

**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

«Создание сервисов и услуг, ориентированных на человека»

(наименование программы)

1. Программа разработана на основании:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13 августа 2020 г. № 1016;
- Профессионального стандарта «Специалист по управлению рисками» (приказ Минтруда России от 30.08.2018 № 564н).

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

3. Форма обучения: очная форма обучения (с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ)).

4. Период реализации программы: 1 неделя 5 дней.

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 10 апреля 2026 г.

7. Основные темы программы:

- Введение в сервис-дизайн
- Этап «Эмпатия»
- Этап «Фокусировка»
- Этап «Генерация идей»
- Этап «Прототипирование решений и тестирование»

8. Основная и дополнительная литература:

- Гумерова Г. И. Электронное правительство: учебник для вузов / Г. И. Гумерова, Э. Ш. Шаймиева. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20865-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/558889>
- Курочкина А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561433>.
- Еремин С. Г. Основы социального государства: учебник и практикум для вузов / С. Г. Еремин, А. И. Галкин, О. В. Панина; под редакцией С. Е. Прокофьева. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 255 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21550-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/577326> (дата обращения: 03.04.2025).
- 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>.