

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

Институт «Высшая школа государственного управления»

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор Института ВШГУ РАНХиГС
О.И. Кондратенко
«10» апреля 2025 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации

«Создание сервисов и услуг, ориентированных на человека»

Москва, 2025

Разработчик:

А.В. Гаврилов,
директор программ Центра внедрения клиентоцентричного подхода Института ВШГУ
РАНХиГС

Руководители программы:

А.В. Гаврилов,
директор программ Центра внедрения клиентоцентричного подхода Института ВШГУ
РАНХиГС

Е.А. Аверьянов,
директор Центра профессионального развития государственных служащих Института ВШГУ
РАНХиГС

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки рассмотрена и рекомендована к утверждению и реализации на заседании Ученого совета Института ВШГУ «10» апреля 2025 года, протокол № 04.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ	4
1.1. Цель и задачи реализации программы	4
1.2. Нормативная правовая база.....	5
1.3. Планируемые результаты обучения	7
1.4. Категория слушателей	9
1.5. Формы обучения и сроки освоения	9
1.6. Период обучения и режим занятий	9
1.7. Документ о квалификации	9
2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	9
2.1. Календарный учебный график.....	9
2.2. Учебный план	10
2.3. Содержание программы	11
3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ.....	12
3.1. Кадровое обеспечение	12
3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы	14
3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	14
4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	18
4.1. Фонд оценочных средств по итоговой аттестации	18
4.2. Характеристика результатов освоения программы	20

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «*Создание сервисов и услуг, ориентированных на человека*» разработана в рамках приоритетных направлений профессионального развития федеральных государственных гражданских служащих для осуществления их обучения на основании государственного образовательного сертификата на дополнительное профессиональное образование гражданина служащего в соответствии с решениями Правительства Российской Федерации¹.

1.1. Цель и задачи реализации программы

Программа направлена на повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Цель программы: научить применять на практике инструменты клиентоцентричного подхода при создании сервисов и услуг.

Задачи программы:

- ✓ сформировать понимание важности изучения клиентского опыта при проектировании сервисов и услуг;
- ✓ расширить знания и сформировать навыки в области реинжиниринга бизнес-процессов с акцентом на клиентоцентричный подход;
- ✓ дать представление о передовых практиках по улучшению клиентского опыта в РФ и в мире.

В результате освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации слушатели:

знают:

- качественные и количественные методы изучения клиентского опыта;
- методы построения портретов персон и карт клиентского пути;
- способы генерации идей для преодоления разрывов в клиентских сценариях;
- типы прототипирования решений и способы их последующего тестирования;
- задачи сервис-дизайнера по проектированию лучшего клиентского опыта;

умеют:

- идентифицировать потребности и ожидания клиентов, выявлять болевые точки в клиентских сценариях;
- применять принципы сервисного проектирования продуктов и услуг;
- проводить сбор и анализ качественной информации, синтезировать новые идеи по улучшению клиентского опыта и проводить мозговой штурм;
- структурировать данные, полученные после исследований;
- создавать физические прототипы решений с последующим тестированием на целевой аудитории
- организовывать полный цикл «сервис-дизайна» от формулировки базовых гипотез по улучшению клиентского опыта до создания прототипа решения;

имеют сформированное представление и понимание о:

¹ 1) Указ Президента РФ от 21.02.2019 № 68 «О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации» (вместе с «Положением о порядке осуществления профессионального развития государственных гражданских служащих Российской Федерации») https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_318654/.

2) Постановление Правительства РФ от 18.05.2019 № 619 «О государственном образовательном сертификате на дополнительное профессиональное образование государственного гражданина служащего Российской Федерации» (вместе с «Положением о государственном образовательном сертификате на дополнительное профессиональное образование государственного гражданина служащего Российской Федерации») https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_325003/.

- влиянии клиентоцентричного подхода в части сервисного проектирования на организацию;
- взаимосвязи методологии «Сервис-дизайн» с другими концепциями по улучшению клиентского опыта;
- принципах дивергентного и конвергентного мышления для разных этапов проектирования клиентских решений

1.2. Нормативная правовая база

Программа разработана с учетом требований следующих нормативно-правовых документов:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 28.02.2025) «Об образовании в Российской Федерации».
2. Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 (ред. от 15.11.2013) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (зарегистрирован в Минюсте России 20.08.2013 № 29444).
3. 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 (зарегистрирован в Минюсте России 27 августа 2020г. № 59497).
4. Профессиональный стандарт «Специалист по управлению рисками», утвержден приказом Минтруда России от 30.08.2018 № 564н (зарегистрирован в Минюсте России 17.09.2018 № 52177).
5. Приказ РАНХиГС от 22 сентября 2017 г. № 01-6230 «Об утверждении Положения о применении в Академии электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».
6. Приказ РАНХиГС от 19 апреля 2019г. № 02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию»;
7. Приказ РАНХиГС от 13 августа 2021 г. № 02-835 «Об утверждении Положения о порядке разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ - программ профессиональной переподготовки, программ повышения квалификации».
8. Приказ РАНХиГС от 09 декабря 2024 года № 02–2499 «О внесении изменений в Порядок разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ-программ повышения квалификации, программ профессиональной переподготовки, утвержденный приказом от 13 августа 2021 года №02–835».
9. Постановление Правительства РФ от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».
10. Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22.04.2015 № ВК-1032/06).
11. Методические рекомендации по использованию электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных профессиональных образовательных программ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.04.2014 № 06-381.
12. Методические рекомендации по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме (письма Минобрнауки России от 21 апреля 2015 г. № ВК-1011/06, № АК-1012/06, № АК-1013/06).

13. Методический инструментарий по установлению квалификационных требований для замещения должностей государственной гражданской службы (версия 4.0) <http://rosmintrud.ru/ministry/programms/gossluzhba/16/1>;

При формировании образовательной программы учтены:

14. «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 № 197-ФЗ.

15. ОК 010-2014 (МСКЗ-08). Общероссийский классификатор занятий» (принят и введен в действие Приказом Росстандарта от 12.12.2014 № 2020-ст).

16. ОКВЭД 2 - Общероссийский классификатор видов экономической деятельности ОК 029-2014 (КДЕС Ред.2), утвержденный приказом Росстандарта от 31.01.2014 № 14ст.

17. Справочник квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих
<https://www.economy.gov.ru/material/file/b35b18044d02717aa97b0921e6d9427a/spravochnik.pdf?ysclid=li1e9yi544799762946>.

1.3. Планируемые результаты обучения

Выпускник программы в соответствии с задачами профессиональной деятельности и целями образовательной программы должен обладать следующими основными профессиональными компетенциями (таблица 1).

Таблица 1.3.1

Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Общепрофессиональные, профессионально-специализированные компетенции или трудовые функции (ОПК, ПСК, ПЛК (формируются и (или) совершенствуются)	Знания	Умения	Практический опыт
ВД 1. Коммуникационная	ОПК-7² - способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	Знать: условия, принципы, механизмы взаимодействия органов власти, бизнеса и гражданского общества; системы взаимодействия, которая функционирует как различные институты государства и общества	Уметь: организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов власти с гражданским обществом	Владеть: опытом выстраивания эффективного взаимодействия и сотрудничества с институтами публичной власти, гражданского общества
ВД 2 Анализ и оценка рисков	ПСК-1³ – определение ситуации (контекста) и идентификация рисков в деятельности организаций	Знать: - контекст процесса управления рисками; - критерии, применяемые при идентификации риска	Уметь: - определять контекст процесса оценки риска в соответствии с внутренней и внешней средой функционирования организации, а также особые обстоятельства и ограничения;	Владеть: определение ситуации (контекста) рисковых видов, сфер деятельности организаций

² 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.

³ Профессиональный стандарт «Специалист по управлению рисками», утвержден приказом Минтруда России от 30.08.2018 № 564н (трудовая функция А/01.5).

			- осуществлять оценку рисковых ситуаций, тестировать и верифицировать методики идентификации рисков с учетом отраслевой специфики и контекста функционирования организации	
ВД 3. Гибкость и готовность к изменениям	ПЛК-1⁴ – умение управлять изменениями	<i>Поведенческие индикаторы:</i> <ul style="list-style-type: none"> – предлагает новые способы действия, повышающие эффективность исполнения должностных обязанностей; – рассматривает идеи и предложения других по повышению эффективности исполнения должностных обязанностей и реализует их; – разъясняет другим необходимость изменений; – в короткие сроки переключается с выполнения одной задачи на другую; – не снижает качества работы при необходимости выполнять несколько задач; – быстро изменяет подход к решению. 		

⁴ Методический инструментарий по установлению квалификационных требований для замещения должностей государственной гражданской службы (версия 4.0).
<http://rosmintrud.ru/ministry/programms/gossluzhba/16/1>.

1.4. Категория слушателей

К освоению программы допускаются:

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

Требования к слушателям программы: высшее образование (бакалавриат, магистратура, специалитет).

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Очная форма обучения (с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ)).

Общая трудоемкость программы составляет 36 академических часов с применением ДОТ, из которых 20 академических часов контактной работы со слушателем, в том числе 2 ак. часа итоговой аттестации.

1.6. Период обучения и режим занятий

Период обучения составляет 1 неделя 5 дней.

Режим занятий: по 4-8 академических часа в день.

Для каждого потока предельная максимальная численность лекционной группы – 150 человек, практической (семинарской) группы – 150 человек.

1.7. Документ о квалификации

Удостоверение о повышении квалификации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Календарный учебный график

Таблица 2.1.1

Календарный учебный график

Период обучения – 1 неделя 5 дней	
1 неделя	5 дней
УЗ ДОТ / СР ДОТ	УЗ ДОТ / СР ДОТ/ ИА ДОТ

Календарный учебный график заполнен с помощью условных обозначений:

УЗ ДОТ – учебные занятия с применением дистанционных образовательных технологий.
СР ДОТ – самостоятельная работа с применением дистанционных образовательных технологий.

ИА ДОТ - итоговая аттестация с применением дистанционных образовательных технологий.

2.2. Учебный план

Таблица 2.2.1

Учебный план

по дополнительной профессиональная программа повышения квалификации
 «Создание сервисов и услуг, ориентированных на человека»

№ п/п	Наименование темы	Общая трудоемкость, час.		Контактная работа, час.				Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий), час.				Самостоятельная работа, час				Самостоятельная работа, час				Текущий контроль успеваемости				Итоговая аттестация (вид /час.)		Код компетенции					
		Всего		В том числе				Всего		В том числе				Всего		В том числе				Всего		Промежуточная аттестация (форма/час)				Итоговая аттестация (вид /час.)		Код компетенции			
				Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час			Лекции/ в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час			Самостоятельная работа, час	Контактная самостоятельная работа, час	Самостоятельная работа, час	Контактная самостоятельная работа, час												
1.	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18														
1.	Введение в сервис-дизайн	4							2	2																	ОПК-7 ПСК-1				
2.	Этап «Эмпатия»	8								4	2																ОПК-7 ПСК-1 ПЛК-1				
3.	Этап «Фокусировка»	7								4	2																ПСК-1 ПЛК-1				
4.	Этап «Генерация идей»	8								4	2																ОПК-7 ПСК-1 ПЛК-1				
5.	Этап «Прототипирование решений и тестирование»	7								4	2																ПСК-1 ПЛК-1				
Итого:		34							18	10								8		16											
Итоговая аттестация:		2																									2/3⁵				
Всего:		36							18	10							8		16								2				

⁵ Итоговая аттестация проводится с применением дистанционных образовательных технологий в виде зачета.

2.3. Содержание программы

Содержание программы

Таблица 2.3.1

№	Наименование темы	Содержание темы
1.	Введение в сервис-дизайн	Что такое сервис-дизайн? Правила сервис-дизайна. Организация процесса. Выбор проекта. Дивергентное и конвергентное мышление
2.	Этап «Эмпатия»	Карта стейкхолдеров. Триангуляция методов исследований. От количественных исследований к качественным
3.	Этап «Фокусировка»	Составление карт для изучения клиентского опыта (карты эмпатии, карты клиентского пути). Кластеризация данных. Формулировки точки зрения
4.	Этап «Генерация идей»	Обзор методов генерации идей: 6 шляп мышления Эдварда де Бона, метод Уолта Диснея, обратный мозговой штурм, SCAMPER. Постановка творческой задачи на генерацию идей. Проведение мозгового штурма. Ранжирование идей по критериям.
5.	Этап «Прототипирование решений и тестирование»	Обзор типов прототипирования решений. Критерии для выбора метода прототипирования. Моделирование процесса прототипирования решения. Обоснование необходимости тестирования прототипов. Принципы тестирования. Дальнейшие действия после получения обратной связи от клиентов.

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Кадровое обеспечение

Реализация программы обеспечивается научно-педагогическими кадрами, имеющими образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, специальную подготовку по использованию дистанционных образовательных технологий в учебном процессе, систематически занимающимися научной и (или) научно-методической деятельностью, а также владеющими навыками интерактивной работы. Условием допуска к участию в Программе является наличие у преподавателя методических разработок, а также владение активными формами и методами обучения.

Все преподаватели имеют ученую степень или опыт деятельности в соответствующей профессиональной области. Руководство Программы вместе с преподавателями поддерживают высокий квалификационный уровень ППС за счет регулярного повышения квалификации преподавателей, содействие в их участии в конференциях и методических семинарах, обеспечивает привлечение ППС для работы в органах власти в качестве экспертов (при разработке региональных программ и проектов, в кадровых комиссиях).

К преподаванию привлекаются представители органов государственной власти, ведущих компаний негосударственного сектора экономики, а также иностранные специалисты. Участие практических специалистов составляет более 30% времени, отведенного на освоение программы.

Таблица 3.1.1

Сведения о профессорско-преподавательском составе

Ф.И.О. преподавателя	Специальность, присвоенная квалификация по диплому	Дополнительная квалификация	Место работы, должность Основное/дополните- льное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности или дополнительная квалификация	Стаж научно- педагогической работы		Наименование преподаваемой темы
						Всего	В том числе по преподаваем ой дисциплине (модулю)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Гаврилов Алексей Владимирович	1999, Волгоградская академия государственной службы, ГМУ, менеджер	2022, РАНХиГС, Методика преподавания в системе дистанционного обучения, фасилитатор. 2021, РАНХиГС, Менеджмент в малом и среднем бизнесе.	Директор программ Центра внедрения клиентоцентричного подхода Института ВШГУ РАНХиГС <i>Основное место работы – почасовая оплата труда</i>					Тема 5 Введение в сервис- дизайн Тема 2. Этап «Эмпатия» Тема 3. Этап «Фокусировка» Тема 4. Этап «Генерация идей» Тема 5. Этап «Прототипирование решений и тестирование»

3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Учебные занятия по реализуемой программе проводятся в режиме видеоконференций и через систему дистанционного обучения (СДО). Слушателям предоставляется авторизованный доступ на информационно-образовательный портал Института ВШГУ через ввод логина и пароля. Логин и пароль присваивается администратором системы дистанционного обучения.

Во время обучения слушатели имеют доступ к библиотечному фонду с необходимым количеством учебной, методической литературы и другой печатной продукции, для самостоятельной работы, а также к автоматизированным системам хранения и поиска информации, национальным и международным информационным ресурсам.

Программное обеспечение: лицензионные системные программы - операционные системы, обеспечивающие взаимодействие всех других программ с оборудованием и взаимодействие пользователя персонального компьютера с программами; универсальные офисные прикладные программы и средства ИКТ, например, программа подготовки презентаций; использование Интернет, электронной почты; использование автоматизированных поисковых систем Интернет.

Слушатели получают методическую поддержку в процессе обучения и по заверении обучения, в т.ч. имеют возможность получать консультации по электронной почте у преподавателей, принимающих участие в обучении.

3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Пример практического задания

1. Определение границ системы. Построение карты системы по жизненной ситуации.
Работа в командах: построение карты системы, с описанием всех участников жизненной ситуации.
Задание: определить все задействованные стороны в одной из трех выбранных жизненных ситуациях, нанести на карту системы, построить взаимосвязи между сторонами
2. Интервью с клиентом.
Задание: подготовить шаблон скрипта интервью, определить локации для проведения интервью, распределить роли
3. Кабинетные исследования.
Задание: провести качественное исследование с использованием сети интернет по поиску существующих практик по решению проблем в выбранной жизненной ситуации.
4. Групповая работа по направлениям:
 - 1) Построение карты клиентского пути по выбранной жизненной ситуации
 - 2) Создание формулы инсайта на основании карты клиентского пути для последующей постановки творческой задачи на генерацию идей
 - 3) Проведение обратного мозгового штурма на формулу инсайта с генерацией не менее 30 идей участниками
 - 4) Кластеризация идей обратного мозгового штурма с использованием матрицы приоритизации. Выбор ключевой идеи для создания прототипа решения.
 - 5) Выбор типа прототипа для реализации ключевой идеи по решению в рамках жизненной ситуации
 - 6) Тестирование прототипа решения на клиентах. Заполнение матрицы тестирования.

Примеры заданий для самостоятельной работы слушателей

1. С использованием карты системы по жизненной ситуации сформулировать предположения: какие задачи сейчас стоят перед человеком, что не получается в процессе решения своих задач.
2. Провести не менее 2 интервью с клиентами в рамках выбранной жизненной ситуации на основании скрипта
3. Распаковать интервью, используя шаблон «Карта эмпатии».
4. Провести кабинетное исследование по анализу трендов в рамках выбранной жизненной ситуации
5. Отметить на карте клиентского пути все барьеры, разрывы клиентского опыта. Оценить эмоции клиента на каждом шаге.
6. Создать несколько «Формул инсайта» по разрывам клиентского пути
7. Разработать простейший прототип решения из подручных материалов. Подготовить его для последующего тестирования на клиентах.
8. Проведение тестирования прототипа на 3 клиентах. Внесение изменений в прототип на основании обратной связи клиентов.

Нормативно-правовые документы:

1. Федеральный закон от 27.05.2003 № 58-ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации» (ред. от 14.02.2024) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_202071/;

2. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 14.02.2023) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_380474/;

3. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями от 06.02.2023) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/;

4. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (ред. от 14.07.2022) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/.

5. Федеральный Проект «Государство для людей» и разработанные в рамках него:

- Декларация ценностей клиентоцентричного государства.
- Стандарт «Государство для людей».
- Стандарт «Государство для бизнеса».

https://www.economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe_upravlenie/gosudarstvo_dlya_lyudey/standarty_klientocentrnosti/;

6. Указ Президента Российской Федерации от 04.02.2021 № 68 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 09.09.2022) <https://base.garant.ru/400281504/>.

7. Указ Президента РФ от 12.08.2002 № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих» (с изменениями и дополнениями от 25.08.2021) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_89509/.

8. Распоряжение Правительства РФ от 27 декабря 2021 г. № 3878-р «О проведении эксперимента по апробации инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в государственном управлении» <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/403221094/>.

9. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года» (с изменениями от 14.03.2022) <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202110070028>.

10. Распоряжение Правительства РФ от 01.10.2021 № 2765-р «Об утверждении Единого плана по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2024 года и на плановый период до 2030 года» <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202110110015>.

11. «Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих» (одобрен решением президиума Совета при Президенте РФ по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. (протокол № 21) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_113505/.

12. Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 16 октября 2015 г. № 405 «Об утверждении методических рекомендаций по совершенствованию интерфейсов (в части навигации, поиска, предоставления информации) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и официальных сайтов федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов, используемых при предоставлении государственных услуг в электронном виде» <https://base.garant.ru/71282768/>;

Основная литература:

1. 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/558899>

2. 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>.

3. 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).

4. 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>;

5. 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;

6. 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). — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/bcode/490079>;

7. Государство как платформа: Люди и технологии/ под ред. Шклярук М.С., — М: РАНХиГС, 2019 — 111 с.;

8. 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>;

Дополнительная литература:

1. Сидорова, А. А. Электронное правительство : учебник и практикум для вузов / А. А. Сидорова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 234 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17144-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561295> (дата обращения: 03.04.2025).

2. Борщевский, Г. А. Государственная служба : учебник для вузов / Г. А. Борщевский. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 288 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17197-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559447> (дата обращения: 03.04.2025).

3. Новек, Б. Как сделать, чтобы государство работало для граждан: практическое руководство по решению общественных проблем и изменению мира / Б. Новек; перевод М. Карманова; под редакцией К. Бакаева. — Москва: Альпина ПРО, 2022. — 544 с. — ISBN 978-5-907534-13-1. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122530.html>;

4. Путь клиента: создаем ценность продуктов и услуг через карты путей, блупринты и другие инструменты визуализации / Джим Колбах; пер. с англ. П. Миронова; науч. ред. М. Сташенко. - Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2022. - 433 с.: ил. - (Серия O'Reilly);

5. Бережливое управление в Госсекторе: как наладить процесс. Колл. монография, Москва, 2021;

6. Добролюбова, Е. И. Оценка качества государственного управления: обоснованность, результативность, эффективность / Е. И. Добролюбова, В. Н. Южаков, А. Н. Старостина. — Москва: Дело, 2021. — 282 с.— Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119150.html>;

7. Кемпкенс Оливер. Дизайн-мышление. Все инструменты в одной книге Лучшие практики из 150 кейсов, Бомбара, 2021, 224 стр.;

8. Богатырева Т.Г., Мартынова С.Э. Внедрение ценностей клиентоцентричности в деятельность органов власти: концептуальные подходы и инструменты//Среднерусский вестник общественных наук.2021 №3.

Интернет-ресурсы:

- <https://ac.gov.ru/about> - Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации
- <https://trud-nnov.ru/upload/medialibrary/cf3/ikaak8b19plja1fp0tu4mpeef212ribh.pdf>
Клиентоцентричный подход в государственном управлении.

- <http://government.ru/docs/31988/> - О совершенствовании системы оценки гражданами качества предоставления госуслуг
- [https://gossluzhba.gov.ru Госслужба](https://gossluzhba.gov.ru) – Портал госслужбы
- <http://www.gosuslugi.ru/> - Портал государственных услуг

Справочные системы

- www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
- www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека
- www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека
- www.asi.ru/ - Агентство стратегических инициатив
- www.yandex.ru / - Поисковая система
- www.businesslearning.ru / - Система дистанционного бизнес-образования
- [http://www.consultant.ru/](http://www.consultant.ru) - Консультант плюс
- [http://www.garant.ru/](http://www.garant.ru) - Гарант

4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Фонд оценочных средств по итоговой аттестации

По настоящей дополнительной профессиональной программе повышения квалификации предусматривается итоговая аттестация в виде зачета.

Оценка за засчет выставляется по шкале: зачтено/не зачтено.

Примерные задания для итоговой аттестации

По итогам программы слушатели готовят презентацию индивидуально с выбором одной из трех тем.

1. Создание карты системы по жизненной ситуации
2. Создание карты клиентского пути на основании проведенных интервью
3. Создание прототипа решения по жизненной ситуации

На основании присланной презентации проверяется соответствие работы обозначенным критериям:

Критерии оценки работ слушателей на итоговой аттестации по теме «Создание карты системы по жизненной ситуации»

Оценка	Требования к знаниям
зачтено	<ul style="list-style-type: none"> • Полнота: отражены все ключевые этапы жизненной ситуации (осознание потребности, поиск решений, взаимодействие с сервисами, итоговый результат). • Логичность: этапы связаны между собой, выявлены причинно-следственные связи. • Визуализация: карта оформлена структурированно есть пояснения к элементам.
не зачтено	<ul style="list-style-type: none"> • Пропущены ключевые этапы или связи между ними. • Нет анализа проблем или предложений по улучшению. <ul style="list-style-type: none"> • Нечитаемый формат (отсутствие структуры, пояснений).

Критерии оценки работ слушателей на итоговой аттестации по теме «Создание карты клиентского пути на основании интервью»

Оценка	Требования к знаниям
<i>зачтено</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Глубина анализа: использованы реальные данные из интервью (цитаты, наблюдения). • Детализация: выделены точки контакта клиента с сервисом, эмоциональные состояния, «боли» на каждом этапе. • Визуализация: применены стандарты СЖМ (этапы, сценарии, графические элементы). • Выводы: предложены решения для устранения выявленных проблем.
<i>не зачтено</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Карта построена на предположениях, без опоры на данные интервью. • Нет разделения на этапы или эмоциональные метрики. • Отсутствуют выводы или рекомендации

Критерии оценки работ слушателей на итоговой аттестации по теме «Создание прототипа решения по жизненной ситуации»

Оценка	Требования к знаниям
<i>зачтено</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Релевантность: прототип решает конкретную проблему из жизненной ситуации. • Детализация: есть описание функционала, пользовательских сценариев, интерфейса • Практичность: учтены ограничения (бюджет, время, ресурсы) и целевая аудитория. • Тестирование: проведена проверка гипотез (например, через фокус-группу).
<i>не зачтено</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Прототип не связан с анализом из предыдущих заданий. • Нереалистичное решение без учета контекста. • Отсутствует визуальная или текстовая детализация.

Для успешной сдачи необходимо выполнить одно задание в соответствии с критериями «зачёт». Если хотя бы один критерий не соответствует требованиям оценки «зачет» или в присланной работе есть несколько критериев оценки «не зачтено», выставляется «незачёт».

4.2. Характеристика результатов освоения программы

В результате освоения программы у слушателя сформированы компетенции:

Таблица 4.1.1
Характеристика результатов освоения программы

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ОПК-7 - способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	<ul style="list-style-type: none">- способен выстраивать эффективное взаимодействие и сотрудничество с институтами публичной власти, гражданского общества, СМИ с использованием клиентоцентричного подхода к клиенту в процессе профессиональной деятельности;- умеет выбирать верные целеустановки во внешней коммуникации, соблюдая правила и условия письменной и устной коммуникаций.
ПСК-1 – определение ситуации (контекста) и идентификация рисков в деятельности организации	<ul style="list-style-type: none">- умеет определять риски в профессиональной деятельности при взаимодействии с клиентом и применять принципы и стандарты клиентоцентричности во внешней коммуникации;- умеет управлять собственными эмоциями в сложных случаях, применяя эффективные технологии коммуникаций.
ПЛК-1 – умение управлять изменениями	<ul style="list-style-type: none">- умеет управлять изменениями, а именно применять и внедрять принципы и стандарты клиентоцентричности в профессиональной деятельности при взаимодействии с внешним клиентом, понимая, каких эффектов можно достичь при внедрении клиентоцентричного подхода в органы государственной власти.