

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

Директор Самарского филиала РАНХиГС

_____ В.А. Прудникова
«_____» _____ 2025 г.

Утверждена
Ученым советом
Самарского филиала РАНХиГС
Протокол № 5 от 29.10.2025 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации**

«Внедрение клиентоцентричности в органах публичной власти»

Самара, 2025

Разработчик программы ПК:
в.н.с. Самарского филиала РАНХиГС,
кандидат исторических наук

Г.Б. Голуб

Руководитель программы:
Директор Самарского филиала РАНХиГС,
кандидат педагогических наук, доцент

В.А. Прудникова

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена и одобрена на заседании ученого совета Самарского филиала РАНХиГС от 29.10.2025 г., протокол № 5.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика программы повышения квалификации
 - 1.1. Цель реализации
 - 1.2. Нормативная правовая база
 - 1.3. Планируемые результаты обучения
 - 1.4. Категория слушателей
 - 1.5. Форма обучения и срок освоения
 - 1.6. Период обучения и режим занятий
 - 1.7. Документ о квалификации
2. Содержание программы
 - 2.1. Календарный учебный график
 - 2.2. Учебный план
 - 2.3. Рабочие программы дисциплин (модулей)
3. Организационно-педагогическое обеспечение
 - 3.1. Кадровое обеспечение
 - 3.2. Материально-техническое и программное обеспечение программы
 - 3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы
4. Оценка качества освоения программы

1. Общая характеристика программы

1.1. Цель реализации программы

Целью программы является освоение слушателями принципов и инструментов клиентоцентричности в соответствии с ценностями и стандартами клиентоцентричного государства.

1.2. Нормативная правовая база

Нормативные правовые основания для разработки дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Внедрение клиентоцентричности в органах публичной власти» (далее программа) составляют:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2. Сайт Министерства труда и соцзащиты Российской Федерации // Реестр профессиональных стандартов [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://profstandart.rosmintrud.ru/reestr-professionalnyh-standartov> (дата обращения 25.08.2025).

3. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 17.04.2018 №248н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по процессному управлению» (Зарегистрировано в Минюсте России 08.05.2018 г., регистрационный N 51030).

4. Федеральный государственный образовательный стандарт 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержден приказом Минобрнауки России от 13.08.2020 N 1016.

5. Приказ РАНХиГС от 22 сентября 2017 №01-6230 «Об утверждении положения о применении в Академии электронного обучения. Дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

6. Приказ РАНХиГС от 19 апреля 2019 №02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию».

7. Приказ РАНХиГС от 13 августа 2021 №02-835 «Об утверждении положения о порядке разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ - программ профессиональной переподготовки, программ повышения квалификации».

8. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 20 августа 2013 г., регистрационный №29444).

9. Методические рекомендации по использованию электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных профессиональных образовательных программ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 апреля 2014 № 06-381.

10. Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22 января 2015 №ДЛ-1/05вн).

11. Письмо Минобрнауки России от 21 апреля 2015 №ВК-1013/06 «Методически рекомендации по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме».

12. Постановление Правительства РФ от 11 октября 2023 г. № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

1.3. Планируемые результаты обучения

Таблица 1

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции		
		Знания	Умения	Практический опыт
ВД 1. Проектирование и внедрение кросс-функциональных процессов организации или административных регламентов организации	ПК-1. Анализировать функциональные и кросс-функциональные процессы органа публичной власти для целей их проектирования или усовершенствования и улучшения клиентского опыта	<p>З 1.1. Понятие и стандарты клиентоцентричного государства.</p> <p>З 1.2 Цели и содержание Федерального проекта «Государство для людей».</p> <p>З 1.3. Алгоритм работы с жизненной ситуацией.</p> <p>З 1.4. Источники данных для обоснования выбора жизненной ситуации.</p> <p>З 1.5. Этапы формирования профиля клиентского сегмента.</p> <p>З 1.6. Алгоритм построения карты клиентского пути.</p> <p>З 1.7. Алгоритм построения карты эмпатии.</p> <p>З 1.8. Понятие процесса, виды процессов.</p> <p>З. 1.9. Принципы моделирования процессов.</p> <p>З 1.10. Порядок описания процесса «поставщик-пользователь».</p> <p>З. 1.11. Порядок составления и анализа кросс-функциональной карты процесса</p>	<p>У 1.1. Определять границы и этапы жизненной ситуации.</p> <p>У 1.2. Запрашивать данные для обоснования выбора жизненной ситуации.</p> <p>У 1.3. Описывать профиль клиентского сегмента.</p> <p>У 1.4. Составлять карту эмпатии.</p> <p>У 1.5. Вносить в карту клиентского пути цели и ожидания клиента, его действия, точки контакта, эмоции, барьеры и позитивные практики на основе материалов интервью.</p> <p>У 1.6. Определять и описывать входы, поставщиков, выходы, потребителей и шаги процесса</p>	<p>ОПД 1.1. Выбор жизненной ситуации с опорой на данные.</p> <p>ОПД 1.2. Составление карты клиентского пути.</p> <p>ОПД 1.3. Моделирование процесса «как есть» (SIPOC)</p> <p>ОПД 1.4. Моделирование процесса «как есть» (BPMN)</p>
	ПК-2. Разрабатывать и усовершенствовать	З 2.1. Принципы оптимизации жизненной ситуации.	У 2.1. Составлять и корректировать кросс-	ОПД 2.1. Составление рекомендаций по этапам

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции		
		Знания	Умения	Практический опыт
	кросс-функциональные процессы органа публичной власти в целях улучшения клиентского опыта	<p>З 2.2. Порядок использования модели «поставщик – пользователь» (SIPOC) и кросс-функциональной карты процесса (BPMN) для оптимизации процесса.</p> <p>З 2.3. Принципы создания карты целевого состояния процесса.</p> <p>З. 2.4. Методы генерации идей и выбора решения по оптимизации процесса.</p> <p>З 2.5. Метрики, применяемые на этапе мониторинга в цикле работы над жизненной ситуацией</p>	<p>функциональную карту процесса в нотации BPMN.</p> <p>У 2.2. Выявлять дефициты процесса в работе с кросс-функциональной картой процесса</p>	карты клиентского пути

1.4. Категория слушателей

Требования к слушателю программы:

уровень образования – высшее образование;

опыт работы – опыт государственной или муниципальной службы или опыт работы руководителем (заместителем руководителя) подведомственной органу публичной власти организации или ее подразделения.

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Форма обучения – очная с применением дистанционных образовательных технологий.

Дистанционные образовательные технологии (ДОТ) включают проведение учебных занятий (лекционных и практических занятий) в режиме видеоконференцсвязи на платформе для проведения видеоконференций (Яндекс.Телемост). Доля времени контактной работы с преподавателем с использованием дистанционных образовательных технологий варьируется в зависимости от состава группы обучающихся (удаленности мест их проживания от областного центра).

Сводные данные по программе:

- общая трудоемкость программы (срок освоения): 30 часов;
- контактная работа: 7 часов из них:
 - лекционные занятия: 0 часов;
 - практические занятия: 7 часов;
- контактная работа (с применением ДОТ): 16 часа из них:
 - лекционные занятия: 10 часов;
 - практические занятия: 6 часов;
- самостоятельная работа: 6 часов;
- контроль – итоговая аттестация в форме зачета: 1 час.

1.6. Период обучения и режим занятий

Период обучения составляет 5 дней. Период обучения может быть изменен в сторону увеличения в соответствии с пожеланиями обучающихся.

Занятия проводятся с применением дистанционных образовательных технологий с понедельника по субботу по 4 академических часа в день (начало занятий не ранее 08.00, завершение занятий – не позднее 20.00). Очный практикум проводится в один день в полном объеме.

1.7. Документ о квалификации

При успешном освоении программы выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

2. Содержание программы

2.1. Календарный учебный график

Календарный учебный график заполняется с помощью условных обозначений:

УЗ – учебные занятия;

ТКУ – текущий контроль успеваемости;

П – практические занятия;

С – самостоятельная работа;

УЗ ДОТ – учебные занятия с применением дистанционных образовательных технологий;

П ДОТ – практические занятия с применением дистанционных образовательных технологий;

ИА – итоговая аттестация.

Таблица 2

Период обучения 5 дней				
1 день	2 день	3 день	4 день	5 день
УЗ ДОТ С	УЗ ДОТ П ДОТ С	УЗ ДОТ П ДОТ С	УЗ ДОТ П ДОТ С	П ИА

* Примерный календарный учебный график (может быть изменен по согласованию с заказчиком)

2.2. Учебный план

Таблица 3

№	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	Клиентоцентричное государство: принципы и инструменты клиентоцентричности, отечественный и международный опыт	4					2	2	2								ПК-1 ПК-2	
2	Процесс работы над жизненной ситуацией. Выбор жизненной ситуации и его обоснование	5					1	4	2		2						ПК-1	
3	Профиль клиентского сегмента. Инструменты исследования клиентского опыта. Карта клиентского пути	5					1	4	2		2						ПК-1	
4	Введение в процессное управление. Основания для реинжиниринга процессов, способы принятия решения на этапе определения целевого состояния процесса	6					2	4	2		2						ПК-1 ПК-2	

№	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					
5	Мониторинг и обратная связь как инструменты клиентоцентричности	2						2	2									ПК-1
6	Практикум «Работа над жизненной ситуацией. Стадия исследования» (итоговый контроль на основе оценки полученных продуктов)	7	7		7													ПК-1, ПК-2
	Итого:	29	7		7		6	16	10		6							
	Итоговая аттестация	1															1**	
	Всего:	30	7		7		6	16	10		6						1	

Обозначения:

*реализуется посредством оценивания результатов практических занятий.

**в форме презентации продуктов практикума: карта клиентского пути; модель процесса «как есть».

2.2. Содержание программы по модулям

Таблица 4

Номер модуля и его наименование	Содержание модуля
<p>1. Клиентоцентричное государство: принципы и инструменты клиентоцентричности, отечественный и международный опыт</p>	<p>Понятие клиентоцентричного государства. Декларация ценностей клиентоцентричности. Стандарт «Государство для людей». Стандарт «Государство для бизнеса». Стандарт для внутреннего клиента. Цели Федерального проекта «Государство для людей». Промежуточные результаты проекта к концу 2024 г. Клиентоцентричность и клиентоориентированность. Клиентоцентричность и человекоцентричность. Лучшие международные практики клиентоцентричности. Мировые тенденции трансформации государственных услуг. Понятие жизненной ситуации. Общий алгоритм работы над жизненной ситуацией. Характеристика стадий и шагов алгоритма. Паспорт жизненной ситуации. Принципы оптимизации жизненных ситуаций и их отражение в промежуточных результатах Федерального проекта</p>
<p>2. Процесс работы над жизненной ситуацией. Выбор жизненной ситуации и его обоснование</p>	<p>Понятие жизненной ситуации. Общий алгоритм работы над жизненной ситуацией. Характеристика стадий и шагов алгоритма. Паспорт жизненной ситуации. Принципы оптимизации жизненных ситуаций и их отражение в промежуточных результатах Федерального проекта. Подходы к определению жизненной ситуации. Стартовое событие. Конечный ценностный результат. Этапы жизненной ситуации и их соотнесение с услугами, функциями, сервисами. Реестр жизненных ситуаций. Основания для выбора жизненной ситуации для проработки. Примеры определения жизненных ситуаций с опорой на данные. Определение причины выбора жизненной ситуации как ключевой проблемы. Источники данных для обоснования выбора жизненной ситуации. Практикум: Анализ обоснований выбора жизненной ситуации. Выбор жизненной ситуации, определение границ, обоснование</p>
<p>3. Профиль клиентского сегмента. Инструменты исследования клиентского опыта. Карта клиентского пути</p>	<p>Клиентский сегмент. Профиль клиентского сегмента. Сегментация. Карточка профиля клиентского сегмента. Признаки для сегментации. Каналы взаимодействия. Особенности клиентского пути. Этапы формирования профиля клиентского сегмента. Основания для выбора профиля клиентского сегмента для проработки жизненной ситуации. Практикум: Определение набора признаков для сегментации. Карта клиентского пути как методология анализа пользовательского поведения. Сервис-дизайн как способ построения и модификации клиентского пути. Данные, необходимые для построения карты клиентского пути.</p>

Номер модуля и его наименование	Содержание модуля
	<p>Исследования клиентского опыта. Тематические блоки интервью. Построение карты эмпатии.</p> <p>Алгоритм построения карты клиентского пути. Определение отклонений и разрывов между переходами от этапа к этапу.</p> <p>Роль карты клиентского пути в оптимизации процессов оказания государственных услуг</p>
<p>4. Введение в процессное управление. Основания для реинжиниринга процессов, способы принятия решения на этапе определения целевого состояния процесса</p>	<p>Понятие процесса. Характеристики процесса. Принципиальные отличия управления через процессы от управления через функции. Виды процессов. Иерархия процессов.</p> <p>Функциональные, кросс-функциональные, сквозные, «end-to-end» процессы.</p> <p>Уровни описания процессов: каталог процессов, верхнеуровневое описание процессов, детальный дизайн процесса.</p> <p>Вход и выход процесса, поставщик и потребитель, внутренний и внешний потребитель. Ресурсы процесса.</p> <p>Матрица ответственности. Владелец процесса.</p> <p>Описание процессов поставщик-пользователь (SIPOC), его роль в оптимизации процессов оказания государственных услуг.</p> <p>Графическое описание процесса. Блок-схема. Кросс-функциональная карта процесса (MIFA, BPMN). Роль в кросс-функциональной карте. Место кросс-функциональной карты процесса в оптимизации процессов оказания государственных услуг: лишняя логика, шаги NVA, сложные роли, долгие шаги, поздние отказы.</p> <p>Виды действий. Карта потока создания ценности. Потери.</p> <p>Принципы моделирования процессов.</p> <p>Формирование кросс-функционального процесса «от выхода».</p> <p>Принципы создания карты целевого состояния процесса.</p> <p>Создание карты целевого состояния как итерационный процесс.</p> <p>Методы структурирования причин «сбоев» процесса: диаграмма Исикавы, диаграмма Парето. Методы выработки решений (мозговой штурм, бенчмаркинг). Методы приоритизации (матрица приоритизации). Практикум.</p> <p>Составление модели процесса SIPOC</p>
<p>5. Мониторинг и обратная связь как инструменты клиентоцентричности</p>	<p>Лаборатории пользовательского тестирования в Федеральном проекте «Государство для людей».</p> <p>Обратная связь и мониторинг. Метрики для проведения мониторинга. Требования к метрикам.</p> <p>Индекс потребительской лояльности. Индекс клиентских усилий.</p> <p>Индекс удовлетворенности потребителей. Индекс доли решённых вопросов.</p> <p>Примеры метрик из практики оказания государственных услуг и работы сервисов</p>
<p>6. Практикум «Работа над жизненной ситуацией. Стадия исследования»</p>	<p>Ревизия жизненной ситуации и модели процесса SIPOC.</p> <p>Составление карты клиентского пути «как есть».</p> <p>Составление модели процесса оказания услуги «как есть» (BPMN).</p> <p>Выработка рекомендаций по оптимизации клиентского пути.</p> <p>Подготовка групповой презентации</p>

3. Организационно-педагогические условия реализации программы

3.1. Кадровое обеспечение

Реализация программы обеспечивается профессорско-преподавательским составом Самарского филиала РАНХиГС.

Реализация программы обеспечивается научно-педагогическими кадрами, имеющими базовое образование, соответствующее профилю программы, и систематически занимающимися научно-методической деятельностью. Теоретическое и практическое обучение реализуется преподавателями, сертифицированными по результатам повышения квалификации в ВШГУ РАНХиГС по теме программы.

Сведения о профессорско-преподавательском составе и ведущих специалистах

Таблица 5

Ф.И.О. преподавателя/ ведущего специалиста	Специальность, присвоенная квалификация по диплому	Дополнительные квалификации	Место работы, должность, основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой дисциплины/темы (модуля), практики/стажировки (при наличии) по данной программе
						Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
Голуб Галина Борисовна	ВО, Самарский государственный университет, историк, преподаватель истории и обществоведения по специальности История	Сертификат ВШГУ РАНХиГС «Основы бережливого управления» 15.04.2025 Сертификат ВШГУ РАНХиГС «Внедрение клиентоцентричности» 11.03.2025 ПК «Процессный подход в государственном управлении» 05.06.2025 №000000088845	Самарский филиал РАНХиГС, ведущий научный сотрудник (работа по совместительству)	Кандидат исторических наук	26	26	10	Клиентоцентричное государство: принципы и инструменты клиентоцентричности, отечественный и международный опыт. Процесс работы над жизненной ситуацией. Выбор жизненной ситуации и его обоснование. Профиль клиентского сегмента. Инструменты исследования клиентского опыта. Карта клиентского пути. Введение в процессное управление. Основания для реинжиниринга процессов, способы принятия решения на этапе определения целевого состояния процесса. Мониторинг и обратная связь как инструменты клиентоцентричности. Практикум «Работа над жизненной ситуацией». Стадия исследования» (итоговый контроль на основе оценки полученных продуктов)

3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Самарский филиал РАНХиГС располагает необходимой материально-технической базой, обеспечивающей проведение программы повышения квалификации и итоговой аттестации, предусмотренной учебным планом, и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

МТО содержит специальное помещение: учебную аудиторию для проведения лекций, практических (семинарских) занятий и итоговой аттестации (в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий). Учебная аудитория укомплектована специализированной мебелью, оборудованием, расходными материалами, программным обеспечением, техническими средствами обучения и иными средствами, служащими для представления учебной информации слушателям.

Очные занятия проводятся по адресу: г. Самара, ул. Ново-Садовая, д. 106 строение 1, помещение н1.

Для обеспечения обучения имеется следующая материально-техническая база:

- 1 учебный класс вместимостью 25-30 человек. Учебный класс оснащен мебелью, средствами вентиляции и кондиционирования.

Оборудование:

- Ноутбук ASUS Laptop Q3 15 X515JF-BR240 Pentium 6805;
- Проектор INFOCUS IN116hv;
- Экран с электроприводом Lumien Eco Control 152x240 см;
- МФУ HP LaserJet Pro MFP M428fdn;
- Стандартный пакет Windows (лицензионные программные продукты Microsoft Office (Excel, Word, Outlook, Power Point)).
- Облучатель-рециркулятор воздуха ультрафиолетовый бактерицидный передвижной «КРОН».

При реализации части программы в дистанционной форме используется платформа Яндекс.Телемост.

Слушатели получают методическую поддержку в процессе обучения и по завершении обучения, в т.ч. имеют возможность получать консультации по электронной почте: sam@ranepa.ru.

3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Для реализации программы используются учебно-методическая документация, нормативные правовые акты, нормативная техническая документация, иная документация, учебная литература и иные издания, информационные ресурсы.

Нормативные правовые акты, иная документация

1. Декларация ценностей клиентоцентричности. URL: https://mfns0.nso.ru/sites/mfns0.nso.ru/wodby_files/files/page_6176/deklaraciya_klientocentrichnost_i.pdf?ysclid=mcymbglmkzg613562484 (дата обращения 2025-10-01).

2. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 N 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года». URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202110070028?ysclid=mcyb9wndbe139776658> (дата обращения 2025-10-01).

3. Распоряжение Правительства РФ от 01.10.2021 N 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». URL: <http://government.ru/docs/all/136931/> (дата обращения 2025-10-01).

4. Стандарты клиентоцентричности. - URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe_upravlenie/gosudarstvo_dlya_ly

udey/standarty_klientocentrchnosti/?ysclid=mcybed6sad731126868 (дата обращения 2025-10-01).

5. Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 года № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года». - URL: <http://government.ru/docs/all/128943/> (дата обращения 2025-10-01).

Основная литература

1. Жизненные ситуации. Методические рекомендации формирования реализации и сопровождения жизненных ситуаций. - URL: <https://государстводлялюдей.рф/?ysclid=mcybkyiu1o923545866> (дата обращения 2025-10-01).

2. Репин В.В. Моделирование бизнес-процессов в нотации BPMN. Пособие для начинающих М.: Ridero, 2019. 88 с.

Дополнительная литература

1. Дж. Калбах. Путь клиента. М.: Миф, 2024. 433 с.

2. Репин В.В., Елиферов В. Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. 544 с.

3. Свод знаний по управлению бизнес-процессами BPM СВОК 4.0. М.: Альпина паблишер, 2022. 504 с.

Интернет-ресурсы

1. Государство для людей – федеральный проект [сайт]. URL: <https://государстводлялюдей.рф>.

2. Центр внедрения клиентоцентричного подхода ВШГУ РАНХиГС. Коллекция актуальных практик и решений в области клиентоцентричности в госуправлении РФ и мира [база знаний]. URL: <https://clientcentric.ranepa.ru/>.

3. Центр клиентоцентричности [Телеграм-канал]. URL: https://t.me/centr_client.

4. Оценка качества освоения программы

Оценка качества освоения программы осуществляется в форме текущего контроля успеваемости и итоговой аттестации слушателей.

Текущий контроль осуществляется непосредственно в ходе проведения занятия. Основная цель этого контроля – получить «обратную связь», провести анализ хода формирования знаний и умений. Результат текущего контроля выявляется в ходе обсуждения результатов выполнения практических заданий, разворачивания диалога. Текущий контроль дает возможность преподавателю своевременно выявить недостатки, установить их причины скорректировать знания и умения слушателей. Текущий контроль не формализуется в оценочных материалах и подразумевает исключительно качественную оценку.

Итоговая аттестация проводится в форме зачета (презентация продуктов групповой работы). На итоговую аттестацию отводится 1 час.

К итоговой аттестации допускаются слушатели, успешно выполнившие все элементы учебного плана и проделавшие все практические работы, предусмотренные программой.

По результатам итоговой аттестации выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца. Лицам, получившим по результатам аттестации неудовлетворительную оценку, выдается справка о прохождении обучения.

Пример оценочного средства для итоговой аттестации

1. Выберите жизненную ситуацию из числа обсуждавшихся на занятия и займите место в группе, соответствующее вашему выбору.

Работа в группе:

2. Проведите ревизию наработок коллег по жизненной ситуации: проверьте, корректно ли определены границы жизненной ситуации и ее этапы, назовите профиль клиента, с которым будете работать.
3. Постройте карту клиентского пути «как есть».
 - Определите цель создания карты:
 - Определите этапы клиентского пути.
 - Сформулируйте цели и ожидания клиента на каждом этапе.
 - Запишите действия клиента на каждом этапе.
 - Определите и зафиксируйте точки контакта на каждом этапе.
 - Проследите эмоции клиента на каждом этапе.
 - Зафиксируйте барьеры, если они были на том или ином этапе.
 - Покажите позитивные практики, если они есть для того или иного этапа.
4. Смоделируйте кросс-функциональный процесс «как есть».
5. Проанализируйте кросс-функциональную карту процесса на предмет наличия лишней логики, шагов NVA, долгих шагов, поздних отказов, сложных ролей.
6. Проанализируйте карту клиентского пути на предмет наличия высоких барьеров при негативном эмоциональном состоянии, а также соотношения точек контакта и каналов взаимодействия.
7. Сформулируйте рекомендации по оптимизации клиентского пути

Критерии оценки:

1. Жизненная ситуация завершается конечным ценностным результатом.
2. Этапы жизненной ситуации позволяют выделить действия клиента и могут быть соотнесены с государственными услугами, сервисами.
3. Карта клиентского пути соответствует заданному формату.
4. Действия, точки касания, цели и ожидания, барьеры и позитивные практики, а также эмоциональное состояние соответствует результатам изучения клиентского опыта.
5. Бизнес-процесс представлен с использованием подходящих графических элементов описания процесса, выделена дорожка клиента и дорожки в соответствии с ролями в процессе.
6. В карте процесса отсутствуют логические ошибки.
7. Рекомендации по оптимизации клиентского пути соответствуют данным карты клиентского пути и карте процесса.