

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной
работе

 Лейфа А.В. Лейфа

9 апреля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
«КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫЙ ПОДХОД В ГОСУДАРСТВЕННОМ И
МУНИЦИПАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ»

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) образовательной программы – Система государственного и
муниципального управления

Квалификация выпускника – Бакалавр

Год набора – 2024

Форма обучения – Очная

Курс 4 Семестр 7

Зачет 7 сем

Общая трудоемкость дисциплины 108.0 (академ. час), 3.00 (з.е)

Составитель Д.В. Енина, ученое звание отсутствует, канд. экон. наук

Экономический факультет

Кафедра экономической теории и государственного управления

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта ВО для направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13.08.20 № 1016

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры экономической теории и государственного управления

01.02.2024 г. , протокол № 6

Заведующий кафедрой Лазарева В.В. Лазарева

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическое управление

Чалкина Н.А. Чалкина

9 апреля 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

9 апреля 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Лазарева В.В. Лазарева

9 апреля 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

9 апреля 2024 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель 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 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 самостоятельно разрабатывать клиентоцентричный проект в органе власти.

2. МЕСТО УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений. Изучение дисциплины базируется на знаниях, приобретенных студентами после освоения курсов в ВУЗе: «Муниципальная экономика», «Связи с общественностью в органах власти» и др., закладывает базовые понятия и основы для изучения ряда профессиональных дисциплин, таких как "Оценка регулирующего воздействия", "Процессный подход и бережливое управление в государственном секторе" и др. Сформированные компетенции проверяются в рамках защиты выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

3.1 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.

4. СТРУКТУРА УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

Общая трудоемкость учебного предмета составляет 3.00 зачетных единицы, 108.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) учебного предмета, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

4.2 – Лекции в виде практической подготовки

4.3 – ПЗ (Практические занятия)

4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки

4.5 – ЛР (Лабораторные работы)

4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки

4.7 – ИКР (Иная контактная работа)

4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)

4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)

5 – Контроль (в академических часах)

6 – Самостоятельная работа (в академических часах)

7 – Формы текущего контроля успеваемости

1	2	3	4									5	6	7
			4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9			
1	Составляющие клиентоцентричности в государственном и муниципальном управлении	7	2		2								12.0	тест, аналитическая работа
2	Инструменты клиентоцентричного подхода. Разработка клиентоцентричных продуктов и услуг	7	4		4								12.0	тест, аналитическая работа
3	Основные принципы клиентоориентированного подхода в государственном управлении	7	2		2								12.0	тест, аналитическая работа
4	Методы повышения качества предоставления государственных и муниципальных	7	2		2								12.0	тест, аналитическая работа

	услуг													
5	Этапы и технология разработки клиентоцентричного проекта в органе власти	7	4		4								12.0	тест, аналитическая работа
6	Внедрение клиентоцентричного подхода в практику работы органов власти	7	2		4								13.8	тест, аналитическая работа
7	Зачет									0.2				опрос
	Итого			16.0		18.0		0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	73.8	

5. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

5.1. Лекции

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1	Составляющие клиентоцентричности в государственном муниципальном управлении	Основы клиентоцентричности: что такое клиентоцентричность, какие принципы лежат в ее основе, почему это важно для государственной гражданской службы. Культура мышления и ценности клиентоцентричности. Понятие внешней и внутренней клиентоцентричности, их связь и влияние друг на друга.
2	Инструменты клиентоцентричного подхода. Разработка клиентоцентричных продуктов и услуг	Внешние и внутренние клиенты органа власти. Сегментация клиентов по потребностям. Инструменты клиентоцентричного подхода. Планирование рабочих процессов и процедур, оптимизация совместной работы департаментов. Обзор лучших практик.
3	Основные принципы клиентоориентированного подхода в государственном управлении	Методы и инструменты анализа потребностей клиентов. Проектирование и оптимизация государственных сервисов. Оценка качества государственных услуг и улучшение их качества. Управление клиентским опытом и удовлетворенностью клиентов. Разработка дорожной карты внедрения клиентоцентричности. Основные блоки.
4	Методы повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг	Коммуникации с клиентами: какие каналы коммуникации используются на государственной гражданской службе, какие навыки нужны для эффективного общения с клиентами, как решать конфликты и проблемы. Управление клиентским опытом: как улучшить клиентский опыт на государственной гражданской службе, какие методы и инструменты

		используются для управления клиентским опытом.
5	Этапы и технология разработки клиентоцентричного проекта в органе власти	Типовой алгоритм создания клиентоцентричного проекта органом публичного управления. Этап «Подготовка и старт клиентоцентричного проекта». Этап «Составление портрета и пути клиента, построение клиентоцентричного продукта». Этап «Построение системы управления клиентским опытом». Этап «Подведение итогов и тиражирование проекта».
6	Внедрение клиентоцентричного подхода в практику работы органов власти	Организационно- правовые условия внедрения клиентоцентричного подхода. Типовая программа действий. Лучшие практики клиентоцентричной деятельности (опыт российских регионов и муниципальных образований).

5.2. Практические занятия

Наименование темы	Содержание темы
Составляющие клиентоцентричности в государственном и муниципальном управлении	Федеральный проект «Государство для людей». Цели и задачи, организационная модель. Дизайн-мышление: основы метода. Государственные стандарты в области клиентоцентричности.
Инструменты клиентоцентричного подхода. Разработка клиентоцентричных продуктов и услуг	Инструменты клиентоцентричного подхода. Клиентские показатели эффективности, точки касания, картирование маршрута клиента, система управления клиентским опытом. Карта стейкхолдеров. Карта эмпатии. Решение проблем в момент обращения (FCR), планирование рабочих процессов и процедур, оптимизация совместной работы департаментов.
Основные принципы клиентоориентированного подхода в государственном управлении	Методы и инструменты анализа потребностей клиентов. Проектирование и оптимизация государственных сервисов. Оценка качества государственных услуг и улучшение их качества. Управление клиентским опытом и удовлетворенностью клиентов. Разработка дорожной карты внедрения клиентоцентричности. Основные блоки.
Методы повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг	Культура обслуживания: как создать культуру обслуживания на государственной гражданской службе, какие принципы и ценности должны быть в ее основе, какие методы и инструменты используются для развития культуры обслуживания. Доступность продуктов и сервисов: доступность госуслуг и решений для пользователей, базовые рекомендации, клиентоцентричность и стандарты, разработка продуктов и сервисов по стандартам.
Этапы и технология разработки клиентоцентричного проекта в	Типовой алгоритм создания клиентоцентричного проекта органом публичного

органах власти	управления. Этап «Подготовка и старт клиентоцентричного проекта». Этап «Составление портрета и пути клиента, построение клиентоцентричного продукта». Этап «Построение системы управления клиентским опытом». Этап «Подведение итогов и тиражирование проекта»
Внедрение клиентоцентричного подхода в практику работы органов власти	Организационно- правовые условия внедрения клиентоцентричного подхода. Типовая программа действий. Лучшие практики клиентоцентричной деятельности (опыт российских регионов и муниципальных образований).

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)	Трудоемкость в академических часах
1	Составляющие клиентоцентричности в государственном и муниципальном управлении	Подготовка ответов на вопросы к практическому занятию, подготовка аналитических записок и докладов, выполнение конспекта по теме практического занятия.	12.0
2	Инструменты клиентоцентричного подхода. Разработка клиентоцентричных продуктов и услуг	Подготовка ответов на вопросы к практическому занятию, подготовка аналитических записок и докладов, выполнение конспекта по теме практического занятия.	12.0
3	Основные принципы клиентоориентированного подхода в государственном управлении	Подготовка ответов на вопросы к практическому занятию, подготовка аналитических записок и докладов, выполнение конспекта по теме практического занятия.	12.0
4	Методы повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг	Подготовка ответов на вопросы к практическому занятию, подготовка аналитических записок и докладов, выполнение конспекта по теме практического занятия.	12.0
5	Этапы и технология разработки клиентоцентричного проекта в органе власти	Подготовка ответов на вопросы к практическому занятию, подготовка аналитических записок и докладов, выполнение конспекта по теме практического занятия.	12.0
6	Внедрение клиентоцентричного подхода в практику работы органов власти	Подготовка ответов на вопросы к практическому занятию, подготовка аналитических записок и докладов, выполнение конспекта по теме практического занятия.	13.8

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Интегральную модель образовательного процесса по дисциплине формируют технологии методологического уровня: технология поэтапного формирования

умственных действий, технология развивающего обучения, элементы технологии критического мышления. На занятиях используются методы активного обучения: проблемные лекции, лекции с разбором конкретных ситуаций, дискуссии, мозговой штурм, решение конкретных ситуаций.

Рекомендуется использование информационных технологий при организации коммуникации со студентами для представления информации, выдачи рекомендаций и консультирования по оперативным вопросам (электронная почта), использование мультимедиа-средств при проведении лекционных и практических занятий.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины: зачет (7 семестр).

Вопросы к зачету (7 семестр):

1. Основы клиентоцентричности: клиентоцентричность, принципы клиентоцентричности.
2. Культура мышления и ценности клиентоцентричности.
3. Понятие внешней и внутренней клиентоцентричности, их связь и влияние друг на друга.
4. Федеральный проект «Государство для людей». Цели и задачи, организационная модель.
5. Дизайн-мышление: основы метода.
6. Государственные стандарты в области клиентоцентричности.
7. Основные принципы клиентоориентированного подхода в государственном управлении.
8. Методы и инструменты анализа потребностей клиентов.
9. Проектирование и оптимизация государственных сервисов.
10. Оценка качества государственных услуг и улучшение их качества.
11. Управление клиентским опытом и удовлетворенностью клиентов.
12. Дорожная карта внедрения клиентоцентричности. Основные блоки.
13. Методы повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг.
14. Коммуникации с клиентами.
15. Управление клиентским опытом.
16. Культура обслуживания.
17. Доступность продуктов и сервисов: доступность госуслуг и решений для пользователей, базовые рекомендации.
18. клиентоцентричность и стандарты, разработка продуктов и сервисов по стандартам.
19. Практика предоставления государственных и муниципальных услуг на основе клиентоцентричного подхода.
20. Клиентский сервис.
21. Стандарты клиентоцентричности.
22. Устные и письменные коммуникации со сложными клиентами.
23. Разрешение конфликтных ситуаций.
24. «Жизненные ситуации».
25. Функциональное и процессное управление при внедрении принципов клиентоцентричности.
26. Реинжиниринг и оптимизация процесса. Цели и задачи реинжиниринга.
27. Картирование процесса.
28. Анализ процесса, инструменты: анализ шагов процесса; поиск потерь.
29. Диаграмма Исикавы («Рыбья кость»);
30. Диаграмма «5 почему».

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

а) литература

1. Гумерова, Г. И. Электронное правительство : учебник для вузов / Г. И. Гумерова, Э. Ш. Шаймиева. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 254 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18791-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/545785>.
2. Киселева, А. М. Государственные и муниципальные услуги : учебное пособие / А. М. Киселева. — Омск : Издательство Омского государственного университета, 2018. — 224 с. — ISBN 978-5-7779-2201-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108112.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Царенко, А. С. «Бережливое мышление» в государственном управлении : монография / А. С. Царенко, О. Ю. Гусельникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 206 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-13961-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544106>

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	Программный комплекс «КонсультантПлюс»	Лицензия коммерческая по договору №21 от 29 января 2015 года.
2	Операционная система Linux	GNU-лицензия (GNU General Public License)
3	Mozilla Firefox	Бесплатное распространение по лицензии MPL 2.0 https://www.mozilla.org/en-US/MPL/
4	http://www.iprbookshop.ru	Электронно-библиотечная система IPRbooks – научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования.
5	ЭБС ЮРАЙТ https://urait.ru/	Фонд электронной библиотеки составляет более 4000 наименований и постоянно пополняется новинками, в большинстве своем это учебники и учебные пособия для всех уровней профессионального образования от ведущих научных школ с соблюдением требований новых ФГОСов.

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование	Описание
1	Единое окно доступа к образовательным ресурсам http://window.edu.ru/	Информационная система, предоставляющая свободный доступ к каталогу образовательных Интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования.
2	Экономика. Социология. Менеджмент. Федеральный	Федеральный образовательный портал. Современная информационная система, предоставляющая различные возможности в поиске информации по экономике, социологии, менеджменту, философии и

	образовательный портал http://ecsocman.hse.ru/	государственному и муниципальному управлению
3	Единая межведомственная информационно-статистическая система (ЕМИСС) https://fedstat.ru/	Содержит официальную статистическую информацию, формируемую субъектами официального статистического учета в рамках Федерального плана статистических работ. ЕМИСС создана и введена в эксплуатацию в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 26 мая 2010г. № 367.

10. МАТЕРИАЛЬНО- ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

Занятия по дисциплине проводятся в специальных помещениях, представляющих собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Все помещения, в которых проводятся занятия, соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам.

Каждый обучающийся обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно- библиотечным системам и к электронной информационно-образовательной среде университета.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в помещениях, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно- образовательную среду университета.