучения; • способен осуществлять сформированную посредством многократного повторения и доведения до автоматизма деятельность по ограниченному перечню вопросов, образующих предмет изучения;

Согласована на портале № 5674

	транслировать учебные примеры применения теоретического материала и рассмотренной методологии;	не ниже «порогового»;	

3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, в следующем составе.

3.1 Тестовые задания

– Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» предусматриваются следующие формы предоставления услуг заявителям: а. через многофункциональные центры; б. через Internet-портал; в. с использованием универсальной электронной карты; г. посредством телефонной связи; д. через нотариуса.

– Расположите основные этапы разработки стандарта государственной услуги в верной последовательности: а. экспертиза проекта стандарта; б. сбор информации; в. исследование; г. мониторинг исполнения стандарта и пересмотр стандарта; д. разработка проекта стандарта; е. организационная подготовка; ж. утверждение стандарта; з. апробация проекта стандарта; и. внедрение стандарта.

– При разработке стандарта государственной услуги органов государственной власти субъекта РФ в качестве результатов исследований предпочтений получателей услуги может рассматриваться следующая информации: а. данные о предпочтениях получателей услуги, полученные в регионах со сходными социально-экономическими характеристиками развития; б. данные о предпочтениях получателей услуги, полученные в граничащих с субъектом РФ регионах; в. данные о предпочтениях получателей иных услуг со схожими социально-демографическими характеристиками; г. усредненные данные по всей совокупности услуг, предоставляемых органами государственной власти субъекта РФ; д. данные о предпочтениях получателей услуг, схожих с оказываемой по характеру совершения административных процедур.

– Выберите три условия, при которых принципы классической теории менеджмента наиболее эффективны. а. при массовом производстве типовой продукции; б. при производстве продукции, ориентированной на узкие группы потребителей; в. при усиленной конкуренции, требующей постоянного обновления продукции; г. при умеренной конкуренции, не требующей постоянного обновления продукции; д. при использовании низкоквалифицированных рабочих; е. при использовании высококвалифицированных рабочих.

– Выберите три принципа, характерных для теории глобального управления качеством (TQM). а. постоянное повышение производительности / результативности; б. повышение удовлетворенности потребителя и соответствия его требованиям; в. узкая специализация и жесткая регламентация выполнения операций; г. радикальная реконструкция процессов; д. улучшение процессов на основе их объективного измерения; е. введение критериев качества выполнения процессов; ж. введение критериев повышения производительности.

– Выберите административно-управленческие процессы, относящиеся к вспомогательным (поддерживающим): а. управление персоналом; б. координация деятельности; в. оказание государственной услуги; г. охрана труда и техника безопасности; д. обслуживание материально-технического комплекса государственного органа; е. контроль исполнения решений; ж. принятие решений; з. поддержка информационной инфраструктуры государственного органа.

– Последовательное совершенствование процессного управления характерно для следующих методологических подходов теории и практики управления: а. continuous process improvement – CPI; б. quality improvement – QI; в. business process reengineering – BPR; г. total quality management – TQM.

Согласована на портале № 5674

– Какие из указанных видов процессов могут быть с наименьшими затратами формализованы и переведены в электронный вид? а. законотворческий процесс; б. переговорные процессы; в. часто повторяющиеся по однотипному сценарию развития процессы; г. процессы, имеющие исключительные сценарии развития, но устоявшуюся технологическую цепочку реализации; д. согласительные процессы.

– К разновидностям структурного моделирования относятся следующие методологии: а. UML; б. IDEF3; в. IDEF0; г. DFD.

– Какие перекрестки не могут следовать на диаграмме IDEF3 за перекрестком ветвления «асинхронное ИЛИ» а. слияния «асинхронное ИЛИ»; б. слияния «синхронное ИЛИ»; в. слияния «асинхронное И»; г. слияния «синхронное И».

3.2 Темы индивидуальных заданий

– Аудит портала государственных и муниципальных услуг
– Разработка аутсорсингового проекта

3.3 Темы опросов на занятиях

– Каковы показатели качества услуги, аудит регламента которой был проведен?
– В какой форме выражен коррупциогенный фактор?
– На каких положениях стандарта основываются разрабатываемые документы системы менеджмента качества?
– Какие условия аутсорсингового контракта являются существенными?
– Как взаимосвязаны "жизненные ситуации" и государственные услуги?

3.4 Темы докладов

– Опыт внедрения процессного подхода в организациях Японии.
– Методология реинжиниринга бизнес-процессов.
– Процессный подход в российский органах власти и управления.
– Опыт использования электронных карт для получения государственных услуг в США и Европе.
– Практика использования электронных карт для получения государственных услуг в субъектах Российской Федерации.

3.5 Экзаменационные вопросы

– Подходы к совершенствованию административных процессов.
– Государственные и муниципальные услуги и их регламентация: понятие, нормативные правовые основы.
– Государственные и муниципальные услуги и их регламентация: состав административного регламента.
– Содержание антикоррупционной экспертизы проектов нормативных правовых актов.
– Основные положения методология моделирования IDEF0.

3.6 Темы лабораторных работ

– Разработка стуктурно-функциональных моделей (IDEF0, IDEF3, DFD)
– Разработка объектно-ориентированных моделей (UML)
– Работа в среде ARIS
– Работа с программным комплексом ГОС-МАСТЕР

4 Методические материалы

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы фор-мирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

4.1. Основная литература

1. Елиферов В.Г., Бизнес-процессы: регламентация и управление [Текст] : учебное

Согласована на портале № 5674

пособие / В.Г. Елиферов, В.В. Репин ; Институт экономики и финансов "Синергия". - М. : ИНФРА-М, 2012. - 319 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 5 экз.)

2. Аникин Б.А., Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента [Текст] : учебное пособие для вузов / Б. А. Аникин, И. Л. Рудая ; Государственный университет управления. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 320 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

4.2. Дополнительная литература

1. Моделирование и анализ бизнес-процессов: Учебное пособие / Силич М. П., Силич В. А. - 2011. 213 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/673, свободный.

2. Реинжиниринг бизнес-процессов: Учебное пособие / Силич М. П., Силич В. А. - 2007. 200 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/680, свободный.

4.3. Учебно-методическое пособие и программное обеспечение

1. Управление административными процессами: Методические указания к практическим занятиям, лабораторным работам и организации самостоятельной работы для студентов направления 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (уровень магистратуры) / Сидоров А. А. - 2016. 51 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/6392, свободный.

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Научно-образовательный портал университета. СПС «Консультант» / СПС «Гарант».

Согласована на портале № 5674