

УТВЕРЖДАЮ



Директор ОАУ «ИРКП»

*И.Н. Ускова* И.Н. Ускова

*21* февраля 2023 г.

## ПРОГРАММА

дополнительного профессионального образования  
повышения квалификации

**Клиентоцентричный подход в государственном управлении**  
(18 академических часов)

Белгород, 2023

**Областное автономное учреждение  
«Институт региональной кадровой политики»**



**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ОАУ «ИРКП»  
**И.Н. Ускова**  
И.Н. Ускова  
2023 г.

**ПРОГРАММА**

дополнительного профессионального образования  
повышения квалификации

**Клиентоцентричный подход в государственном управлении**

Разработчики программы:

Сазонов Дмитрий Николаевич, кандидат психологических наук, руководитель психологической службы НИУ «БелГУ»;

Ракова Наталья Васильевна, представитель Центра компетенций по оптимизации государственных и муниципальных услуг Белгородской области;

Лаврова Татьяна Евгеньевна, консультант отдела подготовки и переподготовки кадров ОАУ «ИРКП».

Составители учебно-тематического плана программы:

Сазонов Дмитрий Николаевич, кандидат психологических наук, руководитель психологической службы НИУ «БелГУ»;

Ракова Наталья Васильевна, представитель Центра компетенций по оптимизации государственных и муниципальных услуг Белгородской области;

Лаврова Татьяна Евгеньевна, консультант отдела подготовки и переподготовки кадров ОАУ «ИРКП».

Рассмотрена на заседании экспертной группы

Протокол № 27 от «01» февраля 2023 г.

**Белгород, 2023**

## УЧЕБНЫЙ ПЛАН

**Цель:** получить знания о мотивации команды к изменениям, усовершенствовать навыки работы с клиентами, рассмотреть клиентоцентричность как основу корпоративной культуры. Научиться давать качественную обратную связь и улучшать взаимодействие органов власти и уполномоченных организаций с клиентом.

**Задачи:** изучить теорию и практику применения клиентоцентричного подхода в госуправлении, базовые принципы цифровой доступности государственных сервисов и корпоративную этику госслужащих при взаимодействии с внутренними и внешними клиентами.

### 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

**1.1. Категории слушателей,** на обучение которых рассчитана программа дополнительного профессионального образования (далее – программа): дипломированные специалисты (бакалавры, магистры) в сфере управления, государственные служащие, лица, включенные в резерв управленческих кадров.

**1.2. Сфера применения** слушателями полученных профессиональных компетенций, умений и знаний.

Полученные в ходе повышения квалификации профессиональные компетенции, умения и знания предназначены для их применения в своей деятельности, направленной на обеспечение исполнения основных функций.

### 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОДГОТОВКИ ПО ПРОГРАММЕ

**2.1.** Нормативный срок освоения программы: 18 академических часов.

**2.2.** Режим обучения: не менее 4 часов в день.

**2.3.** Форма обучения: очная.

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Слушатель, освоивший программу, должен:

**3.1. обладать** профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

- понимать общественное устройство, структуры государственной власти и ее отношений с другими институтами, особенности построения системы государственного и муниципального управления (ПК-5);
- представлять пути развития общества и государства, воспринимать ситуации и решать задачи с позиции государственных приоритетов, в основе своих управленческих решений ставить ценности и принципы клиентоцентричного государства (ПК-6);
- следовать социальным стандартам и требованиям служебной этики и внедрять эти стандарты в поведение подчиненных, проявлять в письменной и устной коммуникации уважительное отношение и профессионализм (ПК-7);
- представлять образ будущей ситуации, прогнозировать события и разрабатывать стратегические цели в области развития клиентоцентричности на уровне ведомства и межведомственного взаимодействия (ПК-8);
- совместить цели руководителя, миссию компании и самомотивацию в единую систему четко организованной работы, стремиться находить оптимальные пути для достижения результата, просчитывать варианты альтернативных действий на случай возникновения непредвиденных ситуаций (ПК-12);

- использовать различные способы контроля и оценки процесса достижения результата, осуществлять корректирующие действия в случае возникновения проблем (ПК-13);
- профессионально-квалификационного развития, посредством самообразования, развития своих подчиненных, путем предоставления практической поддержки и помощи (ПК-17);
- достигать цели в процессе общения с другими людьми. Уметь убеждать, управлять поведением людей в конфликтных ситуациях, представлять интересы региона, местного органа или организации (ПК-18);
- уметь транслировать свои идеи и ожидания высокого результата от совместной деятельности членам команды, развивать и поддерживать потенциал, прикладывая максимум сил для достижения цели (ПК-19);

**3.2. владеть:** навыками и инструментами организации клиентоцентричной среды, сервисов и услуг государственных органов власти, просчитывать социальные эффекты и последствия принятых решений и их влияние на развитие государственных функций и услуг в долгосрочной перспективе.

**3.3. уметь:** выстраивать коммуникацию на внутри и межведомственном взаимодействии с внутренними и внешними клиентами по принципу клиентоцентричного государства, формировать отношения с целью улучшения клиентоцентричного подхода при оказании государственных услуг.

**3.4. знать:** принципы и ценности клиентоцентричного государства, сущность и необходимость клиентоцентричного подхода, методы формирования клиентоцентричности.

#### 4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

График обучения Форма обучения	Ауд. часов в день	Дней в неделю	Общая продолжительность обучения (дней)
Очная	4-6	3	3

#### 5. ТРЕБОВАНИЯ К СТРУКТУРЕ ПРОГРАММЫ

Таблица 1

##### Структура учебного плана

№ п/п	Наименование дисциплин, модулей	Всего, ак.час.	В том числе:			
			лекции	практические занятия	самостоятельная работа	форма контроля
1.	<b>Тема 1. «Клиентоцентричность»</b>	<b>6</b>	<b>6</b>			
1.1	Клиентоцентричность в государственном управлении	2	2			
1.2	Методы и условия развития мягких навыков в профессиональной деятельности	2	2			
1.3	Интеллектуальная гибкость в профессиональной	2	2			

	деятельности					
2.	<b>Тема 2. «Обратная связь как инструмент управления»</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		
2.1	Обратная связь как инструмент управления: клиенты	2,25	1,5	0,75		
2.2	Обратная связь как инструмент управления: коллеги	2,25	1,5	0,75		
2.3	Обратная связь как инструмент управления: процессы	1,5	1	0,5		
3.	<b>Тема 3. «Клиентоцентричность в деятельности государственных служащих»</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>		
3.1	Клиентоцентричность как важнейший аспект в деятельности государственных служащих	4	4			
3.2	Внимание к клиенту – основа работы	1		1		
<b>Итоговая аттестация</b>		<b>1</b>		<b>1</b>		Практическое задание
<b>Итого</b>		<b>18</b>	<b>14</b>	<b>4</b>		

## 6. ТРЕБОВАНИЯ К МИНИМУМУ СОДЕРЖАНИЯ ПРОГРАММЫ

Таблица 2

### 6.1. Учебная программа

№ п/п	Наименование темы	Содержание обучения (по темам в дидактических единицах), наименование и тематика лабораторных работ, практических занятий (семинаров), самостоятельной работы, используемых образовательных технологий и рекомендуемой литературы
1.	Тема 1. «Клиентоцентричность»	Клиентоцентричность в государственном управлении; Методы и условия развития мягких навыков в профессиональной деятельности; Интеллектуальная гибкость в профессиональной деятельности.
2.	Тема 2. «Обратная связь как инструмент управления»	Обратная связь как инструмент управления: клиенты; Обратная связь как инструмент управления: коллеги; Обратная связь как инструмент управления: процессы.
3.	Тема 3. «Клиентоцентричность в деятельности государственных служащих»	Клиентоцентричность как важнейший аспект в деятельности государственных служащих; Внимание к клиенту – основа работы.

	служащих»	
4.	Практические занятия (семинары)	<p>На что следует обратить внимание при работе с внутренним и внешним клиентом?</p> <p>Культура клиентоцентричности как организационная культура. Управленческие механизмы принятия клиентоцентричности как ценности.</p> <p>Понятие доступности продуктов и сервисов. Способы регулирования доступности.</p>
5.	Используемые образовательные технологии	Лекции, практические занятия
6.	Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы	<p>Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации», статья 17 // СПС Консультант Плюс [Электронный ресурс]. URL: <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a></p> <p>Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // СПС Консультант Плюс [Электронный ресурс]. URL: <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a></p> <p>Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» // СПС Консультант Плюс [Электронный ресурс]. URL: <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a></p> <p>Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» // СПС Консультант Плюс [Электронный ресурс]. URL: <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a></p> <p>Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» // СПС Консультант Плюс [Электронный ресурс]. URL: <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a></p> <p>Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.12.2013 № 2516-р «Об утверждении концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде» // СПС Консультант Плюс [Электронный ресурс]. URL: <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a></p> <p>Распоряжение Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года» // СПС Консультант Плюс [Электронный ресурс]. URL: <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a></p> <p>Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект в работе. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2023. – 576 с.</p> <p>ДеМарко Т. Человеческий фактор. Успешные проекты и команды / Т. ДеМарко, Т. Листер. – Санкт-Петербург: Символ-Плюс, 2014. – 288 с.</p> <p>Митчелл Дж. Обнимите своих клиентов. Практика выдающегося обслуживания / Дж. Митчелл. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 871 с.</p> <p>Линник О.В. Клиентоцентричный подход в</p>

		<p>государственном управлении: Навигатор цифровой трансформации / под ред. О.В. Линник, А.В. Ожаровского, М.С. Шклярук. М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2020.</p> <p>Недякин, М. Искренний сервис. Как мотивировать сотрудников сделать для клиента больше, чем достаточно. Даже когда шеф не смотрит. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. – 192 с.</p> <p>Сладкова Н.М., Воскресенская О.А. Стандартизация и цифровизация кадровых процессов в органах государственной власти с учетом принципа клиентоцентричности // Государственная служба. 2021. Т. 23, № 5(133). с. 80–91.</p> <p>Тарп, Т. Привычка работать вместе. Как двигаться в одном направлении, понимать людей и создавать настоящую команду. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2017. – 208 с.</p> <p>Тодышева Т. Ю. Личностная гибкость в профессиональной деятельности // Вестник Бурятского государственного университета. – 2010. – № 5. – С. 84–88.</p> <p>Фейдер П., Томс С. Клиентоцентричность. Отношения с потребителями в цифровую эпоху. - Альпина Паблишер, 2021. - 190 с.</p> <p>Южаков В. Н. и др. Клиентоцентричность государственного контроля: оценка граждан // Вопросы государственного и муниципального управления. 2022. №. 3. С. 38–60.</p>
--	--	--

Тематика практических работ и перечень вопросов для самостоятельного обучения уточняются при составлении рабочих программ преподавателями.

## 7. ТРЕБОВАНИЯ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММ

Формой и методом контроля и оценки результатов освоения тем является успешное выполнение практического задания. Срок выполнения практического задания – 1 академический час.

Критерии оценки ответа обучающегося по системе зачёт/незачёт.

По результатам освоения программы дополнительного профессионального обучения выдается удостоверение о повышении квалификации.