

**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

«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ: ОСНОВЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И КОММУНИКАЦИИ»

(наименование программы)

1. Программа разработана на основании:

- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13 августа 2020 г. № 1016.
- Профессиональный стандарт «Специалист по управлению рисками», утвержденный приказом Минтруда России от 30.08.2018 № 564н.

2. Категория слушателей: государственные гражданские служащие, замещающие должности государственной гражданской службы всех категорий и групп должностей.

3. Форма обучения: очно-заочная форма обучения (с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий).

4. Периоды реализации программы: 4 недели 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. МЫШЛЕНИЕ И ЦЕННОСТИ
2. ОСНОВЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
4. КОММУНИКАЦИИ

8. Основная и дополнительная литература:

- Войтик, Н. В. Речевая коммуникация: учебное пособие для вузов / Н. В. Войтик. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 104 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17846-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/rechevaya-kommunikaciya-533844>;
- 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>;
- Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении: учебник для вузов / Н. Г. Вагоронин, С. А. Вагоронин, А. С. Вагоронин. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 171 с. — (Высшее образование).
- 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;
- 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>;

- 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 управлеченческих решений, 2021 – 118 с.;
- Государство как платформа: Люди и технологии/ под ред. Шклярук М.С., — М: РАНХиГС, 2019 — 111 с.;
- 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>;
- Дудоров, А. Ю. Главная книга о фасилитации: практическое руководство для работы с командами / Александр Дудоров, Людмила Дудорова. — Москва: Эксмо, 2025. — 384 с.