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

НИЖЕГОРОДСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – филиал РАНХиГС

Директор
Нижегородского института управления – филиала РАНХиГС

_____ А.В. Парамонов
(подпись)
«29» августа 2024 г.

Парамонов Александр Васильевич
Подписано цифровой подписью: Парамонов Александр Васильевич
Дата: 2024.11.12 09:30:57 +03'00'

УТВЕРЖДЕНА
ученым советом
Нижегородского института управления – филиала РАНХиГС
Протокол от «29» августа 2024 г. № 1

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации

«Клиентоцентричная организация: технологии сервис-дизайна»

Форма обучения: очная
Количество часов: 72

Нижний Новгород, 2024 г.

Разработчик

Руководитель проекта АНО
«Областное кадровое агентство» _____ А.А. Зиновьев
(подпись)

Руководитель программы

Руководитель проекта АНО
«Областное кадровое агентство» _____ А.А. Зиновьев
(подпись)

Руководитель
структурного подразделения

кандидат политических наук,
заместитель директора
Нижегородского института
управления - филиала РАНХиГС,
директор центра регионального развития и
дополнительного образования _____ Д.В. Полилова
(подпись)

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена и одобрена на заседании ученого совета Нижегородского института управления – филиал РАНХиГС от «29» августа 2024 г., протокол № 1.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика программы. 2
1.1. Цель реализации программы. 2
1.2. Нормативная правовая база 2
1.3. Планируемые результаты обучения 4
1.4. Категория слушателей 6
1.5. Формы обучения и сроки освоения 6
1.6. Период обучения и режим занятий 6
1.7. Документ о квалификации 7
2. Содержание программы 7
2.1. Календарный учебный график 7
2.2. Учебный план 7
2.3 Содержание программы по модулям/разделам/дисциплинам/и (или) темам 11
3. Организационно-педагогические условия реализации программы 14
3.1. Кадровое обеспечение 14
3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы 15
3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы 15
Основная литература 15
4. Оценка качества освоения программы повышения квалификации 17

Приложение 1. Рецензии (внутренняя и внешняя).

1. Общая характеристика программы

1.1. Цель реализации программы

Цель реализации программы - совершенствование уровня знаний, умений, профессиональных навыков и компетенций по вопросам внедрения методики сервисного дизайна в организации, формирование клиентоцентричной культуры в коллективах, понимание роли бережливого производства в формировании кругозора и функциональной грамотности специалиста для решения профессиональных задач.

Задачи:

– изучение нормативных правовых и организационных основ применения клиентоцентричных стандартов, методологии сервис-дизайна;

– изучение основных методов и инструментов сервис-дизайна для разработки новых и реинжиниринга уже оказываемых услуг и сервисов;

– изучение примеров и кейсов применения сервис-дизайна для создания услуг и сервисов из государственной, коммерческой и социальной сфер;

– практическая отработка применения инструментов сервис-дизайна в создании/реинжиниринге услуг и сервисов, в том числе для внутренних клиентов;

– изучение содержания и форм бережливого производства;

– детальное рассмотрение основных инструментов бережливого производства;

– формирование умений решать задачи в области бережливого производства в профессиональной сфере деятельности.

1.2. Нормативная правовая база

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) - Текст: электронный // Официальный интернет-портал правовой информации: [Сайт]. - URL: https://base.garant.ru/10103000/ (дата обращения 12.02.2024);
2. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 14.07.2022) «Об образовании в Российской Федерации» - Текст: электронный // Официальный интернет-портал правовой информации: [Сайт]. - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения 12.02.2024);
3. Постановление Правительства РФ от 31 мая 2021 г. N 825 "О федеральной информационной системе "Федеральный реестр сведений о документах об образовании и (или) о квалификации, документах об обучении" - Текст: электронный // Официальный интернет-портал правовой информации: [Сайт]. - URL: https://base.garant.ru/400834153/ (дата обращения 12.02.2024);
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.09.2021 № 473 «Об утверждении Устава федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» - Текст: электронный // Официальный интернет-портал правовой информации: [Сайт]. - URL: https://base.garant.ru/70174550/ (дата обращения 12.02.2024);
5. Приказ Министерства образования и науки РФ от 01 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (ред. от 15.11.2013) - Текст: электронный // Официальный интернет-портал правовой информации: [Сайт]. - URL: https://base.garant.ru/70440506/ (дата обращения 12.02.2024);

6. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ» от 23.08.2017 № 816 (ред. от 18.09.2017) - Текст: электронный // Официальный интернет-портал правовой информации: [Сайт]. - URL: https://base.garant.ru/71770012/ (дата обращения 12.02.2024);
7. «Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов» (утв. Минобрнауки России 22.01.2015 N ДЛ-1/05вн) - Текст: электронный // Официальный интернет-портал правовой информации: [Сайт]. - URL: https://base.garant.ru/70884816/ (дата обращения 12.02.2024);
8. Приказ РАНХиГС от 19 апреля 2019 г. №02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию» (с изм. РАНХиГС от 02 ноября 2020 г. №01-11539, от 28 декабря 2020 г. №01-14138, от 22 марта 2021 г. №02-222) - Текст: электронный // РАНХиГС: [Сайт]. - URL: https://www.ranepa.ru/sveden/document/#Name2 (дата обращения 12.02.2024);
9. Приказ РАНХиГС от 30 марта 2021 г. №02-275 «О внедрении в образовательный процесс системы дистанционного обучения Академии» - Текст: электронный // РАНХиГС: [Сайт]. - URL: https://www.ranepa.ru/sveden/document/#Name2 (дата обращения 12.02.2024)
10. 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» - Текст: электронный // РАНХиГС: [Сайт]. - URL: https://www.ranepa.ru/sveden/document/#Name2 (дата обращения 12.02.2024)
11. Приказ РАНХиГС от 25 марта 2022 г. № 02-297 «Об утверждении положения об электронных документах о квалификации» (с изм. РАНХиГС от 27 мая 2022 г. №021-739, от 05 июля 2022 г. №02-957) - Текст: электронный // РАНХиГС: [Сайт]. - URL: https://www.ranepa.ru/sveden/document/#Name2 (дата обращения 12.02.2024).
12. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (утв. приказом Министерства науки и высшего образования Российской федерации от 13 августа 2020 г. N 1016) (ред. от 26.11.2020) - Текст: электронный // Официальный интернет-портал правовой информации: [Сайт]. - URL: https://base.garant.ru/74566336/53f89421bbdaf741eb2d1ecc4ddb4c33/ (дата обращения 12.02.2024);

Нормативные документы, определяющие требования к выпускнику программы.

Таблица 1

Нормативный документ	Код уровня	Наименование раздела, уровня
ОКВЭД (2)	84	Деятельность органов государственного управления по обеспечению военной безопасности, обязательному социальному обеспечению
	84.1	Деятельность органов государственного управления и местного самоуправления по

		вопросам общего и социально-экономического характера
	84.11	Деятельность органов государственного управления и местного самоуправления по вопросам общего характера
	84.11.9	Управление деятельностью в области антимонопольного контроля
ОКЗ	2425 3	Специалисты органов государственной власти

Связь программы с образовательными стандартами

Таблица 2

Нормативный документ	**Код направления**	**Наименование направления подготовки (специальности)**	**Направленность (профиль, специализация)**
ФГОС ВО (уровень бакалавриата)	38.03.04	Государственное и муниципальное управление	

1.3. Планируемые результаты обучения

Выпускник по программе в соответствии с задачами профессиональной деятельности и целями программы должен усовершенствовать и сформировать следующие основные компетенции

Таблица 3

Виды деятельности	**Общепрофессиональные /профессиональные компетенции ОПК, ПК или трудовые функции (ПСК и СК)** ***(формируются и (или) совершенствуются)*** **ПСК**	**Знания**	**Умения**	**Практический опыт**
информационно-методическая деятельность	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач ОПК-3. Способен анализировать и применять нормы конституционного, административного и служебного права в профессиональной деятельности; использовать правоприменительную практику	− понятийно-категориальный аппарат методологии сервис- дизайна в сфере моделирования административных процессов и процедур в органах власти; − нормативно-правовую базу и правоприменительную практику в рассматриваемой сфере; - теоретические основы, методы сбора, обработки и анализа информации	− использовать различные инструменты и методики реализации концепции клиентоцентричного подхода в области создания моделирования административных процессов; − анализировать документы стратегического планирования в части отражения в них вопросов реализации клиентоцентричного подхода в	- навыками интерпретации результатов анализа информации по деятельности органов государственного и муниципального управления в рамках осуществления контрольно-надзорной деятельности на основе риск-ориентированного подхода;

Виды деятельности	Общепрофессиональные /профессиональные компетенции ОПК, ПК или трудовые функции (ПСК и СК) *(формируются и (или) совершенствуются)* ПСК	Знания	Умения	Практический опыт
		о деятельности органов государственного и муниципального управления в части создания моделирования административных процессов;	области создания моделирования административных процессов; – систематизировать и обобщать информацию, применяя системный подход для решения поставленных задач;	
Информационно-организационная деятельность	ОК -2	– теоретические основы бережливого производства: историю возникновения, цели, задачи, основные принципы и философию; – инструменты бережливого производства и технологии их использования в профессиональной сфере деятельности	– оперировать основными понятиями бережливого производства; –использовать знания об инструментах бережливого производства для эффективного использования в профессиональной деятельности	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество (в части бережливого производства
	ОК-4	причины ошибок или дефектов в бизнес процессах профессиональной сферы деятельности;– основные проблемы внедрения моделей бережливого производства.	осуществлять поиск и исключение ошибок или дефектов в бизнес-процессах профессиональной сфере деятельности;– планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие в	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития деятельности (в части

Виды деятельности	Общепрофессиональные /профессиональные компетенции ОПК, ПК или трудовые функции (ПСК и СК) *(формируются и (или) совершенствуются)* ПСК	Знания	Умения	Практический опыт
			области бережливого производства.	бережливого производства)
	ОК-6	приемы и методы эффективного взаимодействия с коллегами, руководством, потребителями в части внедрения технологии бережливого производства.	применять в профессиональной деятельности приемы и методы эффективного делового общения в части внедрения технологии бережливого производства	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, потребителями (в части бережливого производства)

Обобщенная трудовая функция:

Создание карты процесса оказания услуги и/или работы сервиса — графическое представление процесса с описанием его этапов, а также входных и выходных данных. Под процессом понимается совокупность последовательных действий, необходимых для достижения результата.

1.4. Категория слушателей

К освоению дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки допускаются:

-лица, имеющие высшее образование, а также получающие высшее образование в текущем календарном году.

-лица, имеющие среднее профессиональное образование.

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Форма обучения: очная

Срок освоения программы: 72 часа, в том числе 71 аудиторных часа и 1 час на итоговую аттестацию.

1.6. Период обучения и режим занятий

Период обучения: 4 недели.

Режим занятий: не более 8 часов в день в рабочие дни. Последний день программы – итоговая аттестация.

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 4

Период обучения – 4 недели			
1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя
УЗ	УЗ	УЗ	УЗ / ИА

УЗ – учебные занятия;
ИА – итоговая аттестация.

2.2. Учебный план

Таблица 5

№п/п	Наименование (модуля/раздела/дисциплины/темы), практики (стажировки)	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)	Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего	В том числе								
				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					
1.	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	**Модуль 1 Клиентоцентричность в организации**	**10**		**4**		**6**												
1.1	Основные принципы клиентоцентричного подхода в организации. Зачем нужна клиентоцентричность?	3		1		2												УК-1 ОПК-3
1.2	Методы и инструменты анализа потребностей клиентов. Сервисный дизайн.	3		1		2												УК-1 ОПК-3
1.3	Клиенты и продукты в работеуправленца.	4		2		2												УК-1 ОПК-3
2	**Модуль 2. Основные инструменты клиентоцентричного подхода.**	**24**		**12**		**12**												
2.1	Алгоритм отнесения услуги/функции к жизненной ситуации	4		2		2												УК-1 ОПК-3

2.2	Основы методов исследования клиентского опыта	4		2		2												УК-1 ОПК-3
2.3	Карта системы. Поиск проблемы и фокусировка	4		2		2												УК-1 ОПК-3
2.4	Профилирование внутренних и внешних клиентов	4		2		2												УК-1 ОПК-3
2.5	Анализ и синтез. Обработка и визуализация данных на основе исследований клиентского опыта	4		2		2												УК-1 ОПК-3
2.6	Карта клиентского пути (CJM) как основной инструмент проектирования клиентского опыта	4		2		2												УК-1 ОПК-3
3	**Модуль 3. Внедрение клиентоцентричности**	**17**		**6**		**11**												
3.1	Разработка решений на основе клиентского опыта. Исследования для карты клиентского пути	6		2		4												УК-1 ОПК-3
3.2	Генерация идей и поиск решения. Потоки обратной связи	6		2		4												УК-1 ОПК-3
3.3	Прототипирование и тестирование. Разработка карты процессов сервиса	5		2		3												УК-1 ОПК-3
	Модуль 4. Основы бережливого управления	**20**		**10**		**10**												

	Бережливые технологии в организации процессов	4		2		2												ОК - 2
	Потери их характеристика	4		2		2												ОК - 2
	Картирование потока создания ценности	4		2		2												ОК - 2
	Инструменты бережливых технологий.	4		2		2												ОК - 4
	Алгоритм подготовки и реализации оптимизационных проектов	4		2		2												ОК - 6
	Итого:	71		32		39												
	Итоговая аттестация	1															Тестирование (Д), 1	
	Всего:	72		32		39											1	

2.3 Содержание программы по модулям/разделам/дисциплинам/и (или) темам

Таблица 6

Номер *модуля/раздела/дисциплины/ темы* и его наименование	**Содержание *модуля/раздела/дисциплины/ темы***
Тема 1.1. Основные принципы клиентоцентричного подхода в организации. Зачем нужна клиентоцентричность?	Понятия «клиентоцентричность» и «клиентоцентричный подход». Изменение подхода государства к оказанию услуг для граждан. Отличие клиентоцентричности от клиентоориентированности. Польза реализации клиентоцентричного подхода для организации.
Тема 1.2. Методы и инструменты анализа потребностей клиентов. Сервисный дизайн.	Сервис-дизайн как методология конструирования отношений между организацией и ее клиентами. Зачем нужен сервис-дизайн, какие инструменты в себя включает и как накладывается на процессы, продукт и стратегию развития организации в целом. Примеры применения сервис-дизайна для разработки и улучшения услуг организации.
Тема 1.3. Клиенты и продукты в работеуправленца.	Понятия «клиент» и «продукт». А кто такие клиенты организации, с какими продуктами они работают? Концепции сервис-дизайна и управления клиентским опытом: основные понятия и инструментарий. Внедрение показателей клиентского опыта в систему управления бизнесом.
Тема 2.1. Алгоритм отнесения услуги/функции к жизненной ситуации	Жизненная ситуация – это комплекс из социальных, экономических, психологических и других факторов, складывающихся в жизни человека в определенный период времени. Она может иметь разные формы и причины, но всегда влечет за собой определенные потребности, связанные с решением конкретных проблем. Для определения соответствующей услуги/функции к жизненной ситуации, используется система классификации, которая определяет основные типы жизненных ситуаций и соответствующие им услуги и функции. Примеры жизненных ситуаций и соответствующих услуг и функций.
Тема 2.2. Основы методов исследования клиентского опыта	Виды данных в зависимости от способа их получения. Способы получения данных и методы исследований в сервис-дизайне. Классификации методов исследования в сервис-дизайне. Достоинства и недостатки различных методов сбора данных. Примеры методов сбора данных на этапе исследования. Порядок сбора данных в сервис-дизайне. Выбор подходящих методов для своего исследования при создании и реинжиниринге государственных услуг. Глубинное интервью как метод сбора информации в сервис-дизайне. Глубинное интервью: порядок действий при исследовании. Алгоритм проведения глубинного интервью. Правила, советы и рекомендации по грамотному применению глубинного интервью для сбора информации при создании и реинжиниринге государственных услуг. Типичные ошибок и способы их избегания при проведении глубинных интервью.

Номер ***модуля/раздела/дисциплины/ темы*** **и его наименование**	**Содержание** ***модуля/раздела/дисциплины/ темы***
	Приемы для снижения влияния личности интервьюера на результаты интервью.
Тема 2.3. Карта системы. Поиск проблемы и фокусировка	Карта системы – это инструмент визуализации, который позволяет определить ключевые элементы системы, их взаимосвязи и причины возникновения проблем. Чтобы использовать карту системы для поиска проблемы и фокусировки на ней, необходимо выполнить следующие шаги: 1. Определение ключевых элементов системы. 2. Установление взаимосвязей между элементами. 3. Выявление причин возникновения проблем. 4. Фокусировка на проблеме.
Тема 2.4 Профилирование внутренних и внешних клиентов	Профилирование внутренних и внешних клиентов для государственной гражданской службы является важным инструментом управления и повышения качества предоставляемых услуг организацией
Тема 2.5 Анализ и синтез. Обработка и визуализация данных на основе исследований клиентского опыта	Анализ и синтез данных на основе исследований клиентского опыта является важным этапом в процессе улучшения качества предоставляемых услуг организацией
Тема 2.6. Карта клиентского пути (CJM) как основной инструмент проектирования клиентского опыта	Предпосылки, функционал и задачи картирования пути клиента. Базовая структура и слои карты. Персонификация карты. Обзор инструментов для создания и ведения карты
Тема 3.1 Разработка решений на основе клиентского опыта. Исследования для карты клиентского пути	Роль гипотез при создании и реинжиниринге государственных услуг. Поиск проблем как драйвер процесса создания услуги. Анализ задачи перед поиском решений. Виды гипотез в сервис дизайне. Примеры формулирования гипотез. Исследования для создания карты Исследования для наполнения слоя ключевых показателей и отслеживания изменений
Тема 3.2. Генерация идей и поиск решения. Потоки обратной связи	Стена исследований как инструмент для систематизации собранной информации. Персона (портрет клиента): понятие и значение инструмента для создания сервисов. Пример Персоны. CJM в сервис-дизайне: понятие и ценность. Как создать карту опыта. Рекомендации для работы с Картой опыта. Кейс применения CJM (Карта опыта). Понятие Формулы инсайта: границы применения в сервис-дизайне. Примеры формулы инсайта. Создание и настройка потоков обратной связи, сбор данных о клиентском опыте. Взаимодействие источников данных в рамках карты. Фреймворк управления и дизайна клиентского опыта.

Номер ***модуля/раздела/дисциплины/ темы*** **и его наименование**	**Содержание** ***модуля/раздела/дисциплины/ темы***
Тема 3.3. Прототипирование и тестирование. Разработка карты процессов сервиса	Этап тестирования в сервис дизайне: суть этапа, цели и задачи. Как проводить тестирование. Главные принципы этапа тестирования. Интервью пользователей при тестировании прототипа. Подготовка к тестированию. Варианты фиксации результатов тестирования. Бланк интервью. Матрица тестирования для оценки и систематизации комментариев клиентов в ходе тестирования. Итеративный подход в тестировании прототипов. Пример, иллюстрирующий важность этапа тестирования.
Бережливые технологии в организации процессов	Основные концепции, история возникновения. Задачи и принципы Lean. Условия успешного внедрения принципов бережливого производства.
Потери их характеристика	Сопротивление изменениям. Причины отставания внедрения бережливого производства. Обязательные этапы для внедрения. Понимание ожидания от внедрения. Системное использование инструментов бережливого производства в социальной сфере.
Картирование потока создания ценности	Карта потока - основа для построения оптимального процесса оказания услуг в социальной сфере. Карта текущего состояния потока ценности. Анализ текущего состояния. Описание будущего состояния. Реализация технологического прогресса
Инструменты бережливых технологий	Система TPM (TotalProductiveMaintenance) - всеобщий уход за оборудованием. Карта потока создания ценности продукта в социальной сфере. Система 5S. Визуализация. «Poka-yoka» - метод предотвращения. JIT (justintime - «точно вовремя»). DMAIC. SIPOC. Метод А3. Диаграмма Ганга.
Алгоритм подготовки и реализации оптимизационных проектов	Внедрение бережливый технологий - фактор успеха на пути к цифровой трансформации бизнес-процессов в социальной сфере. Дизайн-мышление. Реинжиниринг процессов.

3. Организационно-педагогические условия реализации программы

3.1. Кадровое обеспечение

Сведения о профессорско-преподавательском составе

Таблица 7

Ф.И.О. преподавателя/ ведущего специалиста	Специальность, присвоенная квалификация по диплому	Дополнительн/ая/ые квалификаци/я/и	Место работы, должность, основное/ дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности/по дополнительной квалификации	Стаж научно-педагогической работы		Наименование читаемой дисциплины
						Всего	В том числе по читаемой дисциплине (модулю)	
1	2	3	4	5	7	7	8	
Зиновьев Андрей Александрович	Прирдопользователь. Специалист	Тренер продаж. 2005 год. НОУДО «Школа корпоративных тренеров «Чувствина и Буденная» Повышение квалификации «Обучение сервис-дизайну. Акселератор социальных решений».	АНО «Областное кадровое агентство». Менеджер продукта.		5	2	1	Модуль 1 – Модуль 4

3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Занятия проводятся в условиях функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и обеспечивающих освоение обучающимися в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

Программа повышения квалификации реализуется с применением электронного обучения (СДО).

Перечень материально-технических средств для организации учебной работы обучающихся: электронно-библиотечные системы Библиотечно-ресурсного центра Нижегородского института управления – филиала РАНХиГС; Интернет-ресурсы; принтер; сканер; ксерокс.

Перечень материально-технического оснащения кабинета № 206: компьютерные столы, оборудованные компьютерами рабочие места для специалиста и преподавателей - экспертов центра дополнительного образования; книжные шкафы.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используется программное обеспечение и информационные справочные системы:

- операционные системы Windows 7 Professional.
- антивирусное программное обеспечение Kaspersky Business Space Security.
- офисные технологии MS Office 2010.
- автоматизированная библиотечная система АИБС MarcSql v.1.7 – Информ-система.

Корпоративная сеть обеспечивает коммуникацию преподавателей, сотрудников и слушателей.

3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Нормативно-правовые акты

1. ISO 20252:2012. Market, opinion and social research — Vocabulary and service requirements // ISO. Standards catalogue. URL: https://www.iso.org/ru/standard/53439.html

2. ISO 9241-210:2010. Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design forinteractivesystems// ISO. Standards catalogue. URL: https://www.iso.org/standard/52075.html

3. ГОСТ 34.601-90 «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания»

4. ГОСТ 34.603-92 «Информационная технология. Виды испытаний автоматизированных систем»;

5. ГОСТ Р 54869-2011 «Национальный стандарт Российской Федерации. Проектный менеджмент. Требования к управлению проектом»

6. ГОСТ Р ИСО 20252-2014. Исследование рынка, общественного мнения и социальных проблем. Словарь и сервисные требования // ГОСТы и стандарты. URL:https://standartgost.ru/g/ГОСТ_Р_ИСО_20252-2014

7. ГОСТ Р ИСО 21500-2014 «Руководство по проектному менеджменту»

8. ГОСТ Р ИСО 9241-210-2016 «Эргономика взаимодействия человек - система. Часть 210. Человеко-ориентированное проектирование интерактивных систем, Росстандарт, 2016.

9. ГОСТ Р ИСО 9241-210-2016. Эргономика взаимодействия человек-система. Часть 210. Человеко-ориентированное проектирование интерактивных систем // ГОСТы и стандарты. URL: https://standartgost.ru/g/ГОСТ_Р_ИСО_9241-210-2016

10. Методические рекомендации по совершенствованию пользовательских интерфейсов ЕПГУ и официальных сайтов, используемых при предоставлении государственных услуг в электронном виде, утвержденная приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации 16.10.2015 №405.

11. Перечень поручений по итогам заседания Совета по развитию гражданского общества и правам человека и встречи с уполномоченными по правам человека // Президент России. URL: http://kremlin.ru/acts/ assignments/orders/62700

12. Постановление Правительства Российской Федерации от 23.06.2021 № 963 "Об утверждении Правил межведомственного информационного взаимодействия между исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации и (или) органами местного самоуправления»

13. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 601. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления

14. Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года»

15. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации», статья 17

16. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», ст. 3, п. 1

Основная и дополнительная литература

Основная литература

1. Дизайн-мышление в Сбербанке. Истории успеха / Ю. Коновалова, М. Фокина. — Москва : Эксмо, 2018. — 256 с.

2. Дизайн-мышление Методическое руководство по применению человекоориентированного подхода к проектированию / под ред. М. Сташенко. - Москва: Лаборатория Wonderfull, 2020. - 73 с.

3. Дизайн-мышление. Рабочие материалы // Лаборатория Wonderfull, М., 2018

Дополнительная литература

1. 1. Кемпкенс О. Дизайн-мышление. Все инструменты в одной книге. М.: Эксмо, 2019. - 224 с.

2. 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.

3. Лидтка Джин, Зальцман Рэнди, Эйзер Дейзи, Дизайн-мышление. Способ изменить мир. Инновации в социальных проектах, Такие дела, 2020. - 438 с.

4. Мезина А. Как перейти от CJM к Service blueprint? Wonderfull Lab // Medium. URL: https://medium.com/wonderfull-lab/как-перейти-от-cjm-к-service-blueprint-5d7ab7bdc08e

5. Моргунова, Р.В. Менеджмент стейкхолдеров: учеб. пособие / Р.В. Моргунова, Н.В. Моргунова; Владимир, 2022. - 293 с.

6. Навигатор цифровой трансформации: Agile-подход в государственном управлении: электронное издание / под ред. Е. Г. Потаповой. — М.: РАНХиГС, 2019. — 162 с.

7. Скороходова А. Что такое Service design и как он может увеличить доходность вашего бизнеса // CoMagic. URL: https://www.comagic.ru/blog/posts/jun/chto_takoe_service_design_i_kak_on_mozhet_uvelichit_dokhodnost_vashego_biznesa/

8. Сорочан А. А. Оптимизатор бизнес-процессов: лучшие инструменты для повышения эффективности. М.: Бомбора, 2019. - 192 с.

9. Томс Сара, Фейдер Питер Клиентоцентричность: Отношения с потребителями в цифровую эпоху. Альпина Паблишер, 2020. - 192 с.

.

4. Оценка качества освоения программы повышения квалификации

Итоговая аттестация по программе является обязательной.

Форма проведения: тестирование с оценкой «зачтено» и «не зачтено».

Приказом РАНХиГС от 19.04.2019 № 02–461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию» утверждено Положение об итоговой аттестации слушателей дополнительных профессиональных программ в РАНХиГС.

Программа итоговой аттестации включает в себя тестовые вопросы с вариантами ответов к каждому вопросу.

Тестирование проводится очно. Преподаватель программы проверяет выполнение теста, проставляет оценку "зачтено", "не зачтено", которую вносит в аттестационную ведомость, подписывает ведомость и передает в итоговую аттестационную комиссию.

В день завершения программы повышения квалификации проходит итоговое заседание итоговой аттестационной комиссии (далее – ИАК), на котором принимается решение ИАК об успешном освоении программы повышения квалификации и выдаче удостоверения о повышении квалификации Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

Состав комиссии утверждаются приказом Нижегородского института управления-филиала РАНХиГС не позднее дня начала реализации программы.

На итоговом заседании ИАК определяется соответствие уровня подготовки слушателя к выполнению конкретных профессиональных задач и квалификационным требованиям, профессиональным стандартам и требованиям соответствующего федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Условия и дата проведения итогового аттестационного испытания доводится до слушателей в день зачисления на программу.

Результаты прохождения аттестационного испытания оформляются протоколом заседания ИАК и объявляются в день их проведения.

Оценивание обучающегося на тестировании

Таблица 8

Баллы рейтинговой оценки	Оценка	Требования к знаниям
Более 50% правильных ответов на тестовые задания	зачтено	Слушатель знает: - основные положения законодательства, нормативные требования по обеспечению добрососедских взаимоотношений в условиях политических, национальных, религиозных различий. - основные виды и формы проявления экстремизма; пути и средств предотвращения распространения экстремизма - основные объекты, на которые направлена деятельность субъектов террористической деятельности в информационной сфере,

		информационные ресурсы. Классификация источников террористических угроз в информационной сфере.
Менее 50% правильных ответов на тестовые задания	не зачтено	Слушатель не знает: - основные положения законодательства, нормативные требования по обеспечению добрососедских взаимоотношений в условиях политических, национальных, религиозных различий. - основные виды и формы проявления экстремизма; пути и средств предотвращения распространения экстремизма - основные объекты, на которые направлена деятельность субъектов террористической деятельности в информационной сфере, информационные ресурсы. Классификация источников террористических угроз в информационной сфере.

ВНЕШНЯЯ РЕЦЕНЗИЯ

на дополнительную профессиональную программу повышения квалификации

«Клиентоцентричная организация: технологии сервис-дизайна»

Категория слушателей программы: лица, имеющие высшее образование, а также получающие высшее образование в текущем календарном году; лица, имеющие среднее профессиональное образование.

Актуальность программы: актуальность изучения программы заключается в важности повышения навыков в сфере сервис-дизайна для оптимизации пользовательского пути, улучшения процесса обслуживания клиентов, повышения удовлетворенности пользователей и улучшения конкурентоспособности бизнеса.

Цель программы: совершенствование уровня знаний, умений, профессиональных навыков и компетенций по вопросам внедрения методики сервисного дизайна в организации, формирование клиентоцентричной культуры в коллективах, понимание роли бережливого производства в формировании кругозора и функциональной грамотности специалиста для решения профессиональных задач.

Основное направление подготовки: 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

Особенности программы: очная форма обучения.

Срок реализации программы: до сентября 2025 г.

Заключение:

Программа соответствует требованиям, предъявляемым к дополнительным профессиональным программам повышения квалификации и рекомендуется к реализации.

Рецензент Тарасова (*подпись*)

Тарасова Ирина Борисовна, д-р пед. наук, советник главы города Администрации города Нижнего Новгорода

ВНУТРЕННЯЯ РЕЦЕНЗИЯ

на дополнительную профессиональную программу повышения квалификации

«Клиентоцентричная организация: технологии сервис-дизайна»

Категория слушателей программы: лица, имеющие высшее образование, а также получающие высшее образование в текущем календарном году; лица, имеющие среднее профессиональное образование

Актуальность программы: актуальность изучения программы заключается в важности повышения навыков в сфере сервис-дизайна для оптимизации пользовательского пути, улучшения процесса обслуживания клиентов, повышения удовлетворенности пользователей и улучшения конкурентоспособности бизнеса.

Цель программы: совершенствование уровня знаний, умений, профессиональных навыков и компетенций по вопросам внедрения методики сервисного дизайна в организации, формирование клиентоцентричной культуры в коллективах, понимание роли бережливого производства в формировании кругозора и функциональной грамотности специалиста для решения профессиональных задач.

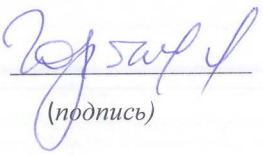
Основное направление подготовки: 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

Особенности программы: очная форма обучения.

Срок реализации программы: до сентября 2025 г.

Заключение:

Программа соответствует требованиям, предъявляемым к дополнительным профессиональным программам повышения квалификации и рекомендуется к реализации.

Рецензент  (подпись)

Горбачева Светлана Вячеславовна,
декан юридического факультета
Нижегородского института
управления – филиала РАНХиГС,
кандидат юридических наук, доцент