

## 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>.