Парамонов Александр Васильевич
Подписано цифровой подписью: Парамонов Александр Васильевич
Дата: 2024.11.12 09:31:29 +03'00'

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Нижегородский институт управления - филиал РАНХиГС

АННОТАЦИЯ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации

«Клиентоцентричная организация: технологии сервис-дизайна», 72 ч.

1. Направление подготовки: 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».
2. Категория слушателей: лица, имеющие высшее образование, а также получающие высшее образование в текущем календарном году; лица, имеющие среднее профессиональное образование.
3. Форма обучения: очная.
4. Период реализации программы: 4 недели.
5. Период актуальности программы: до сентября 2025 г.
6. Язык, на котором реализуется программа: русский
7. Основные модули/разделы/дисциплины/темы программы:

Наименование дисциплины	Объем очных часов	Самостоятельная работа, час
Основные принципы клиентоцентричного подхода в организации. Зачем нужна клиентоцентричность	3	-
Методы и инструменты анализа потребностей клиентов. Сервисный дизайн	3	-
Клиенты и продукты в работе управленца	4	-
Алгоритм отнесения услуги/функции к жизненной ситуации	4	-
Основы методов исследования клиентского опыта	4	-
Карта системы. Поиск проблемы и фокусировка	4	-
Профилирование внутренних и внешних клиентов	4	-
Анализ и синтез. Обработка и визуализация данных на основе	4	-

исследований клиентского опыта		
Карта клиентского пути (CJM) как основной инструмент проектирования клиентского опыта	4	-
Разработка решений на основе клиентского опыта. Исследования для карты клиентского пути	6	-
Генерация идей и поиск решения. Потоки обратной связи	6	-
Прототипирование и тестирование. Разработка карты процессов сервиса	5	-
Бережливые технологии в организации процессов	4	-
Потери и их характеристика	4	-
Картирование потока создания ценности	4	-
Инструменты бережливых технологий	4	-
Алгоритм подготовки и реализации оптимизационных проектов	4	-
Промежуточная аттестация	-	-
Итоговая аттестация	1	-
ИТОГО	72	-

8. Формы текущего контроля, промежуточной успеваемости и итоговой аттестации слушателя: тестирование с оценкой «зачтено» и «не зачтено».

9. 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 человекоориенти-рованного подхода к проектированию / под ред. М. Сташенко. - Москва: Лаборатория Wonderfull, 2020. - 73 с.

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