

**Аннотация рабочей программы дисциплины «Клиентоцентричный подход в государственном и муниципальном управлении» для направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.
Направленность (профиль) образовательной программы - Система государственного и муниципального управления**

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины:

Освоение базовых профессиональных компетенций и представлений, необходимых будущему бакалавру для успешной реализации клиентоцентричного подхода в государственном управлении с целью создания полезных, удобных и востребованных гражданами продуктов и услуг.

Задачи изучения дисциплины:

- изучить и осмыслить понятийный аппарат;
- изучить основные принципы и методы клиентоориентированного подхода в государственном управлении;
- сформировать понимание сущности и содержания "жизненных ситуаций";
- приобрести умение самостоятельного разрабатывать клиентоцентричный проект в органе власти.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины и индикаторы их достижения

2.1 Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
ПК-8 Способен применять принципы и методы клиентоцентричного подхода для повышения качества предоставления государственных услуг; анализировать потребности и ожидания граждан, организовывать обратную связь и использовать полученные данные для разработки и внедрения инновационных методов повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг	ИД-1ПК-8 Знать: принципы и методы клиентоцентричного подхода; методы измерения качества и эффективности предоставления государственных услуг; ИД-2ПК-8 Уметь: применять инструменты и методики для сбора и анализа данных о потребностях пользователей государственных услуг; разрабатывать стратегии и планы по улучшению качества государственного сервиса, исходя из клиентоцентричных принципов; оптимизировать процессы предоставления услуг для улучшения вовлеченности и удовлетворенности пользователей; оценивать результаты внедрения клиентоцентричных практик и корректировать процессы согласно полученной обратной связи; ИД-3ПК-8 Владеть: навыками проектного менеджмента для реализации инициатив по улучшению предоставления услуг и клиентского опыта.

3. Содержание дисциплины

Составляющие клиентоцентричности в государственном и муниципальном управлении. Инструменты клиентоцентричного подхода. Разработка клиентоцентричных продуктов и услуг. Основные принципы клиентоориентированного подхода в государственном управлении. Методы повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Этапы

и технология разработки клиентоцентричного проекта в органе власти. Внедрение клиентоцентричного подхода в практику работы органов власти.