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

Факультет государственного управления и права
(наименование структурного подразделения (института/факультета)

УТВЕРЖДЕНО
Директор
Московского областного филиала
РАНХиГС

Электронная подпись

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.09 Клиентоцентричность в системе публичной власти
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.04.04 Государственное и муниципальное управление
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Государственное управление социально-экономическим развитием
(наименование образовательной программы)

очная, заочная
(форма обучения)

Год набора – 2025

Красногорск

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 7EA87949AEF3929182CB76EC6B77ADA6
Владелец: Арсенян Арташес Завенович
Действителен: с 03.02.2026 до 29.04.2027

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Мельников Виталий Викторович, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры государственного и муниципального управления

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры Государственного и муниципального управления протокол от 22 января 2025 года №5.

Заведующий кафедрой Государственного и муниципального управления, к.э.н., доцент, Галий Е.А.

(наименование кафедры) (ученая степень и(или) ученое звание) (Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО 4

3. Содержание и структура дисциплины 5

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания 9

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам 12

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине 34

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля) 42

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет 45

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы 46

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Клиентоцентричность в системе публичной власти обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.3	Определяет и реализовывает приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки для обеспечения клиентоцентричности в системе публичной власти	УК-6.3 З-1. Знает методы самоменеджмента и методологию их применения для обеспечения клиентоцентричности в системе публичной власти
				УК-6.3 З-1. Умеет определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки для обеспечения клиентоцентричности в системе публичной власти

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Общий объем дисциплины составляет 4 з.е., 144 академических часа, на контактную работу по очной форме обучения отводится 32 ч.: 8 ч. – лекции, 24 ч. - практические занятия, на самостоятельную работу обучающихся – 108 ч., 4 ч. - контроль. Студенты заочной формы обучения изучают дисциплину в объеме 8 ч. контактной работы: 4 ч. – лекции, 4 ч. - практические занятия, на самостоятельную работу обучающихся – 132 ч., 4 ч. - контроль.

Дисциплина «Клиентоцентричность в системе публичной власти» изучается на 2 курсе в 4 семестре студентами очной формы обучения, студенты заочной формы обучения изучают ее на 1 курсе. Изучение дисциплины опирается на полученные ранее знания в области экономической теории, а также на приобретенные ранее умения и навыки в области методов научных исследований и др. Дисциплина «Клиентоцентричность в системе публичной власти» предшествует изучению дисциплин «Производственная практика (профессиональная практика по профилю деятельности)», «Производственная (преддипломная) практика» и др.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа			
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)						
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Реализация клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении	35	2			6								27	Доклад, тестирование, контрольное задание
Тема 2	Культура и мотивация к клиентоцентричному поведению	35	2			6								27	Доклад, тестирование, контрольное задание
Тема 3	Основные инструменты клиентоцентричного подхода	35	2			6								27	Доклад, тестирование, контрольное задание
Тема 4	Проектирование и реинжиниринг услуг	35	2			6								27	Доклад, тестирование, контрольное задание
Промежуточная аттестация		4									4				Зачет с оценкой
Итого		144	8			24					4			108	

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа			
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)						
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Реализация клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении	35	2											33	Доклад, тестирование, контрольное задание
Тема 2	Культура и мотивация к клиентоцентричному поведению	35	2											33	Доклад, тестирование, контрольное задание
Тема 3	Методы исследования потребностей клиентов	35				2								33	Доклад, тестирование, контрольное задание
Тема 4	Проектирование и реинжиниринг услуг	35				2								33	Доклад, тестирование, контрольное задание
Промежуточная аттестация		4									4				Зачет с оценкой
Итого		144	4			4					4			132	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Реализация клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении.

Основные понятия клиентоцентричного подхода. Этапы развития клиентоцентричного подхода. Основные атрибуты клиентоцентричного подхода. Продукт в работе госслужащего. Клиент в работе госслужащего.

Эволюция подходов к государственному управлению: от бюрократической модели к клиентоцентричной. Определение клиентоцентричности в публичном секторе. Ключевые принципы: эмпатия, проактивность, простота, прозрачность, непрерывное улучшение. Отличие клиентоцентричности от клиентоориентированности. Примеры успешной реализации в РФ и за рубежом.

ФЗ № 210-ФЗ: основные положения о стандартах госуслуг. Указ Президента о национальных целях развития (клиентоцентричность как приоритет). Стандарты «Государство для людей» и «Государство для бизнеса». Требования к цифровым сервисам (Минцифры). Региональные нормативные акты (разбор примеров).

Тема 2. Культура и мотивация к клиентоцентричному поведению.

Правила делового общения с гражданами. Язык без бюрократизмов: принципы plain language. Эмоциональный интеллект в работе с клиентами.

Классификация жалоб: обоснованные, эмоциональные, системные. Алгоритм разрешения конфликтов (5 шагов). Юридические аспекты ответов на жалобы.

Понятие «внутренний клиент» в госорганах. Барьеры межведомственного взаимодействия. Инструменты согласования решений (согласительные комиссии, электронные регламенты).

Корпоративные стандарты обслуживания. Мотивация сотрудников к клиентоцентричному поведению. Тренинги и оценка компетенций.

Тема 3. Методы исследования потребностей клиентов.

Качественные методы: глубинные интервью, фокус-группы, этнография. Количественные методы: опросы, A/B-тестирование, анализ Big Data. Инструменты сбора данных: платформы обратной связи, чат-боты, социальные сети. Этические аспекты исследований.

Картирование клиентских путей (customer journey map). Этапы построения CJM: идентификация точек контакта, выявление барьеров. Визуализация данных (шаблоны, ПО). Групповая работа: создание CJM для услуги «Регистрация ИП». Анализ «боли» клиента на каждом этапе.

Сбор и анализ обратной связи. Каналы получения обратной связи: офлайн, онлайн, мессенджеры. Методика анализа жалоб и предложений (категоризация, приоритизация). Автоматизация обработки отзывов (NLP-технологии).

Метрики удовлетворённости клиентов. Основные показатели: NPS, CSAT, CES. Расчёт и интерпретация метрик. Бенчмаркинг: сравнение с отраслевыми стандартами.

Тема 4. Проектирование и реинжиниринг услуг.

Принципы дизайна госуслуг. Human-centered design в госуправлении. 5 принципов дизайн-мышления (эмпатия, фокусировка, генерация идей, прототипирование, тестирование). Примеры удачного дизайна услуг (МФЦ, портал Госуслуг).

Реинжиниринг процессов: методы и инструменты. Алгоритм реинжиниринга: диагностика, моделирование, внедрение. BPMN-нотация для описания процессов. Практика: выявление «узких мест» в процессе выдачи справки. Инструменты автоматизации (RPA, ИИ).

Цифровизация услуг и клиентоцентричность. Цифровые каналы предоставления услуг: плюсы и риски. Принципы «digital first». Искусственный интеллект в клиентском сервисе (чат-боты, предиктивная аналитика). Доступность цифровых сервисов для всех групп населения.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Клиентоцентричность в системе публичной власти входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляют фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

		2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2.Продумать логику и полноту ответа. 3.Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4.В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3.Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	**Традиционная система**	**Бинарная система**	**ECTS**	
			Для традиционной системы	**Для бинарной системы**
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

Тема	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1. Теоретические подходы к бережливому управлению в органах публичной власти	При проведении занятий лекционного типа: наблюдение, беседа При проведении занятий семинарского типа: вопросы, тесты, задания
Тема 2. Процесс и его компоненты. Карта процесса	При проведении занятий лекционного типа: наблюдение, беседа При проведении занятий семинарского типа: вопросы, тесты, задания
Тема 3. Оптимизация процессов в органах публичной власти	При проведении занятий лекционного типа: наблюдение, беседа При проведении занятий семинарского типа: вопросы, тесты, задания
Тема 4. Опыт внедрения бережливого управления в работу органов публичной власти РФ	При проведении занятий лекционного типа: наблюдение, беседа При проведении занятий семинарского типа: вопросы, тесты, задания

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся

(вне контрольных точек):

Задания в тестовой форме по темам
(необходимо выбрать один правильный ответ):

Тест к теме 1

1. Что является ключевым отличием клиентоцентричного подхода от бюрократической модели?
а) строгое следование регламентам;
б) ориентация на потребности клиента;
в) минимизация контактов с гражданами;
г) приоритет внутренних процедур над результатом.

2. Какой принцип НЕ относится к клиентоцентричности?
а) эмпатия;
б) проактивность;
в) формализм;
г) прозрачность.

3. Что означает принцип «проактивность» в клиентоцентричности?
а) ожидание запроса от клиента;
б) предвосхищение потребностей клиента;
в) отказ от изменений;
г) строгое соблюдение инструкций.

4. Какой нормативный акт регулирует стандарты госуслуг в РФ?
а) ФЗ № 210-ФЗ;
б) Трудовой кодекс РФ;
в) Налоговый кодекс РФ;
г) КоАП РФ.

5. Что такое «внутренний клиент» в контексте госуправления?
а) гражданин, обращающийся за услугой;
б) сотрудник другого ведомства, с которым взаимодействует служащий;
в) представитель бизнеса;
г) иностранный гражданин.

6. Какой показатель отражает уровень доверия граждан к власти?
а) количество жалоб;
б) индекс удовлетворённости услугами;
в) число проведённых проверок;
г) объём бюджетных расходов.

7. Что НЕ является примером клиентоцентричной практики?
а) онлайн-запись на приём;
б) требование лишних документов;
в) чат-бот для ответов на вопросы;
г) упрощение формы заявления.

8. Какой документ закрепляет ценности клиентоцентричного государства?
а) Конституция РФ;
б) Декларация ценностей клиентоцентричности;

в) Бюджетный кодекс;
г) Указ о национальных целях.

9. Что означает «прозрачность» в клиентоцентричности?
а) доступность информации о процедурах;
б) секретность решений;
в) ограничение обратной связи;
г) сложные формулировки в документах.

10. Какой подход предполагает «дизайн госуслуг»?
а) ориентация на удобство клиента;
б) копирование частных практик;
в) увеличение числа этапов согласования;
г) отказ от цифровых технологий.

11. Что НЕ входит в принципы клиентоцентричности?
а) единство и целостность;
б) субъективность решений;
в) экономическая эффективность;
г) открытость.

12. Какова цель реинжиниринга госуслуг?
а) усложнение процессов;
б) сокращение сроков и барьеров;
в) увеличение количества документов;
г) минимизация обратной связи.

13. Что такое «жизненная ситуация» в клиентоцентричном подходе?
а) набор услуг, объединённых потребностью клиента;
б) административный регламент;
в) внутренний приказ ведомства;
г) форма отчётности.

14. Какой инструмент помогает визуализировать путь клиента?
а) CJM (customer journey map);
б) бухгалтерский баланс;
в) штатное расписание;
г) календарный план.

15. Что означает «персонализация» в госуслугах?
а) учёт индивидуальных потребностей клиента;
б) единый шаблон для всех;
в) отказ от цифровых сервисов;
г) увеличение сроков обработки.

16. Какой принцип предполагает «непрерывное улучшение»?
а) разовые изменения;
б) регулярный анализ и оптимизация;
в) сохранение статус-кво;
г) формальное исполнение обязанностей.

17. Что НЕ относится к метрикам клиентоцентричности?

а) NPS;
б) CSAT;
в) CES;
г) ROI.

18. Что такое «проактивное предоставление услуг»?
а) ожидание запроса от клиента;
б) автоматическое информирование о доступных услугах;
в) отказ в помощи без заявления;
г) требование дополнительных документов.

19. Какой принцип подразумевает «единство команды» в госуправлении?
а) межведомственное взаимодействие;
б) конкуренция между ведомствами;
в) изолированность подразделений;
г) дублирование функций.

20. Что является результатом клиентоцентричного подхода?
а) рост бюрократии;
б) повышение доверия граждан;
в) увеличение жалоб;
г) усложнение процедур.

Тест к теме 2

1. Что такое plain language в госуслугах?
а) простой и понятный язык без бюрократизмов;
б) использование профессиональных терминов;
в) длинные формулировки;
г) официальный стиль без изменений.

2. Какой навык важен для клиентоориентированной коммуникации?
а) эмоциональный интеллект;
б) строгость;
в) формализм;
г) избегание диалога.

3. Что НЕ относится к правилам работы с жалобами?
а) игнорирование эмоций клиента;
б) активное слушание;
в) чёткие сроки ответа;
г) предложение решения.

4. Какой этап важен при разрешении конфликта?
а) выявление истинной причины недовольства;
б) обвинение клиента;
в) отказ от диалога;
г) формальный ответ.

5. Что такое «внутренний клиент»?
а) сотрудник другого подразделения/ведомства;
б) гражданин, обращающийся за услугой;

в) представитель бизнеса;
г) иностранный гражданин.

6. Какой инструмент улучшает межведомственное взаимодействие?
а) электронные регламенты;
б) устные договорённости;
в) бумажные запросы;
г) отсутствие координации.

7. Что НЕ способствует развитию сервисной культуры?
а) наказание за ошибки без разбора;
б) тренинги для сотрудников;
в) система мотивации;
г) обратная связь от клиентов.

8. Какой принцип важен при объяснении сложных процедур клиенту?
а) разбиение на простые шаги;
б) использование жаргона;
в) отсылка к нормативным актам без пояснений;
г) краткость без деталей.

9. Что такое «активное слушание» в коммуникации?
а) внимательное восприятие информации и демонстрация вовлечённости;
б) формальное присутствие при разговоре;
в) перебивание собеседника;
г) ожидание своей очереди говорить.

10. Какой подход снижает конфликтность при общении?
а) эмпатия и признание эмоций клиента;
б) жёсткое отстаивание правил;
в) игнорирование претензий;
г) переход на личности.

11. Что НЕ является элементом клиентоориентированной коммуникации?
а) формальные шаблонные ответы;
б) индивидуальный подход;
в) вежливость;
г) ясность формулировок.

12. Какой инструмент помогает стандартизировать общение с клиентами?
а) скрипты и гайды для сотрудников;
б) произвольные ответы;
в) отсутствие регламента;
г) личные предпочтения служащего.

13. Что важно при ответе на жалобу?
а) чёткое изложение решения и сроков;
б) общие фразы без конкретики;
в) обвинение клиента;
г) отсрочка ответа.

14. Какой навык помогает предотвратить конфликт?

а) умение предугадывать потребности клиента;
б) строгость в соблюдении регламентов;
в) избегание общения;
г) формализм.

15. Что такое «сервисная культура» в госорганах?
а) система ценностей и норм, ориентированных на клиента;
б) набор технических процедур;
в) формальная отчётность;
г) внутренние приказы без связи с клиентом.

16. Какой метод повышает мотивацию сотрудников к клиентоцентричности?
а) поощрение за положительные отзывы;
б) штрафы за жалобы;
в) отсутствие обратной связи;
г) ежегодная аттестация без критериев.

17. Что НЕ относится к принципам работы с внутренним клиентом?
а) конкуренция между подразделениями;
б) взаимопомощь;
в) прозрачность процессов;
г) соблюдение сроков согласования.

18. Какой инструмент улучшает межведомственное взаимодействие?
а) единая цифровая платформа для обмена данными;
б) бумажные запросы с ручной доставкой;
в) устные договорённости без фиксации;
г) отсутствие регламентов.

19. Что важно при обучении сотрудников сервисной культуре?
а) практика в реальных ситуациях (кейсы, симуляции);
б) только теоретическое изучение норм;
в) разовые лекции без закрепления;
г) тестирование без обратной связи.

20. Что является признаком развитой сервисной культуры?
а) проактивное информирование клиентов о новых возможностях;
б) ожидание запросов без инициативы;
в) сложность получения услуги;
г) формальные ответы без решения проблемы.

Тест к теме 3

1. Какой метод относится к качественным исследованиям?
а) глубинные интервью;
б) анализ Big Data;
в) A/B-тестирование;
г) опрос с закрытыми вопросами.

2. Что такое CJM?
а) карта клиентского пути;
б) система мониторинга;

в) метод анализа данных;
г) вид опроса.

3. Какой инструмент автоматизирует обработку отзывов?
а) NLP-технологии;
б) бумажные анкеты;
в) телефонные звонки;
г) личные встречи.

4. Что НЕ входит в этапы построения CJM?
а) идентификация точек контакта;
б) выявление барьеров;
в) расчёт бюджета;
г) визуализация данных.

5. Какой канал обратной связи считается цифровым?
а) письмо по почте;
б) чат-бот;
в) устный запрос в МФЦ;
г) жалоба на бумаге.

6. Что такое NPS?
а) индекс лояльности клиентов;
б) показатель скорости услуг;
в) метрика затрат;
г) метод исследования.

7. Какой метод предполагает сравнение двух вариантов?
а) фокус-группа;
б) A/B-тестирование;
в) глубинное интервью;
г) этнография.

8. Что анализируется в CJM?
а) эмоции и действия клиента;
б) финансовые показатели;
в) внутренние регламенты;
г) штатная численность.

9. Какой показатель измеряет усилия клиента?
а) CES;
б) NPS;
в) CSAT;
г) ROI.

10. Что такое «точка контакта» в CJM?
а) место взаимодействия клиента с услугой;
б) внутренний документ;
в) вид исследования;
г) метрика эффективности.

11. Какой метод требует наибольшего вовлечения клиента?

а) анкетирование;
б) глубинное интервью;
в) анализ данных;
г) наблюдение.

12. Что НЕ является каналом сбора обратной связи?
а) платформа обратной связи (ПОС);
б) социальные сети;
в) внутренние приказы;
г) мессенджеры.

13. Какой показатель отражает удовлетворённость?
а) CSAT;
б) CES;
в) NPS;
г) KPI.

14. Что такое «барьер» в CJM?
а) препятствие, мешающее клиенту достичь цели;
б) точка контакта с услугой;
в) положительный опыт взаимодействия;
г) форма обратной связи.

15. Какой метод позволяет изучать поведение клиента в естественной среде?
а) этнография;
б) анкетирование;
в) A/B-тестирование;
г) анализ метрик.

16. Что такое «категоризация обращений»?
а) группировка жалоб и предложений по темам;
б) расчёт показателей удовлетворённости;
в) визуализация данных;
г) метод опроса.

17. Какой инструмент используют для визуализации CJM?
а) Miro;
б) Excel;
в) Word;
г) PowerPoint.

18. Что означает «приоритизация» в анализе обратной связи?
а) определение наиболее важных проблем;
б) сбор всех обращений без разбора;
в) игнорирование жалоб;
г) автоматизация ответов.

19. Какой метод даёт количественные данные о клиентском опыте?
а) опрос с закрытыми вопросами;
б) фокус-группа;
в) глубинное интервью;
г) наблюдение.

20. Что такое «бенчмаркинг» в исследовании клиентского опыта?
а) сравнение с отраслевыми стандартами;
б) разработка новых услуг;
в) сбор первичных данных;
г) обучение персонала.

Тест к теме 4

1. Какой принцип лежит в основе human-centered design?
а) ориентация на потребности пользователя;
б) следование внутренним регламентам;
в) минимизация затрат;
г) стандартизация процессов.

2. Что НЕ входит в этапы дизайн-мышления?
а) эмпатия;
б) фокусировка;
в) бюрократизация;
г) прототипирование.

3. Что такое BPMN?
а) нотация для описания бизнес-процессов;
б) метод исследования клиентов;
в) вид обратной связи;
г) метрика удовлетворённости.

4. Какой инструмент автоматизирует рутинные операции?
а) RPA (роботизация процессов);
б) CJM;
в) опрос;
г) фокус-группа.

5. Что означает принцип «digital first»?
а) приоритет цифровых каналов предоставления услуг;
б) отказ от офлайн-услуг;
в) использование только чат-ботов;
г) автоматизация без контроля.

6. Что является целью реинжиниринга процессов?
а) оптимизация сроков и качества;
б) усложнение процедур;
в) увеличение числа документов;
г) сокращение персонала.

7. Что такое прототип в дизайн-мышлении?
а) пробная версия решения для тестирования;
б) финальный продукт;
в) внутренний регламент;
г) отчёт о исследовании.

8. Какой этап следует после «генерации идей»?

а) прототипирование;
б) эмпатия;
в) анализ данных;
г) внедрение.

9. Что такое «узкое место» в процессе?
а) этап, замедляющий выполнение услуги;
б) точка контакта с клиентом;
в) форма отчётности;
г) вид обратной связи.

10. Какой инструмент помогает визуализировать процесс?
а) схема в BPMN;
б) таблица Excel;
в) текстовый документ;
г) презентация.

11. Что НЕ относится к принципам цифрового дизайна услуг?
а) простота;
б) доступность;
в) избыточность шагов;
г) интуитивность.

12. Что такое предиктивная аналитика в госуслугах?
а) прогнозирование потребностей клиентов;
б) анализ прошлых жалоб;
в) сбор текущих данных;
г) отчётность по KPI.

13. Какой этап предшествует внедрению решения?
а) тестирование прототипа;
б) утверждение бюджета;
в) подготовка отчёта;
г) сбор обратной связи после внедрения.

14. Что означает «доступность» цифровых сервисов?
а) возможность использования всеми группами населения;
б) работа только на ПК;
в) ограничение по возрасту;
г) платный доступ.

15. Что такое «жизненная ситуация» в проектировании услуг?
а) комплекс услуг, объединённых потребностью клиента;
б) административный регламент;
в) форма заявления;
г) внутренний приказ.

16. Какой метод помогает выявить скрытые потребности клиента?
а) глубинное интервью;
б) анкетирование;
в) анализ метрик;
г) A/B-тест.

17. Что НЕ является преимуществом RPA?
а) снижение ошибок из-за человеческого фактора;
б) ускорение процессов;
в) необходимость постоянного контроля;
г) экономия ресурсов.

18. Что такое «минимально жизнеспособный продукт» (MVP)?
а) базовая версия услуги для тестирования;
б) полностью завершённое решение;
в) черновик регламента;
г) план проекта.

19. Какой принцип предполагает «итеративность» в проектировании?
а) поэтапное улучшение на основе обратной связи;
б) однократное внедрение;
в) строгое следование плану;
г) отказ от изменений.

20. Что является результатом успешного реинжиниринга?
а) сокращение сроков и повышение удовлетворённости;
б) увеличение бюрократии;
в) рост числа жалоб;
г) усложнение процессов.

Вопросы для подготовки к опросу по темам:

Вопросы по теме 1.

Основные понятия клиентоцентричного подхода. Этапы развития клиентоцентричного подхода. Основные атрибуты клиентоцентричного подхода. Продукт в работе госслужащего. Клиент в работе госслужащего. Эволюция подходов к государственному управлению: от бюрократической модели к клиентоцентричной. Определение клиентоцентричности в публичном секторе. Ключевые принципы: эмпатия, проактивность, простота, прозрачность, непрерывное улучшение.Отличие клиентоцентричности от клиентоориентированности. Примеры успешной реализации в РФ и за рубежом. ФЗ № 210-ФЗ: основные положения о стандартах госуслуг. Указ Президента о национальных целях развития (клиентоцентричность как приоритет). Стандарты «Государство для людей» и «Государство для бизнеса». Требования к цифровым сервисам (Минцифры). Региональные нормативные акты (разбор примеров).

Вопросы по теме 2.

Правила делового общения с гражданами. Язык без бюрократизмов: принципы plain language. Эмоциональный интеллект в работе с клиентами. Классификация жалоб: обоснованные, эмоциональные, системные. Алгоритм разрешения конфликтов (5 шагов). Юридические аспекты ответов на жалобы. Понятие «внутренний клиент» в госорганах. Барьеры межведомственного взаимодействия. Инструменты согласования решений (согласительные комиссии, электронные регламенты). Корпоративные стандарты обслуживания. Мотивация сотрудников к клиентоцентричному поведению. Тренинги и оценка компетенций.

Вопросы по теме 3.

Качественные методы: глубинные интервью, фокус-группы, этнография. Количественные методы: опросы, A/B-тестирование, анализ Big Data. Инструменты сбора

данных: платформы обратной связи, чат-боты, социальные сети. Этические аспекты исследований. Картирование клиентских путей (customer journey map). Этапы построения CJM: идентификация точек контакта, выявление барьеров. Визуализация данных (шаблоны, ПО). Групповая работа: создание CJM для услуги «Регистрация ИП». Анализ «боли» клиента на каждом этапе. Сбор и анализ обратной связи. Каналы получения обратной связи: офлайн, онлайн, мессенджеры. Методика анализа жалоб и предложений (категоризация, приоритизация). Автоматизация обработки отзывов (NLP-технологии). Метрики удовлетворённости клиентов. Основные показатели: NPS, CSAT, CES. Расчёт и интерпретация метрик. Бенчмаркинг: сравнение с отраслевыми стандартами.

Вопросы по теме 4.

Принципы дизайна госуслуг. Human-centered design в госуправлении. 5 принципов дизайн-мышления (эмпатия, фокусировка, генерация идей, прототипирование, тестирование). Примеры удачного дизайна услуг (МФЦ, портал Госуслуг). Реинжиниринг процессов: методы и инструменты. Алгоритм реинжиниринга: диагностика, моделирование, внедрение. BPMN-нотация для описания процессов. Практика: выявление «узких мест» в процессе выдачи справки. Инструменты автоматизации (RPA, ИИ). Цифровизация услуг и клиентоцентричность. Цифровые каналы предоставления услуг: плюсы и риски. Принципы «digital first». Искусственный интеллект в клиентском сервисе (чат-боты, предиктивная аналитика). Доступность цифровых сервисов для всех групп населения.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1 (тест)	100	0,15	15
КТ 2 (тест)	100	0,15	15
КТ 3 (тест)	100	0,15	15
КТ 4 (тест)	100	0,15	15
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках контрольных точек и типовые оценочные материалы:

КТ – 1 – Тестирование по теме 1 (*выберите один правильный ответ)*

1. Что является ключевым отличием клиентоцентричного подхода от бюрократической модели?
а) строгое следование регламентам;
б) ориентация на потребности клиента;
в) минимизация контактов с гражданами;
г) приоритет внутренних процедур над результатом.

2. Какой принцип НЕ относится к клиентоцентричности?
а) эмпатия;
б) проактивность;
в) формализм;
г) прозрачность.

3. Что означает принцип «проактивность» в клиентоцентричности?
а) ожидание запроса от клиента;
б) предвосхищение потребностей клиента;
в) отказ от изменений;
г) строгое соблюдение инструкций.

4. Какой нормативный акт регулирует стандарты госуслуг в РФ?
а) ФЗ № 210-ФЗ;
б) Трудовой кодекс РФ;
в) Налоговый кодекс РФ;
г) КоАП РФ.

5. Что такое «внутренний клиент» в контексте госуправления?
а) гражданин, обращающийся за услугой;
б) сотрудник другого ведомства, с которым взаимодействует служащий;
в) представитель бизнеса;
г) иностранный гражданин.

6. Какой показатель отражает уровень доверия граждан к власти?
а) количество жалоб;
б) индекс удовлетворённости услугами;
в) число проведённых проверок;
г) объём бюджетных расходов.

7. Что НЕ является примером клиентоцентричной практики?
а) онлайн-запись на приём;
б) требование лишних документов;
в) чат-бот для ответов на вопросы;
г) упрощение формы заявления.

8. Какой документ закрепляет ценности клиентоцентричного государства?
а) Конституция РФ;
б) Декларация ценностей клиентоцентричности;
в) Бюджетный кодекс;
г) Указ о национальных целях.

9. Что означает «прозрачность» в клиентоцентричности?
а) доступность информации о процедурах;
б) секретность решений;

в) ограничение обратной связи;
г) сложные формулировки в документах.

10. Какой подход предполагает «дизайн госуслуг»?
а) ориентация на удобство клиента;
б) копирование частных практик;
в) увеличение числа этапов согласования;
г) отказ от цифровых технологий.

11. Что НЕ входит в принципы клиентоцентричности?
а) единство и целостность;
б) субъективность решений;
в) экономическая эффективность;
г) открытость.

12. Какова цель реинжиниринга госуслуг?
а) усложнение процессов;
б) сокращение сроков и барьеров;
в) увеличение количества документов;
г) минимизация обратной связи.

13. Что такое «жизненная ситуация» в клиентоцентричном подходе?
а) набор услуг, объединённых потребностью клиента;
б) административный регламент;
в) внутренний приказ ведомства;
г) форма отчётности.

14. Какой инструмент помогает визуализировать путь клиента?
а) CJM (customer journey map);
б) бухгалтерский баланс;
в) штатное расписание;
г) календарный план.

15. Что означает «персонализация» в госуслугах?
а) учёт индивидуальных потребностей клиента;
б) единый шаблон для всех;
в) отказ от цифровых сервисов;
г) увеличение сроков обработки.

16. Какой принцип предполагает «непрерывное улучшение»?
а) разовые изменения;
б) регулярный анализ и оптимизация;
в) сохранение статус-кво;
г) формальное исполнение обязанностей.

17. Что НЕ относится к метрикам клиентоцентричности?
а) NPS;
б) CSAT;
в) CES;
г) ROI.

18. Что такое «проактивное предоставление услуг»?

а) ожидание запроса от клиента;
б) автоматическое информирование о доступных услугах;
в) отказ в помощи без заявления;
г) требование дополнительных документов.

19. Какой принцип подразумевает «единство команды» в госуправлении?
а) межведомственное взаимодействие;
б) конкуренция между ведомствами;
в) изолированность подразделений;
г) дублирование функций.

20. Что является результатом клиентоцентричного подхода?
а) рост бюрократии;
б) повышение доверия граждан;
в) увеличение жалоб;
г) усложнение процедур.

КТ – 2 – Тестирование по теме 2 (*выберите один правильный ответ)*

1. Что такое plain language в госуслугах?
а) простой и понятный язык без бюрократизмов;
б) использование профессиональных терминов;
в) длинные формулировки;
г) официальный стиль без изменений.

2. Какой навык важен для клиентоориентированной коммуникации?
а) эмоциональный интеллект;
б) строгость;
в) формализм;
г) избегание диалога.

3. Что НЕ относится к правилам работы с жалобами?
а) игнорирование эмоций клиента;
б) активное слушание;
в) чёткие сроки ответа;
г) предложение решения.

4. Какой этап важен при разрешении конфликта?
а) выявление истинной причины недовольства;
б) обвинение клиента;
в) отказ от диалога;
г) формальный ответ.

5. Что такое «внутренний клиент»?
а) сотрудник другого подразделения/ведомства;
б) гражданин, обращающийся за услугой;
в) представитель бизнеса;
г) иностранный гражданин.

6. Какой инструмент улучшает межведомственное взаимодействие?
а) электронные регламенты;
б) устные договорённости;

в) бумажные запросы;
г) отсутствие координации.

7. Что НЕ способствует развитию сервисной культуры?
а) наказание за ошибки без разбора;
б) тренинги для сотрудников;
в) система мотивации;
г) обратная связь от клиентов.

8. Какой принцип важен при объяснении сложных процедур клиенту?
а) разбиение на простые шаги;
б) использование жаргона;
в) отсылка к нормативным актам без пояснений;
г) краткость без деталей.

9. Что такое «активное слушание» в коммуникации?
а) внимательное восприятие информации и демонстрация вовлечённости;
б) формальное присутствие при разговоре;
в) перебивание собеседника;
г) ожидание своей очереди говорить.

10. Какой подход снижает конфликтность при общении?
а) эмпатия и признание эмоций клиента;
б) жёсткое отстаивание правил;
в) игнорирование претензий;
г) переход на личности.

11. Что НЕ является элементом клиентоориентированной коммуникации?
а) формальные шаблонные ответы;
б) индивидуальный подход;
в) вежливость;
г) ясность формулировок.

12. Какой инструмент помогает стандартизировать общение с клиентами?
а) скрипты и гайды для сотрудников;
б) произвольные ответы;
в) отсутствие регламента;
г) личные предпочтения служащего.

13. Что важно при ответе на жалобу?
а) чёткое изложение решения и сроков;
б) общие фразы без конкретики;
в) обвинение клиента;
г) отсрочка ответа.

14. Какой навык помогает предотвратить конфликт?
а) умение предугадывать потребности клиента;
б) строгость в соблюдении регламентов;
в) избегание общения;
г) формализм.

15. Что такое «сервисная культура» в госорганах?

а) система ценностей и норм, ориентированных на клиента;
б) набор технических процедур;
в) формальная отчётность;
г) внутренние приказы без связи с клиентом.

16. Какой метод повышает мотивацию сотрудников к клиентоцентричности?
а) поощрение за положительные отзывы;
б) штрафы за жалобы;
в) отсутствие обратной связи;
г) ежегодная аттестация без критериев.

17. Что НЕ относится к принципам работы с внутренним клиентом?
а) конкуренция между подразделениями;
б) взаимопомощь;
в) прозрачность процессов;
г) соблюдение сроков согласования.

18. Какой инструмент улучшает межведомственное взаимодействие?
а) единая цифровая платформа для обмена данными;
б) бумажные запросы с ручной доставкой;
в) устные договорённости без фиксации;
г) отсутствие регламентов.

19. Что важно при обучении сотрудников сервисной культуре?
а) практика в реальных ситуациях (кейсы, симуляции);
б) только теоретическое изучение норм;
в) разовые лекции без закрепления;
г) тестирование без обратной связи.

20. Что является признаком развитой сервисной культуры?
а) проактивное информирование клиентов о новых возможностях;
б) ожидание запросов без инициативы;
в) сложность получения услуги;
г) формальные ответы без решения проблемы.

КТ – 3 – Тестирование по теме 3 (*выберите один правильный ответ)*

1. Какой метод относится к качественным исследованиям?
а) глубинные интервью;
б) анализ Big Data;
в) A/B-тестирование;
г) опрос с закрытыми вопросами.

2. Что такое CJM?
а) карта клиентского пути;
б) система мониторинга;
в) метод анализа данных;
г) вид опроса.

3. Какой инструмент автоматизирует обработку отзывов?
а) NLP-технологии;
б) бумажные анкеты;

в) телефонные звонки;
г) личные встречи.

4. Что НЕ входит в этапы построения CJM?
а) идентификация точек контакта;
б) выявление барьеров;
в) расчёт бюджета;
г) визуализация данных.

5. Какой канал обратной связи считается цифровым?
а) письмо по почте;
б) чат-бот;
в) устный запрос в МФЦ;
г) жалоба на бумаге.

6. Что такое NPS?
а) индекс лояльности клиентов;
б) показатель скорости услуг;
в) метрика затрат;
г) метод исследования.

7. Какой метод предполагает сравнение двух вариантов?
а) фокус-группа;
б) A/B-тестирование;
в) глубинное интервью;
г) этнография.

8. Что анализируется в CJM?
а) эмоции и действия клиента;
б) финансовые показатели;
в) внутренние регламенты;
г) штатная численность.

9. Какой показатель измеряет усилия клиента?
а) CES;
б) NPS;
в) CSAT;
г) ROI.

10. Что такое «точка контакта» в CJM?
а) место взаимодействия клиента с услугой;
б) внутренний документ;
в) вид исследования;
г) метрика эффективности.

11. Какой метод требует наибольшего вовлечения клиента?
а) анкетирование;
б) глубинное интервью;
в) анализ данных;
г) наблюдение.

12. Что НЕ является каналом сбора обратной связи?

а) платформа обратной связи (ПОС);
б) социальные сети;
в) внутренние приказы;
г) мессенджеры.

13. Какой показатель отражает удовлетворённость?
а) CSAT;
б) CES;
в) NPS;
г) KPI.

14. Что такое «барьер» в CJM?
а) препятствие, мешающее клиенту достичь цели;
б) точка контакта с услугой;
в) положительный опыт взаимодействия;
г) форма обратной связи.

15. Какой метод позволяет изучать поведение клиента в естественной среде?
а) этнография;
б) анкетирование;
в) A/B-тестирование;
г) анализ метрик.

16. Что такое «категоризация обращений»?
а) группировка жалоб и предложений по темам;
б) расчёт показателей удовлетворённости;
в) визуализация данных;
г) метод опроса.

17. Какой инструмент используют для визуализации CJM?
а) Miro;
б) Excel;
в) Word;
г) PowerPoint.

18. Что означает «приоритизация» в анализе обратной связи?
а) определение наиболее важных проблем;
б) сбор всех обращений без разбора;
в) игнорирование жалоб;
г) автоматизация ответов.

19. Какой метод даёт количественные данные о клиентском опыте?
а) опрос с закрытыми вопросами;
б) фокус-группа;
в) глубинное интервью;
г) наблюдение.

20. Что такое «бенчмаркинг» в исследовании клиентского опыта?
а) сравнение с отраслевыми стандартами;
б) разработка новых услуг;
в) сбор первичных данных;
г) обучение персонала.

КТ – 4 – Тестирование по теме 4 (*выберите один правильный ответ)*

1. Какой принцип лежит в основе human-centered design?
а) ориентация на потребности пользователя;
б) следование внутренним регламентам;
в) минимизация затрат;
г) стандартизация процессов.

2. Что НЕ входит в этапы дизайн-мышления?
а) эмпатия;
б) фокусировка;
в) бюрократизация;
г) прототипирование.

3. Что такое BPMN?
а) нотация для описания бизнес-процессов;
б) метод исследования клиентов;
в) вид обратной связи;
г) метрика удовлетворённости.

4. Какой инструмент автоматизирует рутинные операции?
а) RPA (роботизация процессов);
б) CJM;
в) опрос;
г) фокус-группа.

5. Что означает принцип «digital first»?
а) приоритет цифровых каналов предоставления услуг;
б) отказ от офлайн-услуг;
в) использование только чат-ботов;
г) автоматизация без контроля.

6. Что является целью реинжиниринга процессов?
а) оптимизация сроков и качества;
б) усложнение процедур;
в) увеличение числа документов;
г) сокращение персонала.

7. Что такое прототип в дизайн-мышлении?
а) пробная версия решения для тестирования;
б) финальный продукт;
в) внутренний регламент;
г) отчёт о исследовании.

8. Какой этап следует после «генерации идей»?
а) прототипирование;
б) эмпатия;
в) анализ данных;
г) внедрение.

9. Что такое «узкое место» в процессе?
а) этап, замедляющий выполнение услуги;

б) точка контакта с клиентом;
в) форма отчётности;
г) вид обратной связи.

10. Какой инструмент помогает визуализировать процесс?
а) схема в BPMN;
б) таблица Excel;
в) текстовый документ;
г) презентация.

11. Что НЕ относится к принципам цифрового дизайна услуг?
а) простота;
б) доступность;
в) избыточность шагов;
г) интуитивность.

12. Что такое предиктивная аналитика в госуслугах?
а) прогнозирование потребностей клиентов;
б) анализ прошлых жалоб;
в) сбор текущих данных;
г) отчётность по KPI.

13. Какой этап предшествует внедрению решения?
а) тестирование прототипа;
б) утверждение бюджета;
в) подготовка отчёта;
г) сбор обратной связи после внедрения.

14. Что означает «доступность» цифровых сервисов?
а) возможность использования всеми группами населения;
б) работа только на ПК;
в) ограничение по возрасту;
г) платный доступ.

15. Что такое «жизненная ситуация» в проектировании услуг?
а) комплекс услуг, объединённых потребностью клиента;
б) административный регламент;
в) форма заявления;
г) внутренний приказ.

16. Какой метод помогает выявить скрытые потребности клиента?
а) глубинное интервью;
б) анкетирование;
в) анализ метрик;
г) A/B-тест.
17. Что НЕ является преимуществом RPA?
а) снижение ошибок из-за человеческого фактора;
б) ускорение процессов;
в) необходимость постоянного контроля;
г) экономия ресурсов.

18. Что такое «минимально жизнеспособный продукт» (MVP)?

а) базовая версия услуги для тестирования;
б) полностью завершённое решение;
в) черновик регламента;
г) план проекта.

19. Какой принцип предполагает «итеративность» в проектировании?
а) поэтапное улучшение на основе обратной связи;
б) однократное внедрение;
в) строгое следование плану;
г) отказ от изменений.

20. Что является результатом успешного реинжиниринга?
а) сокращение сроков и повышение удовлетворённости;
б) увеличение бюрократии;
в) рост числа жалоб;
г) усложнение процессов.

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках контрольных точек определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

Критерии оценивания опроса

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Полнота и правильность ответа	0-40	студент полно излагает материал (отвечает на вопрос), даёт правильное определение основных понятий,
степень осознанности, понимания изученного	0-30	обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры
языковое оформление ответа	0-30	излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норма языка, грамотности.
Итого максимально:	100	

Критерии оценивания результатов тестирования

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Полнота и правильность ответа	0-100	студент полностью решает тест, даёт правильные ответы
Итого максимально:	100	

Критерии оценивания контрольных работ

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Полнота и правильность ответа	0-60	студент полно и правильно выполняет задания
Обоснованность содержания и выводов	0-40	обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике и делает правильные выводы по решенным заданиям
Итого максимально:	100	

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Для решения задач открытого типа и контрольных работ студенту разрешается использование калькулятора и/или электронных таблиц Excel.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Вопросы открытого типа для подготовки к зачету с оценкой:

1. Основные понятия клиентоцентричного подхода.
2. Этапы развития клиентоцентричного подхода.
3. Основные атрибуты клиентоцентричного подхода.
4. Продукт в работе госслужащего.
5. Клиент в работе госслужащего.
6. Эволюция подходов к государственному управлению: от бюрократической модели к клиентоцентричной.
7. Определение клиентоцентричности в публичном секторе.
8. Ключевые принципы: эмпатия, проактивность, простота, прозрачность, непрерывное улучшение.
9. Отличие клиентоцентричности от клиентоориентированности.
10. Примеры успешной реализации в РФ и за рубежом.
11. ФЗ № 210-ФЗ: основные положения о стандартах госуслуг.
12. Указ Президента о национальных целях развития (клиентоцентричность как приоритет).
13. Стандарты «Государство для людей» и «Государство для бизнеса».
14. Требования к цифровым сервисам (Минцифры).
15. Региональные нормативные акты (разбор примеров).
16. Правила делового общения с гражданами.
17. Язык без бюрократизмов: принципы plain language.
18. Эмоциональный интеллект в работе с клиентами.
19. Классификация жалоб: обоснованные, эмоциональные, системные.
20. Алгоритм разрешения конфликтов (5 шагов).
21. Юридические аспекты ответов на жалобы.
22. Понятие «внутренний клиент» в госорганах.
23. Барьеры межведомственного взаимодействия.
24. Инструменты согласования решений (согласительные комиссии, электронные регламенты).
25. Корпоративные стандарты обслуживания.
26. Мотивация сотрудников к клиентоцентричному поведению.
27. Тренинги и оценка компетенций.
28. Качественные методы: глубинные интервью, фокус-группы, этнография.
29. Количественные методы: опросы, A/B-тестирование, анализ Big Data.
30. Инструменты сбора данных: платформы обратной связи, чат-боты, социальные сети.
31. Этические аспекты исследований.
32. Картирование клиентских путей (customer journey map).

33. Этапы построения CJM: идентификация точек контакта, выявление барьеров.
34. Визуализация данных (шаблоны, ПО).
35. Групповая работа: создание CJM для услуги «Регистрация ИП».
36. Анализ «боли» клиента на каждом этапе.
37. Сбор и анализ обратной связи.
38. Каналы получения обратной связи: офлайн, онлайн, мессенджеры.
39. Методика анализа жалоб и предложений (категоризация, приоритизация).
40. Автоматизация обработки отзывов (NLP-технологии).
41. Метрики удовлетворённости клиентов.
42. Основные показатели: NPS, CSAT, CES.
43. Расчёт и интерпретация метрик.
44. Бенчмаркинг: сравнение с отраслевыми стандартами.
45. Принципы дизайна госуслуг.
46. Human-centered design в госуправлении.
47. 5 принципов дизайн-мышления (эмпатия, фокусировка, генерация идей, прототипирование, тестирование).
48. Примеры удачного дизайна услуг (МФЦ, портал Госуслуг).
49. Реинжиниринг процессов: методы и инструменты.
50. Алгоритм реинжиниринга: диагностика, моделирование, внедрение.
51. BPMN-нотация для описания процессов.
52. Практика: выявление «узких мест» в процессе выдачи справки.
53. Инструменты автоматизации (RPA, ИИ).
54. Цифровизация услуг и клиентоцентричность.
55. Цифровые каналы предоставления услуг: плюсы и риски.
56. Принципы «digital first».
57. Искусственный интеллект в клиентском сервисе (чат-боты, предиктивная аналитика).
58. Доступность цифровых сервисов для всех групп населения.

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

Примерные тестовые задания для проведения зачета с оценкой по дисциплине (*выберите один правильный ответ*)

1 вариант

1. Что является ключевым отличием клиентоцентричного подхода от бюрократической модели?
а) строгое следование регламентам;
б) ориентация на потребности клиента;
в) минимизация контактов с гражданами;
г) приоритет внутренних процедур над результатом.

2. Какой метод относится к качественным исследованиям клиентского опыта?
а) глубинные интервью;
б) анализ Big Data;
в) A/B-тестирование;
г) опрос с закрытыми вопросами.

3. Что такое BPMN?
а) нотация для описания бизнес-процессов;
б) метод исследования клиентов;

в) вид обратной связи;
г) метрика удовлетворённости.

4. Что означает принцип «проактивность» в клиентоцентричности?
а) ожидание запроса от клиента;
б) предвосхищение потребностей клиента;
в) отказ от изменений;
г) строгое соблюдение инструкций.

5. Какой инструмент автоматизирует рутинные операции в госуслугах?
а) RPA (роботизация процессов);
б) CJM;
в) опрос;
г) фокус-группа.

6. Что такое plain language в госуслугах?
а) простой и понятный язык без бюрократизмов;
б) использование профессиональных терминов;
в) длинные формулировки;
г) официальный стиль без изменений.

7. Какой показатель отражает уровень лояльности клиентов?
а) NPS;
б) CES;
в) CSAT;
г) ROI.

8. Что НЕ входит в этапы дизайн-мышления?
а) эмпатия;
б) фокусировка;
в) бюрократизация;
г) прототипирование.

9. Что такое «внутренний клиент» в госуправлении?
а) гражданин, обращающийся за услугой;
б) сотрудник другого ведомства;
в) представитель бизнеса;
г) иностранный гражданин.

10. Какой принцип предполагает «непрерывное улучшение» госуслуг?
а) разовые изменения;
б) регулярный анализ и оптимизация;
в) сохранение статус-кво;
г) формальное исполнение обязанностей.

11. Что такое CJM?
а) карта клиентского пути;
б) система мониторинга;
в) метод анализа данных;
г) вид опроса.
12. Какой канал обратной связи считается цифровым?
а) письмо по почте;

б) чат-бот;
в) устный запрос в МФЦ;
г) жалоба на бумаге.

13. Что означает «доступность» цифровых сервисов?
а) возможность использования всеми группами населения;
б) работа только на ПК;
в) ограничение по возрасту;
г) платный доступ.

14. Какой метод позволяет изучать поведение клиента в естественной среде?
а) этнография;
б) анкетирование;
в) A/B-тестирование;
г) анализ метрик.

15. Что такое «барьер» в CJM?
а) препятствие, мешающее клиенту достичь цели;
б) точка контакта с услугой;
в) положительный опыт взаимодействия;
г) форма обратной связи.

16. Какой принцип лежит в основе human-centered design?
а) ориентация на потребности пользователя;
б) следование внутренним регламентам;
в) минимизация затрат;
г) стандартизация процессов.

2 вариант

1. Какой нормативный акт регулирует стандарты госуслуг в РФ?
а) ФЗ № 210-ФЗ;
б) Трудовой кодекс РФ;
в) Налоговый кодекс РФ;
г) КоАП РФ.

2. Что такое «жизненная ситуация» в клиентоцентричном подходе?
а) набор услуг, объединённых потребностью клиента;
б) административный регламент;
в) внутренний приказ ведомства;
г) форма отчётности.

3. Какой показатель измеряет усилия клиента при получении услуги?
а) CES;
б) NPS;
в) CSAT;
г) KPI.

4. Что НЕ относится к принципам клиентоцентричности?
а) единство и целостность;
б) субъективность решений;
в) экономическая эффективность;

г) открытость.

5. Что такое прототип в дизайн-мышлении?
а) пробная версия решения для тестирования;
б) финальный продукт;
в) внутренний регламент;
г) отчёт о исследовании.

6. Какой этап следует после «генерации идей» в дизайн-мышлении?
а) прототипирование;
б) эмпатия;
в) анализ данных;
г) внедрение.

7. Что такое «узкое место» в процессе предоставления услуги?
а) этап, замедляющий выполнение услуги;
б) точка контакта с клиентом;
в) форма отчётности;
г) вид обратной связи.

8. Какой метод предполагает сравнение двух вариантов услуги?
а) фокус-группа;
б) A/B-тестирование;
в) глубинное интервью;
г) этнография.

9. Что означает принцип «digital first»?
а) приоритет цифровых каналов предоставления услуг;
б) отказ от офлайн-услуг;
в) использование только чат-ботов;
г) автоматизация без контроля.

10. Что НЕ является преимуществом RPA?
а) снижение ошибок из-за человеческого фактора;
б) ускорение процессов;
в) необходимость постоянного контроля;
г) экономия ресурсов.

11. Какой навык важен для клиентоориентированной коммуникации?
а) эмоциональный интеллект;
б) строгость;
в) формализм;
г) избегание диалога.

12. Что НЕ способствует развитию сервисной культуры?
а) наказание за ошибки без разбора;
б) тренинги для сотрудников;
в) система мотивации;
г) обратная связь от клиентов.

13. Какой инструмент улучшает межведомственное взаимодействие?
а) единая цифровая платформа для обмена данными;

б) бумажные запросы с ручной доставкой;
в) устные договорённости без фиксации;
г) отсутствие регламентов.

14. Что такое «активное слушание» в коммуникации?
а) внимательное восприятие информации и демонстрация вовлечённости;
б) формальное присутствие при разговоре;
в) перебивание собеседника;
г) ожидание своей очереди говорить.

15. Какой подход снижает конфликтность при общении с клиентом?
а) эмпатия и признание эмоций клиента;
б) жёсткое отстаивание правил;
в) игнорирование претензий;
г) переход на личности.

16. Что НЕ является элементом клиентоориентированной коммуникации?
а) формальные шаблонные ответы;
б) индивидуальный подход;
в) вежливость.

Ключ к экзаменационному тесту по дисциплине

номер вопроса	вариант 1	вариант 2
1	б	а
2	а	а
3	а	а
4	б	б
5	а	а
6	а	а
7	а	а
8	в	б
9	б	а
10	б	в
11	а	а
12	б	а
13	а	а
14	а	а
15	а	а
16	а	а

Задания закрытого типа:

Примерные практико-ориентированные задания для проведения зачета с оценкой по дисциплине:

Кейс 1. Длительное ожидание в МФЦ

Ситуация. В МФЦ города N наблюдается систематическое превышение норматива времени ожидания в очереди — вместо заявленных 15 минут клиенты ждут по 40–60 минут. Жалобы поступают через платформу обратной связи и в соцсетях. Руководство МФЦ ссылается на нехватку операторов и технические сбои.

Задачи:

Выявить корневые причины проблемы (не только очевидные).

Предложить 3–4 конкретных решения с учётом принципа «проактивности».

Описать, как измерить эффективность внедрённых изменений.

Вопросы для анализа:

Какие метрики (NPS, CSAT, CES и др.) стоит отслеживать в этой ситуации?

Как вовлечь сотрудников МФЦ в поиск решений?

Какие цифровые инструменты могут сократить время ожидания?

Кейс 2. Непрозрачность процедуры получения субсидии

Ситуация. Предприниматели региона М жалуются на сложность и неясность процедуры получения государственной субсидии: требуется собрать 12 документов, сроки рассмотрения не фиксированы, статус заявки невозможно отследить. В соцсетях — волна негативных отзывов.

Задачи:

Составить карту клиентского пути (CJM) для процесса получения субсидии.

Выделить 3–5 «точек боли» клиента.

Предложить способы упрощения процедуры с сохранением контроля рисков.

Вопросы для анализа:

Как применить принцип «plain language» к инструкциям для заявителей?

Какие элементы «digital first» можно внедрить?

Как обеспечить обратную связь с заявителями на каждом этапе?

Кейс 3. Низкое качество ответов на обращения граждан

Ситуация. В администрации города К анализ обращений показал: 70 % ответов гражданам содержат шаблонные формулировки без решения проблемы, 40 % — превышают сроки. Жители называют коммуникацию «отпиской».

Задачи:

Разработать регламент ответов с учётом принципов клиентоориентированной коммуникации.

Предложить систему мотивации сотрудников за качественные ответы.

Описать механизм контроля качества ответов (включая KPI).

Вопросы для анализа:

Как внедрить «активное слушание» в процесс обработки обращений?

Какие скрипты помогут избежать шаблонных ответов?

Как измерить улучшение качества коммуникации (метрики)?

Кейс 4. Сложность использования портала госуслуг

Ситуация. Опрос пользователей портала госуслуг региона L выявил: 60 % пенсионеров и 45 % жителей сёл не могут подать заявление онлайн из-за сложного интерфейса, отсутствия подсказок и необходимости электронной подписи.

Задачи:

Провести «эвристическую оценку» интерфейса портала (по 5–7 критериям удобства).

Предложить 3–4 изменения для повышения доступности.

Разработать план тестирования улучшений с целевой аудиторией.

Вопросы для анализа:

Как реализовать принцип «доступности» для людей с ОВЗ?

Какие офлайн-каналы могут дополнить цифровой сервис?

Как учесть особенности пожилых пользователей?

Кейс 5. Конфликт между ведомствами при оказании услуги

Ситуация. Гражданин подал заявление на разрешение строительства, но получил отказ из-за противоречий в требованиях департамента архитектуры и экологического

надзора. Каждое ведомство ссылается на свои регламенты, клиент «ходит по кругу».

Задачи:

Описать процесс межведомственного взаимодействия в этой ситуации (BPMN-диаграмма).

Предложить механизм согласования требований ведомств.

Разработать шаблон «единого ответа» для клиента с объяснением причин и путей решения.

Вопросы для анализа:

Как принцип «единства команды» может устранить конфликт?

Какие цифровые платформы упростят межведомственную коммуникацию?

Как предотвратить подобные ситуации в будущем?

Кейс 6. Низкая удовлетворённость услугой «Запись в детский сад»

Ситуация. В городе Z 55 % родителей оценивают услугу «Запись в детский сад» на 2–3 балла из 5: жалуются на отсутствие мест, сложность выбора сада, неинформированность о статусе заявления.

Задачи:

Построить CJM для родителя, записывающего ребёнка в сад.

Выделить 3 ключевые проблемы и предложить решения для каждой.

Разработать «проактивный» сценарий информирования родителей (каналы, контент).

Вопросы для анализа:

Как использовать Big Data для прогнозирования потребности в местах?

Какие метрики (кроме CSAT) помогут оценить улучшение услуги?

Как вовлечь родителей в дизайн услуги (методы исследования)?

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	40
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	30-39
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	20-29

Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	0-19

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий.

Для решения задач открытого типа и контрольных работ студенту разрешается использование калькулятора

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины

Важным условием успешного освоения дисциплины является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подвести итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине они произошли. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Система академического обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

Подготовка к лекциям

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа

или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Подготовка к практическим занятиям

Подготовку к каждому практическому занятию студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Рекомендации по работе с литературой

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если

в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение:

1) главного в тексте;

2) основных аргументов;

3) выводов.

Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информации может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

· сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;

· обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;

· фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;

· готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;

· работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;

· пользоваться реферативными и справочными материалами;

· контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;

· обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам.

· пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);

· использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»;

· повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;

· обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);

· использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

Подготовка к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

Рекомендации по выполнению практических заданий

По степени сложности или характеру умственной деятельности практические задания делят на простые и сложные. Сложность оценивается по числу операций, которые необходимо выполнить при ее решении. Простые задания являются тренировочными и требуют для своего решения изученной формулы и знания порядка действий в различных опасных ситуациях. Их решение сводится к простейшим вычислениям в одно действие. Наиболее частое применение этих заданий на начальном этапе закрепления учебного материала, так как на этом этапе деятельность учащихся носит репродуктивный характер. Задания, решение которых требуют нескольких действий называют сложными. К сложным задачам, при решении которых выполняются репродуктивная деятельность относится, например, комбинированные задания.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. 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.

8.2. Дополнительная литература

1. Браун Т. «Дизайн-мышление в бизнесе». - Москва: «Манн, Иванов и Фербер», 2019. – 241 с.
2. Митчелл Дж. «Обнимите своих клиентов. Практика выдающегося обслуживания». – М.: «Манн, Иванов и Фербер», 2016. – 275 с.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023.
2. Стандарт «Клиентоцентричность в государственном и муниципальном управлении» (утв. Минэкономразвития РФ)
3. Дизайн-руководство по созданию и реинжинирингу госуслуг (Минцифры РФ)

8.4 Интернет-ресурсы

1. https://государстводлялюдей.рф/ - Портал «Государство для людей» (Минэкономразвития РФ).
2. http://mgs.migsu.ru (Журнал «Государственная служба», РАНХиГС, МИГСУ);
3. http://www.imepi-eurasia.ru/economika.php (Журнал «Общество и экономика» Института экономики РАН)
4. Библиотека образовательного портала «Экономика, социология, менеджмент». Режим доступа: http://ecsocman.edu.ru/
5. http://www.consultant.ru/ - сайт информационно-правовой системы «Консультант Плюс». Данный сайт располагает широким набором правовых ресурсов. В разделе «Горячие» документы» представлены новые законы РФ, указы Президента, постановления Правительства и другие нормативные акты, касающиеся важных сторон жизни государства и общества и затрагивающие большинство физических и юридических лиц. Раздел «Кодексы и наиболее востребованные законы» дает возможность прямого доступа к Конституции Российской Федерации, кодексам, а также законам и другим нормативным актам, действующим на данный момент. В рубрике «Обзоры законодательства» представлены обзоры новых документов федерального законодательства, аналитические обзоры наиболее важных и интересных документов федерального законодательства, судебной практики, информация о документах, находящихся на регистрации в Минюсте России, лента новостей Минфина РФ, обзоры регионального законодательства и многое другое. Сайт дает возможность использования интернет-версии системы «Консультант плюс».
6. http://cyberleninka.ru/article/n/ekonomika-obschestvennogo-sektora - сайт КиберЛенинка — научная электронная библиотека открытого доступа, в которой опубликованы современные статьи по теории управления и разработке управленческих решений.
7. http://elibrary.ru - научная электронная библиотека. Полные тексты зарубежных и отечественных научных периодических изданий.
8. http://www.rsl.ru - Российская государственная библиотека. Собрание электронных копий ценных и наиболее спрашиваемых печатных изданий, и электронных документов из фондов Российской государственной библиотеки, и других источников. Электронная библиотека состоит из четырех коллекций, включает 400 тыс. документов и постоянно пополняется.

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Учебные аудитории, предназначенные для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оборудованы:

– специализированной мебелью (аудиторные столы и стулья);

– техническими средствами обучения (мультимедийный проектор, светодиодный экран, персональный компьютер (ноутбук) с программным обеспечением);

– экраном для демонстрации презентаций и фильмов;

– учебной доской (маркерной).

Учебные аудитории, предназначенные для самостоятельной работы, оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и использования электронно-библиотечных и информационно-справочных систем, а также с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Перечень информационных технологий, программных продуктов, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

1	Операционная система (Microsoft Windows 10);
2	Пакет офисных программ (Microsoft Office 2016);
3	Антивирусная программа (Kaspersky Endpoint Security);
4	Интернет-браузер (Google Chrome и Yandex, Firefox,Microsoft Edge);
5	Различные утилиты (Архиваторы (7-Zip File Manager), программа для составления бизнес-планов (ProjectLibre), программа для записи компакт-дисков “ultraISO”, файловые менеджеры, программы просмотра изображений (Acrobat Reader free), мультимедийный проигрыватель (Windows media player), программа для конференц-связи (МТС-линк).
6	• Образовательная платформа Юрайт • Электронно-библиотечная система Znanium • Электронно-библиотечная система Айбукс • Электронно-библиотечная система Лань • https://lib.ranepa.ru/ru/ • Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU http://elibrary.ru