

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ»**

Институт «Высшая школа государственного управления»

УТВЕРЖДЕНА
Ученым советом РАНХиГС
(в составе ДПП)
Протокол от «19» сентября 2023 г. № 17

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 2

«Клиентоцентричное государство и цифровая трансформация»

по дополнительной профессиональной программе
профессиональной переподготовки

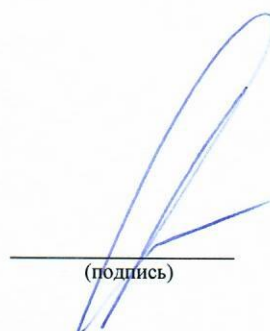
ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИЧНОСТЬ В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ

(наименование программы)

Москва, 2023

Автор-составитель:

Директор
Цentra внедрения клиентоцентричного
подхода «Высшая школа
государственного управления»
РАНХиГС



(подпись)

М.В. Паратунов

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ МОДУЛЯ	4
2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО МОДУЛЮ	4
3. ОБЪЕМ МОДУЛЯ	7
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЯ	8
4.1 Структура модуля	8
4.2 Содержание модуля	10
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СЛУШАТЕЛЕЙ ПО МОДУЛЮ.....	11
6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МОДУЛЮ	11
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МОДУЛЯ	Ошибка! Закладка не определена.
7.1 Нормативные правовые документы	Ошибка! Закладка не определена.
7.2. Основная литература.....	Ошибка! Закладка не определена.
7.3. Дополнительная литература.....	Ошибка! Закладка не определена.
7.4. Интернет-ресурсы, справочные системы (информационные технологии, Ошибка! Закладка не определена.	
программное обеспечение).....	Ошибка! Закладка не определена.
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МОДУЛЯ.....	Ошибка! Закладка не определена.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ МОДУЛЯ

Основной целью модуля является изучение особенностей клиентоцентричного государства, процесса цифровой трансформации и формирование знаний, умений и навыков по операционному управлению в профессиональной сфере.

Основными задачами модуля являются:

- формирование современных знаний и навыков по клиентоцентричности в государственном управлении в условиях цифровой трансформации в Российской Федерации;
- сформировать единое понимание и развить профессиональные компетенции по применению интегрального подхода к клиентоцентричным процессам.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО МОДУЛЮ

Таблица 2.1.1

Планируемые результаты обучения по модулю

Виды деятельности	Компетенции или трудовые функции (формируются и (или) совершенствуются)	Знания	Умения	Практический опыт
ВД 1. Организационно-управленческая деятельность	ОПК-3 ¹ . Способен анализировать и применять нормы конституционного, административного и служебного права в профессиональной деятельности; использовать правоприменительную практику	<i>Знать:</i> нормы конституционного, административного и служебного права в профессиональной деятельности	<i>Уметь:</i> определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения	<i>Владеет навыками</i> использования правоприменительной практики в профессиональной деятельности
	ОПК-5 ¹ . Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	<i>Знать:</i> информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	<i>Уметь:</i> использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы	<i>Владеет навыками</i> применения технологий электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг
ВД 2. Проектная	ОПК-4 ¹ . Способен разрабатывать проекты нормативных правовых	<i>Знать:</i> основы проектного подхода в	<i>Уметь:</i> организовывать проектную	<i>Владеть навыками:</i> управления

¹ ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденный приказом Минобрнауки России от 13.08.2020 № 1016 (Зарегистрировано в Минюсте России 27.08.2020 № 59497).

Виды деятельности	Компетенции или трудовые функции (формируются и (или) совершенствуются)	Знания	Умения	Практический опыт
	актов в сфере профессиональной деятельности, осуществлять их правовую и антикоррупционную экспертизу, оценку регулирующего воздействия и последствий их применения	государственном управлении; управления проектом; понятие и виды административных процессов и процедур в органах власти	деятельность; моделировать административные процессы и процедуры в органах власти	проектами, оптимизации деятельности органов власти на основе современных технологий проектного управления; совершенствования административных процедур при решении задачи повышения эффективности деятельности органов исполнительной власти
ВД 3. Стратегическое управление персоналом организации	ПСК-1 ² Разработка системы стратегического управления персоналом организации	Знать: методы управления развитием и эффективностью организации, анализа выполнения планов и программ, определения их экономической эффективности; методы оценки работы структурных подразделений, результатов труда персонала	Уметь: разрабатывать стратегии и политики в управлении персоналом; создавать и описывать организационную структуру, цели, задачи, функции структурных подразделений и должностных лиц	Владеть навыками: постановки стратегических целей в управлении персоналом; разработки корпоративной политики, планов, программ, процедур и технологий по управлению персоналом
ВД 4. Построение интегрированной системы управления рисками	ПСК-2 ³ Планирование, координирование и нормативное обеспечение интегрированной комплексной деятельности подразделений по управлению рисками в соответствии со стратегическими целями организации	Знать: законодательство Российской Федерации и отраслевые стандарты по управлению рисками; современные инструменты управления человеческими ресурсами;	Уметь: выявлять внешний и внутренний контекст функционирования организации; внедрять системы управления рисками на уровне организации, подразделения	Владеть навыками: определения целей и задач подразделения в соответствии со стратегическими целями организации (декомпозиция стратегических целей организации в задачи подразделения) на основании корпоративных нормативных документов по управлению рисками и требований вышестоящего руководства
ВД 5. Лидерство	ПЛК-1 ⁴ Умение руководить подчиненными, эффективно планировать, организовывать работу и	– четко ставит задачи и контролирует их исполнение; – распределяет задачи между подчиненными, учитывая их индивидуальные особенности и текущую нагрузку; – поощряет подчиненных к обучению и профессиональному развитию;		

² Профессиональный стандарт «Специалист по управлению персоналом», утвержденный приказом Минтруда России от 09.03.2022 № 109 н (Н/01.7).

³ Профессиональный стандарт «Специалист по управлению рисками», утвержденный приказом Минтруда России от 30.08.2018 № 564н (зарегистрирован в Минюсте РФ от 17.09.2018, рег.№ 52177 (трудовые функции С/01.7)).

⁴ Методический инструмент по установлению квалификационных требований для замещения должностей государственной гражданской службы (версия 4.0).

Виды деятельности	Компетенции или трудовые функции (формируются и (или) совершенствуются)	Знания	Умения	Практический опыт
	контролировать ее выполнение	– демонстрирует уверенность в успешном разрешении проблемы, вдохновляет других своими действиями и энтузиазмом на наилучшее выполнение работ и достижение общей цели.		
ВД 6. Принятие управленческих решений	ПЛК-2 ³ Умение оперативно принимать и реализовывать управленческие решения	– оперативно принимает решения на своем уровне ответственности, соблюдая установленную процедуру принятия решений; – решения принимаются взвешенно с учетом возможных рисков; – выстраивает систему мотивации на основе прозрачных и понятных показателей; – несет ответственность за свои решения и действия.		
Универсальные компетенции (УК) (формируются и (или) совершенствуются)				
УК-3 ¹ Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		<i>Знать:</i> особенности организации групповой работы, типовых ролей в группе, основных терминов, применяемых в контексте организации групповой работы, стратегирование в групповой работе	<i>Уметь:</i> организовывать обучение и развитие команды; определять желаемое состояние команды, динамику развития; применять инструменты и методы оценки, реагирования, мониторинга и контроля в группе	<i>Владеть навыками:</i> управления командой и способностью реализовывать свою роль в команде
УК-4 ¹ Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		<i>Знать:</i> нормы профессиональной этики; нормы корпоративного управления и корпоративной культуры	<i>Уметь:</i> устанавливать и поддерживать деловые контакты, связи, отношения с сотрудниками организации и заинтересованными сторонами по вопросам управления рисками	<i>Владеть навыками:</i> определения деловой коммуникации по решению важных вопросов в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

3. ОБЪЕМ МОДУЛЯ

Таблица 3.1.1

Объем модуля

Вид учебной работы	Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:	64	30
Лекционного типа (Л)/интерактивные занятия (ИЗ)	32	0
Лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ)/интерактивные занятия (ИЗ)	-/-	-/-
Практические (семинарские) занятия (ПЗ)/интерактивные занятия (ИЗ)	28	
Самостоятельная работа слушателя (СР)	40	20
Промежуточная аттестация	4/Зачет	
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е)	104	

Таблица 4.1.1

№ п/п	Наименование темы	Общая трудоемкость, час	Контактная работа, час.				Самостоятельная работа, час	Контактная работа с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения, час.						Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация	Итоговая аттестация	Код компетенции	
			В том числе					Всего	В том числе										Всего
			Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) / в	Практические (семинарские) занятия / в	Контактная самостоятельная работа			Лекции (вебинары) в интерактивной форме	Лекции, электронное обучение	Лабораторные занятия (практикум) / в	Практические (семинарские) занятия / в	Контактная самостоятельная работа						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
2.1.	Клиентоцентричное государство и цифровая трансформация	36	34	6		28											3/2		ОПК-3 ОПК-4 ОПК-5 ПСК-1 ПСК-2 ПЛК-1 ПЛК-2 УК-3 УК-4
2.1.1	Клиентоцентричность в государственном управлении	16	16	2		14													
2.1.2	Цифровая трансформация	10	10	2		8													
2.1.3	Информационная безопасность	8	8	2		6													
2.2.	Операционное управление	68						20	26		26				20		3/2		ОПК-4 ОПК-5 ПСК-1 ПСК-2 ПЛК-1 ПЛК-2 УК-3 УК-4
2.2.1	Процесс, клиент, операционная эффективность	2							2		2								
2.2.2	Голос клиента	2							2		2								
2.2.3	Оцифровка проблематики	2							2		2								
2.2.4	Исследование процесса со стороны	2							2		2								

4.2 Содержание модуля

Таблица 4.2.1

Содержание модуля

Номер и наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
Раздел 2.1 Клиентоцентричное государство и цифровая трансформация	
Тема 2.1.1 Клиентоцентричность в государственном управлении	Федеральный проект «Государство для людей»: цели и результаты. Создание клиентоцентричных сервисов и услуг. Сервис-дизайн. Оптимизация бизнес-процессов. Особенности клиентоцентричной коммуникации и разрешения конфликтов. Примеры клиентоцентричной трансформации (федеральный и региональный опыт)
Тема 2.1.2 Цифровая трансформация	Глобальные технологические тренды и технологическая революция. Индустрия 4.0., Технологический суверенитет. Ключевые приоритеты, задачи и барьеры цифровой трансформации государственного сектора. ГосТех. Цифровое регулирование и нормативно-правовое обеспечение цифровой трансформации. Кадры цифровой трансформации госуправления. Примеры цифровой трансформации на разных уровнях системы государственного управления.
Тема 2.1.3 Информационная безопасность	Информационная безопасность, применение инструментов искусственного интеллекта, защита приватности, этика и безопасность данных. Доказательная политика и управление на данных
Раздел 2.2 Операционное управление	
Тема 2.2.1 Процесс, клиент, операционная	Основные понятия операционной эффективности. Взаимосвязь клиента и процесса; принципы построения клиентоцентричных процессов. Основные препятствия на пути операционной эффективности.
Тема 2.2.2 Голос клиента	Голос клиента как основа эффективных процессов. Виды «голосов» и их балансировка. Перевод голоса в процессные метрики.
Тема 2.2.3 Оцифровка проблематики	Понятия проблемы и цели в процессном управлении. Инструмент формулировки проблемы «Что? Где? Когда? Масштаб». КПЭ «критичный для качества» — ключевая метрика проблемы. Формулировка целей.
Тема 2.2.4 Исследование процесса со стороны клиента и организации	Функциональный и процессный подход: их плюсы и минусы для клиента и организации. Виды процессных метрик со стороны организации и со стороны клиента. «Триангуляция» голосов для определения проблемных процессов.
Тема 2.2.5 Интегральный подход к клиентоцентричным процессам	Опасности одностороннего подхода (со стороны только клиента или только процесса). Путь клиента и течение процесса. Как соединить клиентские пути с картой процесса.
Тема 2.2.6 Эмпатия и другие методы сбора голоса	Источники и способы сбора «голосов» клиентов. Равноценность качественных и количественных методов сбора голоса. Эмпатия. Метод историй. Проживание опыта. Гемба.
Тема 2.2.7 Профиль клиента (персона), выявление потребностей	Потребность как ключевой артефакт анализа голоса. Профиль клиента (персона). Методика определения потребностей из голоса.
Тема 2.2.8 Карта пользовательского пути	Понятие пользовательского пути. Виды информации на карте. Карта как схематическое изображение пользовательского пути. Принципы и алгоритмы подготовки карт пользовательского пути.

Номер и наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
Тема 2.2.9 Управление проектом изменений	Отличия проекта по управлению изменениями от других видов проектов. Ключевые составляющие проекта изменений: план, риски, команда, цель. Пошаговый алгоритм запуска проекта изменений. Почему проекты изменений не работают и как с этим быть. Коммуникация как 50% успеха проекта.
Тема 2.2.10 Карта процесса и её анализ	Виды карт процессов. Алгоритм моделирования карты текущего состояния. Гемба как инструмент отражения действительности. Виды анализа карты процесса. Алгоритмы анализа. Анализ данных как дополнение анализа карты. Выявление корневых причин низкой эффективности процесса. Диаграмма Ишикавы. Метод «Пять почему».
Тема 2.2.11 Генерация, тестирование, внедрение идей по улучшению	Принципы и методы генерации идей. Прототипирование или «думание руками». Подходы к тестированию. Планирование внедрения. Мультипоколенческий проектный план.
Тема 2.2.12 Повышение устойчивости, механизмы контроля	Встраивание контроля в процесс. Стандартизация. План контроля и панель управления как инструменты противодействия эффекту «затухания».
Тема 2.2.13 Интегральный подход к клиентоцентричным процессам: подведение итогов	Оценка достигнутых результатов. Оценка экономического эффекта. Синтез клиентского пути с процессным анализом. Итоговые артефакты проекта. Дальнейшее использование полученных результатов проекта.
Тема 2.2.14 Проектная работа	Развитие проектной работы участников программы: обмен опытом между участниками, опыт лучших практиков. Углубленный анализ проблем, применительно к темам проектов групп и региону. Работа в проектной команде в определенной роли с определенным результатом.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СЛУШАТЕЛЕЙ ПО МОДУЛЮ

Самостоятельная работа

Самостоятельная работа включает:

- изучение основных и дополнительных учебных материалов, нормативно-правовых документов, выполнение заданий, заполнение рабочей тетради, расположенных на платформе <https://new.portal.gosedu.ru>;
- подготовку проекта – для прохождения итоговой аттестации по программе.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МОДУЛЮ

6.1 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по модулю

Примерные тестовые вопросы для проведения промежуточной аттестации

1. Что такое процесс?

А. Процесс — это последовательность действий, объединяющих разные функции

- В. Процесс — это совокупность проектов, направленных на достижение определенной цели
 - С. Процесс — это последовательность действий, приводящих к определенному результату
 - Д. **Процесс — это повторяющаяся последовательность действий, преобразующих ресурсы на входе и результаты на выходе, объединяющая несколько функций и создающая продукт, который потребляет клиент**
- 2. Укажите все виды процессов в соответствии с классификацией по целям в работе организации:
 - А. **Бизнес-процессы, обеспечивающие процессы, управляющие процессы**
 - В. Бизнес-процессы, обеспечивающие процессы, бэк-офисные процессы
 - С. Процессы для клиентов, обеспечивающие процессы, управляющие процессы
 - Д. Контрольные процессы, обеспечивающие процессы, регуляторные процессы
- 3. Как должны соотноситься голос ведомства и голос клиента?
 - А. Голос ведомства должен превалировать над голосом клиента
 - В. **Голос ведомства должен быть сбалансирован с голосом клиента**
 - С. Голос клиента должен превалировать над голосом ведомства
 - Д. Голос ведомства и голос клиента должны подчиняться голосу процесса
- 4. Что такое проблема в операционном руководстве?

Проблема — это экономические убытки и потери

 - А. Проблема — это ошибки персонала
 - В. **Проблема — это отклонение реальной ситуации от желаемой**
 - С. Проблема — это то что руководство посчитало проблемой в процессе
- 5. Каковы плюсы процессного подхода? Выберите три правильных варианта ответа:
 - А. **Возможность видеть, как мы создаем ценность для клиента**
 - В. Возможность правильно распределять средства между проектами и подразделениями
 - С. **Возможность видеть, как происходят взаимодействия между подразделения**
 - Д. **Возможность видеть избыточные функции или ненужные операции**
 - Е. Возможность определять зоны конкретных исполнителей
 - Ф. Возможность правильно распределять сотрудников по ключевым операциям
- 6. Что такое жалоба?
 - А. **Бесценный источник информации от клиента о процессе**
 - В. Мнение клиента, непогруженного в процесс
 - С. Эмоциональный всплеск, на который не стоит реагировать
 - Д. Происки конкурентов и завистников
- 7. Выберите признаки хорошего интервью
 - А. **Клиент делится историями**
 - В. Клиент ругается и кричит
 - С. Клиент хочет поговорить с вашим руководителем
 - Д. **Клиент не боится сказать неприятную правду**
 - Е. Клиент подтверждает ваши догадки
 - Ф. Клиент проводит интервью быстро
- 8. Карта эмпатии делится на следующие сектора:
 - А. Говорит, делает, мечтает, ассоциирует

- B. Смотрит, думает, двигается, чувствует
 - C. **Говорит, делает, думает, чувствует**
 - D. Ничего из вышеперечисленного
9. Что отражается на Карте процесса?
- A. **Действия организации; точки контакта; чувства клиента**
 - B. Цели и болевые точки, действия организации, требования законов и процедур
 - C. Получение документов, обращение в колл-центр, чувства клиента
 - D. Ничего из вышеперечисленного
10. На каких принципах взаимодействует команда?
- A. Иерархических
 - B. Меритократических
 - C. **Равноправие**
 - D. Опытности
11. Укажите, что можно делать, когда мы идём на гембу?
- A. Высказывать свои претензии сотрудникам в лицо
 - B. Составить список ошибок, для формирования административных взысканий к персоналу
 - C. **Фиксировать то, что происходит**
 - D. Смотреть процесс одному
12. Что такое добавление ценности бизнесу при анализе?
- A. **Действия, не добавляющие ценности клиенту, но требующиеся с точки зрения технологий или законодательства**
 - B. Действия, которые необходимы, чтобы можно было содержать весь штат организации
 - C. Действия, которые связаны с получением денежных средств
 - D. Действия, которые необходимы только на этапе создания организации
13. Выберите 2 правила мозгового штурма из приведенных ниже?
- A. **Равенство**
 - B. **Отсутствие критики**
 - C. Обязательное обращение к опыту других организаций
 - D. Отсутствие модератора
14. Чего не должен содержать план контроля?
- A. Метрик процесса
 - B. Целевых значений метрик
 - C. Частоту сбора данных
 - D. Ответственного за сбор данных
 - E. **Формы отчетности**
 - F. Мер по реагированию
15. Почему экономический эффект может быть некорректным? Выберите неправильный вариант ответа:
- A. Отсутствие методологии расчета или сложность подсчета
 - B. Нежелание признавать, что проект был неудачным
 - C. **Качественно собрать данные**
 - D. Нет лидерства в подсчете экономического эффекта

Критерии балльной оценки и рекомендации по выставлению итогового балла в ходе проведения промежуточной аттестации

Оценка	Требования к знаниям
по выполнению тестовых заданий по подготовке к промежуточной аттестации	
«зачтено»	4-7 правильных ответов
«не зачтено»	0-3 правильных ответов
по выполнению тестовых заданий по промежуточной аттестации	
«зачтено»	10-15 правильных ответов
«не зачтено»	0-9 правильных ответов

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МОДУЛЯ

Пример практического задания

1. SWOT-анализ внедрения клиентоцентричного подхода

Работа в командах: SWOT-анализ по 3 направлениям, брейншторм по смягчению рисков.

Задание: определить, каким образом клиентоцентричный подход позволил решить текущие проблемы на конкретных кейсах.

2. Интервью с клиентом.

Задание:

- провести интервью с клиентом;
- найти ошибки при проведении интервью, найти ошибки при проведении

7.1 Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон от 27.05.2003 № 58-ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации» (ред. от 10.07.2023)
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_202071/;
2. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 28.04.2023)
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_380474/;
3. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 04.08.2023)
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/;
4. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (ред. от 31.07.2023)
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/;
5. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями от 06.02.2023)
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/;
6. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/;

7. Федеральный Проект «Государство для людей» и разработанные в рамках него:
 - Декларация ценностей клиентоцентричного государства.
 - Стандарт «Государство для людей».
 - Стандарт «Государство для бизнеса».https://www.economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe_upravlenie/gosudarstvo_dlya_lyudey/standarty_klientocentrichnosti/;
8. Постановление Правительства РФ от 25.12.2009 № 1088 (ред. 03.04.2023) «О государственной автоматизированной информационной системе «Управление» <https://base.garant.ru/197043/>;
9. Постановление Правительства РФ № 1278 от 27.11.2015 «О федеральной информационной системе стратегического планирования и внесении изменений в Положение о государственной автоматизированной информационной системе «Управление» <https://base.garant.ru/71264440/>;
10. Постановление Правительства РФ от 12.12.2012 № 1284 (ред. от 24.03.2023) «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» (вместе с «Правилами оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей») <https://www.garant.ru/70282224/?ysclid=ln2w5n5qf7330826798>;
11. Постановление Правительства РФ №1449 от 26.12.2015 «О порядке разработки, корректировки, осуществления мониторинга и контроля реализации планов деятельности федеральных органов исполнительной власти, руководство деятельностью которых осуществляет Правительство Российской Федерации» 9 (с изменениями и дополнениями от 18.03.2022) <https://base.garant.ru/71296062/>;
12. Указ Президента Российской Федерации от 04.02.2021 № 68 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 09.09.2022) <https://base.garant.ru/400281504/>;
13. Указ Президента РФ от 01.02.2005 № 110 «О проведении аттестации государственных гражданских служащих Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 29.04.2023) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_373242/;
14. Указ Президента РФ от 12.08.2002 № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих» (с изменениями и дополнениями от 25.08.2021) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_89509/;
15. Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» <http://www.kremlin.ru/acts/bank/45726>;

16. Указ Президента РФ от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» <http://ivo.garant.ru/#/document/71657296/>;
17. Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 года № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202007210012>;
18. Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 16 октября 2015 г. № 405 «Об утверждении методических рекомендаций по совершенствованию интерфейсов (в части навигации, поиска, предоставления информации) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и официальных сайтов федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов, используемых при предоставлении государственных услуг в электронном виде» <https://base.garant.ru/71282768/>;
19. Распоряжение Правительства РФ от 27 декабря 2021 г. № 3878-р «О проведении эксперимента по апробации инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в государственном управлении» <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/403221094/>;
20. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года» (с изменениями от 14.03.2022) <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202110070028>;
21. Распоряжение Правительства РФ от 01.10.2021 № 2765-р «Об утверждении Единого плана по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2024 года и на плановый период до 2030 года» <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202110110015>;
22. «Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2024 года» (утв. Правительством РФ 29.09.2018) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_307872/;
23. «Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих» (одобрен решением президиума Совета при Президенте РФ по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. (протокол № 21) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_113505/.

7.2. Основная литература:

1. Государственное и муниципальное управление: учебник и практикум для вузов / С. Е. Прокофьев [и др.]; под редакцией С. Е. Прокофьева, О. В. Паниной, С. Г. Еремина, Н. Н. Мусиновой. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 608 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13133-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/gosudarstvennoe-i-municipalnoe-upravlenie-519311>;
2. Ицхак Адизес. Управление изменениями без потрясений и конфликтов, Альпина Паблишер, 2023, 310 стр.;
3. Косоруков А. А., Цифровое государственное управление: учебное пособие / А. А. Косоруков. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 226 с. — ISBN 978-5-4497-1472-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117051.html>;
4. Леврик, Михаэль. Дизайн-мышление. От инсайта к новым продуктам и рынкам / Михаэль Леврик, Патрик Линк, Ларри Лейфер; [перевела с английского И. Рузмайкина]. - Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2022;

5. Государственная служба: учебник и практикум для вузов / Е. В. Охотский [и др.]; под общей редакцией Е. В. Охотского. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 340 с. — (Высшее образование). — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/bcode/490079>;
6. Гребенникова А. А., Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: учебное пособие / А. А. Гребенникова, И. В. Лагун. — Саратов: Вузовское образование, 2022. — 82 с. — ISBN 978-5-4487-0828-2. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120290.html>;
7. Авдеева Д. Комментарии о государстве и бизнесе. «Центр развития» НИУ ВШЭ, № 161 — 2018. — с. 4;
8. Байтеряков С.В., Барышникова А.В., Копыток В.К., Филиппова А., Шубина Д.О. Кадровая политика на госслужбе: текущие проблемы и необходимые изменения / под ред. М.С. Шклярук; М.: Счетная палата Российской Федерации, Центр перспективных управленческих решений, 2021 – 118 с.;
9. Бангей С. Искусство действия. Как преодолеть разрыв между планами и их реализацией / пер. с англ. Н. Яцюк. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020;
10. Виханский О.С., Стратегическое управление, М.: Гардарики, 2000;
11. Генри Минцберг, Боюс Альстранд, Жозеф Лампель. Стратегическое сафари. Экскурсия по дебрям стратегического менеджмента, «Альпина Паблишер», 2013, 530 стр.;
12. Государство как платформа: Люди и технологии/ под ред. Шклярук М.С., — М: РАНХиГС, 2019 — 111 с.;
13. Клиентоцентричный подход в государственном управлении: Навигатор цифровой трансформации / под ред. О. В. Линник, А. В. Ожаровского, М. С. Шклярук. — Москва: РАНХиГС при Президенте РФ, 2020. — 180 с <https://it-bank.gov39.ru/upload/iblock/d4f/d4f7b37e0809a89c135f2f75c18c0a57.pdf>;
14. Клиентоцентричный подход в государственном управлении: навигатор цифровой трансформации колл. монография Москва, 2020. Картавцев В.В., Коршунова С.В., Крель М.В., Круглов А.Б. и др.;
15. Минцберг Г., Альстранд Б., Лампель Ж. Стратегическое сафари. Экскурсия по дебрям стратегического менеджмента. М.: Альпина Паблишер, 2020;
16. Оценка качества государственного управления: обоснованность, результативность, эффективность / Добролюбова Е. И., Южаков В. Н., Старостина А. Н. — Москва: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2021. — 282 с.;
17. Рогозин, Д., Солодовникова, О. [Рукопись] Клиентоориентированная оценка эффективности госуслуг / Центр полевых исследований ИНСАП РАНХиГС. М., 2021;
18. Стахов А. И., Административно-процедурная регламентация предоставления государственных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс]: учебное пособие /— Электрон. текстовые данные. — М.: Российский государственный университет правосудия, 2019. — 136 с. — 978-5-93916-732-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/86268.html>;
19. Фейдер, Питер. Клиентоцентричность: отношения с потребителями в цифровую эпоху / Питер Фейдер, Сара Томс; перевод с английского П. Миронов. - Москва: Альпина Паблишер, 2021;
20. Черкашин, П. А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM): учебное пособие / П. А. Черкашин. — 3-е изд. — Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 420 с. — ISBN 978-5-4497-0695-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/97585.html>;
21. Эстер Дерби. Психология управления изменениями Альпина Паблишер, 2020, 160 стр.

7.3. Дополнительная литература:

1. Новек, Б. Как сделать, чтобы государство работало для граждан: практическое руководство по решению общественных проблем и изменению мира / Б. Новек; перевод М. Карманова; под редакцией К. Бакаева. — Москва: Альпина ПРО, 2022. — 544 с. — ISBN 978-5-907534-13-1. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122530.html>
2. Дэвид Аллен. Как привести дела в порядок. М.: «Манн, Иванов и Фербер», 2022;
3. Максим Дорофеев «Джедайские техники». М.: «Манн, Иванов и Фербер», 2022;
4. Глеб Архангельский. Тайм-драйв. Как успевать жить и работать. М.: «Манн, Иванов и Фербер», 2021;
5. Дэвид Бернс. Терапия настроения. М.: «Альпина Паблишер», 2022;
6. Франческо Чирилло. Метод Помидора. Управление временем, вдохновением и концентрацией. М.: «Эксмо», 2020;
7. Грег МакКеон. Эссенциализм. Путь к простоте. М.: «Манн, Иванов и Фербер», 2021;
8. Путь клиента: создаем ценность продуктов и услуг через карты путей, блупринты и другие инструменты визуализации / Джим Колбах; пер. с англ. П. Миронова; науч. ред. М. Стащенко. - Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2022. - 433 с.: ил. - (Серия O'Reilly);
9. Бережливое управление в Госсекторе как наладить процесс. Колл. монография, Москва, 2021;
10. Браун Т. Дизайн-мышление в бизнесе: от разработки новых продуктов до проектирования бизнес-моделей. — Litres, 2020;
11. Аносова М.И., Горлатых И.С. [Развитие электронных государственных и муниципальных услуг в России](#)// [Проблемы развития современного общества](#). Сб.статей 5-й Всероссийской научно-практической конференции. под редакцией: Кузьминой В.М.. 2020. С. 41-43. <https://elibrary.ru/item.asp?id=42384012>;
12. Богатырева Т.Г., Мартынова С.Э. Внедрение ценностей клиентоцентричности в деятельность органов власти: концептуальные подходы и инструменты//Среднерусский вестник общественных наук.2021 №3;
13. Добролюбова, Е. И. Оценка качества государственного управления: обоснованность, результативность, эффективность / Е. И. Добролюбова, В. Н. Южаков, А. Н. Старостина. — Москва: Дело, 2021. — 282 с.— Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119150.html>;
14. Государство как платформа: Люди и технологии/ под ред. Шклярук М.С., — М: РАНХиГС, 2019 — 111 с.;
15. Жак Пейл. Реальная стратегия. Как планировать только то, что можно воплотить «Альпина Паблишер» 2021. 450 стр.;
16. Зюзина, Н. Н. Государственная гражданская служба: учебное пособие / Н. Н. Зюзина, О. Ю. Бурлюкина. — Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2021. — 84 с.— Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116161.html>;
17. Кемпкенс Оливер. Дизайн-мышление. Все инструменты в одной книге Лучшие практики из 150 кейсов, Бомбора, 2021, 224 стр.;
18. Канеман Даниэль. Думай медленно...Решай быстро, АСТ, 2021, 656 стр.;
19. Макаров А.В. [Межведомственное электронное взаимодействие при предоставлении государственных услуг](#)//[Аллея науки](#). 2018. Т. 3. № 11 (27). С. 400-403. <https://elibrary.ru/item.asp?id=36878814>;
20. Практика применения проектного управления/Аналитический центр при Правительстве РФ https://ac.gov.ru/uploads/2-Publications/Sbornik_PO_22.04.22.pdf;
21. Розин Марк. Восхождение по спирали: Теория и практика реформирования организаций, альпина Паблишер, 2022, 380.стр.;

22. Салтыкова О. П., Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в субъекте РФ: монография / О. П. Салтыкова. — Саратов: Вузовское образование, 2020. — 61 с. — ISBN 978-5-4487-0594-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/87202.html> (дата обращения: 11.05.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей;
23. Тявкин Е.Н., Рыжков И.С. [Нормативно-правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг// Сборник избранных статей по материалам научных конференций ГНИИ «Нацразвитие».](https://elibrary.ru/item.asp?id=38180754) СПб, 2019. С. 135-136. <https://elibrary.ru/item.asp?id=38180754>;
24. Грязнова В.Н., Шпеко П.А. [Государственная кадровая политика в цифровой трансформации: социологический аспект//Миссия конфессий.](https://www.elibrary.ru/item.asp?id=45074786) 2020. Т. 9. № 7 (48). С. 771-776. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=45074786>;
25. Филип Котлер, Нильс Бикхофф, Роланд Бергер. Стратегический менеджмент по Котлеру: Лучшие приемы и методы, «Альпина Паблишер» 2016. 140 стр.;
26. Черри, Пол Продающие вопросы: Эффективный способ выяснить, чего действительно хотят ваши клиенты / Пол Черри; перевод И. Окунькова. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 176 с. — ISBN 978-5-9614-6094-0. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www-iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/82427.html>.

7.4. Интернет ресурсы:

1. <http://kremlin.ru/> – Официальный сайт Президента Российской Федерации.
2. <http://government.ru/> – Официальный сайт Правительства Российской Федерации.
3. <https://ac.gov.ru/about> - аналитический центр при Правительстве российской Федерации
4. <http://www.duma.gov.ru> – Официальный сайт Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации.
5. <http://www.council.gov.ru/> – Официальный сайт Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации.
6. <http://www.psychologos.ru> – Энциклопедия практической психологии.
7. <http://www.potentiales.ru/> - Официальный сайт Центра современных кадровых технологий Высшей школы государственного управления Российской академии народного хозяйства и государственной службы при президенте РФ.
8. <https://cpur.ru/digitalconsulting/>- Адаптируемая методология оценки цифровой зрелости организации на примере Счетной палаты Российской Федерации, АНО «ЦПУР», 2020
9. <https://docs.cntd.ru/> Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс»

7.5. Справочные системы (информационные технологии, программное обеспечение)

1. www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
2. www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека
3. www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека
4. www.asi.ru / - Агентство стратегических инициатив
5. www.biznes-karta.ru / -Агентство деловой информации «Бизнес-карта»
6. www.rbs.ru / - Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг»
7. www.aport.ru / - Поисковая система
8. www.rambler.ru / - Поисковая система
9. www.yandex.ru / - Поисковая система
10. www.businesslearning.ru / - Система дистанционного бизнес образования

11. <http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс
12. <http://www.garant.ru/> - Гарант
13. <http://government.ru/docs/31988/> - О совершенствовании системы оценки гражданами качества предоставления госуслуг
14. <https://gossluzhba.gov.ru> Госслужба – Портал госслужбы
15. <http://www.gosuslugi.ru/> - Портал государственных услуг
16. <https://cx.cdto.ranepa.ru/> Клиентоцентричный подход в государственном управлении. Навигатор Центра подготовки руководителей цифровой трансформации ВШГУ РАНХиГС
17. <https://legalacts.ru/doc/rasporjazhenie-pravitelstva-rf-ot-01102021-n-2765-r-ob-utverzhenii/> - Законы, кодексы и нормативно-правовые акты Российской Федерации

7.6. Интернет-ресурсы, справочные системы (информационные технологии, программное обеспечение)

1. AUP.Ru. Административно-управленческий портал [Электронный ресурс]: бизнеспортал. – Режим доступа: <http://www.aup.ru>
2. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – Доступ зарегистрированным пользователям по паролю. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
3. HR-Journal. Работа с персоналом [Электронный ресурс]: Интернет-журнал. – Режим доступа: <http://www.hr-journal.ru>, свободный
4. Info Management [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://infomanagement.ru>
5. Quality.eur.ru [Электронный ресурс]: сайт о менеджменте качества. – Режим доступа: <http://quality.eur.ru>, свободный
6. Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) [Электронный ресурс]: [сайт]. – Режим доступа: www.wciom.ru,
7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс]: федеральный портал. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>
8. Единый архив экономических и социологических данных [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://sophist.hse.ru>
9. Журнал социологии и социальной антропологии (ЖССА) [Электронный ресурс] : научный журнал / учредители : Санкт-Петербургский государственный университет (СПбГУ), Социологический институт РАН (СИ РАН), Международный Фонд поддержки социогуманитарных исследований и образовательных программ «Интерсоцис». – 1998 - . – Санкт-Петербург, 1998 - . – 5 раз в год. – ISSN 2306- 6946 // eLIBRARY.RU. – Доступ зарегистрированным пользователям по паролю. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=7800>
10. КиберЛенинка [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>, свободный
11. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
12. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс]: Интернет-проект. – Режим доступа: <https://www.cfin.ru>
13. Менеджмент [Электронный ресурс]: [сайт] // Элитариум. Центр дополнительного образования. – Режим доступа: <http://www.elitarium.ru/management>
14. Управление персоналом [Электронный ресурс] / учредитель: ООО «Журнал «Управление персоналом». – 1996 - . – Москва, 2004 - . – 2 раза в месяц. – Режим доступа: <http://www.top-personal.ru>

15. Энциклопедия менеджмента [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://www.pragmatist.ru>
16. https://uriu.ranepa.ru/files/doc/news/07.12.22/%D0%A1%D0%91%D0%9E%D0%A0%D0%9D%D0%98%D0%9A%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D0%B8%D0%B8%2001.12.2022.pdf?utm_source=yandex.ru&utm_medium=organic&utm_campaign=yandex.ru&utm_referrer=yandex.ru
СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ, ЭКОНОМИКЕ, ПОЛИТИКЕ, ПРАВЕ: сборник докладов XIII международной научнопрактической конференции молодых ученых, аспирантов и студентов / Под ред. Черкасовой Т.П., Ивановой Л.Л. Ростов-на-Дону, 1 декабря 2022 г. Ростов н/Д: Изд-во ЮРИУ РАНХиГС, 2023. – 518 с. ISBN 978-5-6047682-1-1

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МОДУЛЯ

Для обеспечения обучения слушателей и проведения промежуточной аттестации по модулю «Клиентоцентричное государство и цифровая трансформация» РАНХиГС располагает необходимой материально-технической базой, обеспечивающей реализацию программы модуля, проведение итоговой аттестации, предусмотренной учебным планом.

Учебный процесс проходит в аудиториях, обеспечивающих возможность доступа слушателей к информационным образовательным технологиям, автоматизированным системам поиска и хранения информации, национальным и международным информационным ресурсам.

Реализация программы в дистанционном режиме осуществляется через Систему дистанционного обучения (СДО) WebTutor. Слушателям предоставляется авторизованный доступ на информационно-образовательный портал Института ВШГУ через ввод логина и пароля. Логин и пароль присваивается администратором системы дистанционного обучения. Вебинары проводятся в режиме видеоконференции.

Дистанционное обучение включает в себя изучение материалов, прохождение электронных курсов. Итоговая аттестация проходит в форме онлайн тестирования на информационно-образовательном портале Института ВШГУ.

Во время обучения слушатели имеют доступ к библиотечному фонду с необходимым количеством учебной, методической литературы и другой печатной продукции, для самостоятельной работы, а также к автоматизированным системам хранения и поиска информации, национальным и международным информационным ресурсам.

Слушатели получают методическую поддержку в процессе обучения и по заверении обучения, в т.ч. имеют возможность получать консультации по электронной почте у преподавателей, принимающих участие в обучении.

Программное обеспечение: лицензионные системные программы - операционные системы (Windows, Acrobat Reader, иные), обеспечивающие взаимодействие всех других программ с оборудованием и взаимодействие пользователя персонального компьютера с программами; универсальные офисные прикладные программы и средства ИКТ, например, программа подготовки презентаций; использование Интернет, электронной почты; использование автоматизированных поисковых систем Интернет (например, Google).

Слушатели получают методическую поддержку в процессе обучения и по заверении обучения, в т.ч. имеют возможность получать консультации по электронной почте у преподавателей, принимающих участие в обучении.