

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

Институт «Высшая школа государственного управления»

АННОТАЦИЯ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации

«ВНЕДРЕНИЕ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ НА УРОВНЕ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

(наименование программы)

1. Программа разработана на основании:

- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – магистратура по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13.08.2020 № 1000.
- Профессиональный стандарт «Специалист по управлению рисками», утвержденный приказом Минтруда России от 30.08.2018 № 564н.

2. Категория слушателей: участники рабочих групп по клиентоцентричности (команда внедрения) – исполнительных органов государственной власти регионов РФ.

3. Форма обучения: очная (с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий).

4. Периоды реализации программы: 7 месяцев, 6 месяцев 4 недели 2 дня, 6 месяцев 4 недели 1 день, 5 месяцев 2 недели 3 дня, 5 месяцев 1 неделя 1 день.

5. Программа реализуется на государственном языке Российской Федерации.

6. Период актуальности программы составляет один календарный год с даты утверждения на Ученом совете Академии, программа актуальна до 08 апреля 2026г.

7. Основные модули программы:

1. КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ
2. МЫШЛЕНИЕ И ЦЕННОСТИ
3. ПРОЦЕССНОЕ УПРАВЛЕНИЕ
4. ВНЕДРЕНИЕ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ

8. Основная и дополнительная литература:

- Бережливое управление в госсекторе. Как наладить процессы / под ред. А. В. Ожаровского, К. А. Ткачевой. — Москва: РАНХиГС, 2021. — 184 с. <https://lean.cdto.ranepa.ru/>
- Борщевский, Г. А. Государственная служба: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. А. Борщевский. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 305 с.
- 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).
- 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.
- 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.
- Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы: монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт; под редакцией А. И. Громова. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 367 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-03094-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-biznes-processami-sovremennye-metody-560423#page/1>.

- Джеффри Лайкер, Джеймс Морган «Система разработки продукции в Toyota: Люди, процессы, технология».
- Джеффри Лайкер. Дао Toyota. 14 принципов менеджмента ведущей компании мира.
- Дудоров, А. Ю. Главная книга о фасилитации: практическое руководство для работы с командами / Александр Дудоров, Людмила Дудорова. — Москва: Эксмо, 2025. — 384 с.