

**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

«Клиентоцентричный подход в государственном управлении (для преподавателей)»

(наименование программы)

1. Программа разработана на основании:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», утверждённого приказом Минобрнауки России от 13.08.2020 № 1016;
 - Профессионального стандарта «Консультант в области управления персоналом» (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 04.04.2022 № 197н).
- 2. Категория слушателей:** профессорско-преподавательский состав, работники и эксперты филиалов РАНХиГС.
- 3. Форма обучения:** очная (с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий).
- 4. Период реализации программы:** 2 месяца 3 недели 3 дня.
- 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 17 июня 2026 г.

7. Основные темы программы:

- Мышление и ценности.
- Процессное управление.
- Внедрение клиентоцентричности.
- Андрагогика в системе дополнительного профессионального образования.

8. Основная и дополнительная литература:

- Абрамов В.С., Абрамов С.В. Стратегический менеджмент. Учебник и практикум для вузов. М.: Гриф, 2024.
- 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.
- Прокофьев С.Е. Государственный менеджмент: учебник и практикум для вузов / С. Е. Прокофьев, С. Г. Еремин, А. И. Галкин. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 248 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15813-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/gosudarstvennyy-menеджмент-568302#page/1>.
- Чекмарев А.В. Управление цифровыми проектами и процессами: учебник для вузов / А. В. Чекмарев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 424 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18522-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-cifrovymi-proektami-i-processami-564520-2>.