

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Солоненко Анна Александровна
Должность: Директор
Дата подписания: 02.10.2024 17:32:03
Уникальный программный ключ:
d9ba9a2cd160ab4af042fb478ab037f8b3050e51

Приложение 3. Рабочие программы учебных разделов, курсов, дисциплин (модулей)

Федеральное агентство по рыболовству
ДМИТРОВСКИЙ РЫБОХОЗЯЙСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
(филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования
«Астраханский государственный технический университет»
(ДРТИ ФГБОУ ВПО "АГТУ")

Рабочая программа
«КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ И ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ В СИСТЕМЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО И МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ»
дополнительной программы повышения квалификации

1. Общие положения

1.1 Цель программа повышения квалификации направлена на совершенствование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности служащих, в деятельность которых входит взаимодействие с внутренним клиентом — внутри и межведомственное взаимодействие, и повышение их профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации. Целями программы повышения квалификации являются: формирование знаний и практических навыков у линейных сотрудников об эффективных способах взаимодействия с внутренним клиентом, обеспечивающих своевременное и качественное выполнение служебных задач на всех уровнях при внутреннем и межведомственном взаимодействии, и создание личного плана развития клиентоцентричности сотрудника.

1.2 Планируемые результаты обучения

Виды профессиональной деятельности	Профессиональные компетенции или трудовые функции	Практический опыт	Умения	Знания
ВПД 1 <i>Организационно-управленческая деятельность</i>	ПК-1 способность к организационно-управленческой работе с внутренними клиентами	<ul style="list-style-type: none"> - применения знаний ценностей, принципов и стандартов клиентоцентричности, изложенных в основополагающих документах; - владения навыками применения принципов и стандартов клиентоцентричности при взаимодействии с внешним клиентом за счет развития собственных коммуникативных компетенций; - владения навыками применения технологий взаимодействия с клиентом, основанное на знании потребностей клиента и его особенностях 	<ul style="list-style-type: none"> - адаптировать рабочие процессы под стандарты клиентоцентричного государства в процессе ежедневной деятельности; - создавать свой личный план развития на основе обратной связи от клиентов и коллег и своего предыдущего опыта; - определять критерии оценки проблематики текущих традиций общения, ориентироваться в удовлетворённости граждан оказанием услуг; - применять метод дизайн-мышления; - перевести конфликтную реплику в конструктивную 	<ul style="list-style-type: none"> - ценности, принципы и стандарты клиентоцентричности, изложенных в основополагающих документах; - лучшие мировые практики внедрения принципов клиентоцентричности и в государственном управлении; - уровень клиентоцентричной зрелости своего органа власти, а также метрики удовлетворенности клиентов органа государственной власти; - способы реализации ценностей клиентоцентричного государства в процессе ежедневной деятельности государственного служащего; - каких эффектов можно достичь при внедрении принципов клиентоцентричного подхода в органах государственной власти

1.3. Форма итоговой аттестации: зачет

2. Структура и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 106 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу слушателей и трудоемкость (в часах)				Образовательные технологии	Формы текущего контроля успеваемости
		всего	лекции	прак.зан.	сам. раб.		
1	МОДУЛЬ 1. Мышление и ценности	22	8		4	Информационно-коммуникационные технологии: проблемная лекция, круглый стол, деловая игра, тематический семинар	тестирование
2	МОДУЛЬ 2. Стандарты «Государство для людей», «Государство для бизнеса»	22	8		4	Информационно-коммуникационные технологии: проблемная лекция, круглый стол, деловая игра, тематический семинар	тестирование
3	МОДУЛЬ 3. Методы повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг на основе клиентоориентированного подхода	24	8		6	Информационно-коммуникационные технологии: проблемная лекция, круглый стол, деловая игра, тематический семинар	тестирование
8	Итоговая аттестация	4					тестирование

ВОПРОСЫ (пример)

1. В чем заключается миссия России как клиентоцентричного государства согласно Декларации ценностей клиентоцентричности??
 - А) Обеспечить эффективное получение любых услуг гражданами и бизнесом через создания единой клиентоцентричной платформы.
 - Б) Обеспечивать достойную жизнь людей, а также спокойствие и уверенность в любой жизненной ситуации, помогая каждому человеку решать свои задачи и оказывая незримую поддержку, когда она требуется.
 - В) Обеспечивать эффективную работу государственного аппарата в целях обеспечения удовлетворенности граждан и организаций.
 - Г) Обеспечивать достойное качество государственных услуг гражданам и совершенствовать процессы взаимодействие органов власти между собой.

2. Какую цель преследует система обратной связи?
 - А) Выявление особенностей предоставления государственных услуг и сервисов, а также осуществления государственных функций посредством сбора и анализа объективных данных.
 - Б) Выявление особенностей восприятия взаимодействия человека с государством представителями разных групп населения, бизнес-сообщества и органов власти, а также возможностей повышения его эффективности.
 - В) Выявление особенностей предоставления государственных услуг представителям разных групп населения, бизнес-сообщества и органов власти, а также возможностей повышения его эффективности.
 - Г) Выявление особенностей осуществления государственных функций посредством сбора и анализа объективных данных

3. Что должно формироваться у клиента в типовых точках взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями?
 - А) Положительный опыт простоты и легкости от взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями вне зависимости от канала такого взаимодействия.
 - Б) Постоянная обратная связь и всесторонняя информационная поддержка со стороны государственных служб.
 - В) Ясность и понимание процессов и процедур, обеспечивающих уверенность в каждом шаге.
 - Г) Оперативная обработка запросов с четким пониманием сроков и этапов процесса.

4. Что не входит в сервисный инструментарий поддержки при проведении контрольных (надзорных) мероприятий выберите (несколько вариантов ответа)?
 - А) Уведомления о проведении контрольных (надзорных) мероприятий с помощью удобных каналов коммуникации.
 - Б) Сервис оценки временных и материальных затрат, а также полученного ущерба при проведении контрольных (надзорных) мероприятий.
 - В) Платформа для анонимного обмена мнениями и отзывами о контрольных (надзорных) мероприятиях без возможности идентификации и ответственности.

Г) Сервисы для мониторинга и анализа общественного мнения о контрольных (надзорных) мероприятиях с обеспечением прозрачности и достоверности информации.

5. Чему способствует переход от моноуслуг к бесшовному клиентскому пути в рамках жизненных ситуаций (выберите несколько вариантов ответа)?

А) Самостоятельному поиску клиентом информации о необходимой услуге.

Б) Смещению фокуса внимания на закрытие потребностей клиента.

В) Адресному ценностному предложению для клиента.

Г) Всему вышеперечисленному.

6. Для чего необходима оценка компетенций и результативности деятельности (выберите несколько вариантов ответа)?

А) Для принятия решения о трудоустройстве.

Б) Для планирования обучения и отслеживания профессионального развития.

В) Для определения уровня текущей готовности оцениваемого работника к эффективному выполнению должностных обязанностей.

Г) Для улучшения корпоративной культуры и способствования созданию положительной рабочей атмосферы.

7. Какие этапы перечислены в требованиях к выявлению и изучению потребностей клиента (выберите несколько вариантов ответа)?

А) Сегментация клиентов.

Б) Разработка и актуализация карт клиентских путей.

В) Сбор сведений о клиентском опыте.

Г) Доведение до клиентов результатов выявления и изучения их потребностей.

8. Что из нижеперечисленного не является одним из принципов клиентоцентричного государства?

А) Принимать решения, опираясь на достоверные данные.

Б) Учитывать особенности каждого человека и устранять барьеры.

В) Беспристрастно устранять ошибки.

Г) Тестировать и внедрять инновации, экспериментировать.

9. Клиентоцентричный подход это?

А) Изучение клиентского опыта с целью выявления потребностей и их удовлетворения, осуществляемый с привлечением клиента.

Б) Способ осуществления деятельности, в основе которого лежит изучение клиентского опыта с целью выявления потребностей и их удовлетворения, осуществляемый с привлечением клиента.

В) Способ осуществления деятельности, в основе которого лежит проектный, процессный и продуктовый подходы.

Г) Способ осуществления деятельности, в основе которого лежит изучение клиентского опыта.

10. Карта клиентского пути включает следующую основную информацию (выберите несколько вариантов ответа):

А) описание профиля клиентского сегмента;

Б) данные и системы, которые обеспечивают работу сервиса;

В) типовые потребности клиента;

Г) клиентский опыт в точках взаимодействия.

11. При помощи каких способов или их комбинации может быть достигнута цель профилирования клиентского сегмента (выберите несколько вариантов ответа)?
- А) Оптимизация клиентского пути.
 - Б) Персонализация предоставления услуги.
 - В) Повышение информированности об услуге.
 - Г) Проведение глубинного интервью.
12. Какие типовые потребности выделяются, изучаются и актуализируются в рамках стандарта «Государство для бизнеса» (выберите несколько вариантов ответа)?
- А) Потребности, которые могут удовлетворяться путем предоставления услуг и сервисов.
 - Б) Потребности, в отношении которых ведется работа по их удовлетворению
 - В) Потребности, которые не могут быть удовлетворены в текущих условиях и в необходимые для клиентов сроки
 - Г) Потребности, связанные с повышением качества обслуживания и клиентского опыта в офлайн точках обслуживания
13. Что из нижеперечисленного не является общим видимым эффектом культуры клиентоцентричного госуправления?
- А) Обеспечивается солидарная ответственность и адресуемость для любого клиента и представителя государства.
 - Б) Соблюдается единые стандарты представления о государстве и поведения государства, каналов взаимодействия с целевыми аудиториями.
 - В) Органы публичной власти воспринимаются как единая команда, функционирующая на благо людей.
 - Г) Применяются общие ценности, принципы и правила для единой экосистемы доверия (гражданин, бизнес, государство).
14. Что является перспективным направлением развития процесса привлечения, отбора и комплектования кадрового состава?
- А) Увеличение числа кадровых агентств, специализирующихся на поиске специалистов исключительно через социальные сети.
 - Б) Применение традиционных методов отбора без использования цифровых инструментов и аналитики данных.
 - В) Ограничение доступа к информации о вакансиях, чтобы сделать процесс поиска кадров более эксклюзивным.
 - Г) Внедрение систем автоматизации с применением передовых технологий, в том числе искусственного интеллекта.
15. Выберите неверное утверждение про метрику «готовность рекомендовать» (NPS).
- А) Метрика может принимать только положительные значения.
 - Б) Чем выше значение метрики, тем лучше.
 - В) Метрика может применяться как в коммерческом, так и в государственном секторах.
 - Г) Клиента просят оценить свое отношение по 10-балльной шкале.
16. Клиентоцентричность и клиентоориентированность это одно и то же понятие?
17. Согласно теории клиентоцентричности, какие типы клиентов вам известны?
18. Что является конечным продуктом деятельности госслужащего, согласно теории клиентоцентричности?

19. Зачем нам составлять портрет клиента, согласно теории клиентоцентричности?
20. Какова основная цель мониторинга удовлетворенности клиента?

**Рекомендуемая литература к итоговой аттестации
по ПК «Клиентоцентричность и цифровая трансформация в системе
государственного и муниципального управления»**

1. Фейдер, П. Клиентоцентричность: Отношения с потребителями в цифровую эпоху / П. Фейдер, С. Томс. — Москва : Альпина Паблишер, 2020. — 190 с. — ISBN 978-5-961440-13-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/213992>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Официальный сайт Федерального агентства по рыболовству. – <http://fish.gov.ru/>
Официальный сайт министерства промышленности и торговли Российской Федерации. – <http://minpromtorg.gov.ru/>
Официальный сайт министерства финансов Российской Федерации. – <https://www.minfin.ru/>
Официальный сайт министерства экономического развития Российской Федерации. – mineconom@economy.gov.ru
Официальный сайт министерства потребительского рынка и услуг Московской области. – <https://mpru.mosreg.ru/>
Официальный сайт министерства экономики и финансов Московской области. – <https://mef.mosreg.ru/>
Официальный сайт Российского союза промышленников и предпринимателей. – <http://рспп.рф/>
Официальный сайт Российского клуба финансовых директоров. – <http://клуб-финансовых-директоров.рф/>

Материально-техническое обеспечение

Для реализации дисциплины в наличии имеется учебно-аудиторный фонд, включающий в себя учебную аудиторию для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа (практические занятия), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещение для самостоятельной работы (кабинет библиотеки, читального зала с выходом в сеть «Интернет») и вспомогательные помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Основные характеристики и оснащённость отражены в паспорте кабинетов, оригинал которых хранятся в учебно-методическом отделе ДРТИ.

Оборудование учебной аудитории для проведения занятий лекционного типа:

Рабочие места студентов: посадочные места, укомплектованные специализированной мебелью, учебные парты, стулья.

Рабочее место преподавателя: Стол, стул, кафедра.

Технические средства обучения: Набор демонстрационного оборудования (переносной): экран, проектор, ноутбук.

Стенды и стеллажи для учебно-наглядных пособий.

Аудиторная доска: Доска меловая.

Оборудование учебной аудитории для проведения занятий семинарского типа (практические занятия):

Рабочие места студентов: посадочные места, укомплектованные специализированной мебелью, учебные парты, стулья.

Рабочее место преподавателя: Стол, стул, кафедра.

Технические средства обучения: Набор демонстрационного оборудования (переносной): экран, проектор, ноутбук.

Стенды и стеллажи для учебно-наглядных пособий.

Аудиторная доска: Доска меловая.

Оборудование учебной аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций:

Рабочие места студентов: посадочные места, укомплектованные специализированной мебелью, учебные парты, стулья.

Рабочее место преподавателя: Стол, стул, кафедра.

Технические средства обучения: Набор демонстрационного оборудования (переносной): экран, проектор, ноутбук.

Стенды и стеллажи для учебно-наглядных пособий.

Аудиторная доска: Доска меловая.

Оборудование учебной аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации:

Рабочие места студентов: посадочные места, укомплектованные специализированной мебелью, учебные парты, стулья.

Рабочее место преподавателя: Стол, стул, кафедра.

Технические средства обучения: Набор демонстрационного оборудования (переносной): экран, проектор, ноутбук.

Стенды и стеллажи для учебно-наглядных пособий.

Аудиторная доска: Доска меловая.

Оборудование помещения для самостоятельной работы:

Рабочие места студентов: посадочные места, компьютерные столы, стулья.

Технические средства обучения: Набор демонстрационного оборудования (стационарный): компьютеры в комплекте с системным блоком с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС ДРТИ.

Стенды для учебно-наглядных пособий.

Оборудование кабинета «Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет»:

Рабочие места студентов: Столы (2 пос. места), компьютерные стол (1 пос. место), стулья.

Рабочее место библиотекаря: Стола (абонемент), приставки к столу, стул, компьютеры в комплекте с системным блоком, монитором, клавиатурой и мышью, принтер

Технические средства обучения: Набор демонстрационного оборудования (стационарный): компьютеры в комплекте с системным блоком, монитором, клавиатурой и мышью, принтеры.

Шкафы (стеллаж) для хранения, стеллаж для хранения книг, тумбы приставные с замком, стенды для книг (5 полок).

Наглядные материалы (стенды, плакаты и др.): Плакаты.

Оборудование помещения для хранения учебного оборудования:

Рабочие места сотрудников: Столы, стулья.

Шкаф (стеллаж) для хранения экспонатов, таблиц, раздаточного материала и др.: Встроенные шкафы, полки, тумбы, металлический шкаф сейфового типа; сейф.

Оборудование помещения для профилактического обслуживания учебного оборудования:

Рабочие места сотрудников: Столы, Стулья.

Технические средства обучения: Набор демонстрационного оборудования (стационарный): компьютер в комплекте с системным блоком, монитором, клавиатурой и мышью, принтеры.

Шкаф (стеллаж) для хранения экспонатов, таблиц, раздаточного материала и др.: Шкаф (стеллаж) для хранения.

Перечень программного обеспечения

Отраслевой образовательный портал Moodle. Отраслевой образовательный портал ДРТИ построен на обучающей виртуальной среде Moodle и доступен по адресу <http://courses.fish-online.ru> из любой точки, имеющей подключение к сети Интернет, в том числе из локальной сети ДРТИ. Образовательный портал ДРТИ подходит как для организации online- классов, так и для традиционного обучения. Портал разделен на «открытую» (общедоступную) и «закрытую» части. Доступ к закрытой части осуществляется после предъявления персональной пары «логин-пароль» преподавателем или студентом.

Электронно-библиотечная система ДРТИ ФГБОУ ВО «АГТУ». Обеспечивает доступ к электронно-библиотечным системам издательств, доступ к электронному каталогу книг, трудам преподавателей, учебно-методическим разработкам ДРТИ, периодическим изданиям

ABBY FineReader 8.0 Corporate Edition Система оптического распознавания текста

STDU Viewer. Программа для просмотра электронных документов

Google Chrome, Opera Браузер

Windows NT. Графические, интерактивные, многозадачные оперативные системы корпорации Microsoft

Dr.Web. Антивирусные программные продукты

Microsoft Office. Приложения – офисные редакторы для работы с текстовыми документами, электронными таблицами, электронными сообщениями, базами данных, изображениями и т.д.

Moodle. Образовательный портал ДРТИ ФГБОУ ВО «АГТУ»

7-zip. Архиватор

Перечень информационных справочных систем

ЭБС издательства «Лань» <https://e.lanbook.com>. ЭБС включает в себя как электронные версии книг издательства «Лань» и других ведущих издательств учебной литературы, так и электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам.

Предоставляет возможность круглосуточного дистанционного индивидуального пользования, для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, адрес в сети Интернет, с возможностью просмотра и скачивания на сайте в онлайн режиме. Предоставляет право доступа к отдельным коллекциям, в частности таким, как «Инженерно-технические науки – Издательство Лань», «Информатика – Издательство Лань», «Физкультура и Спорт – Издательство Физическая культура» ЭБС Лань.

ЭБС «IPRbooks» <https://www.iprbookshop.ru> Важнейший ресурс для получения качественного образования, предоставляющий доступ к учебным и научным изданиям, необходимым для обучения и организации учебного процесса. Использование ЭБС IPR BOOKS позволяет обучающемуся подготовиться к семинарам, зачетам и экзаменам, выполнить необходимые работы и проекты. Преподавателям ресурс будет полезен при составлении учебных планов и РПД, подготовке и проведении занятий, получении информации о новых публикациях коллег.

Ресурс ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу, предназначенную для разных направлений обучения, с помощью которого можно получить необходимые знания, подготовиться к семинарам, зачетам и экзаменам, выполнить необходимые работы и проекты. Контент ЭБС IPRbooks представлен изданиями федеральных, региональных, вузовских издательств, научно-исследовательских институтов, ведущих авторских коллективов, содержание которых соответствует требованиям федеральных образовательных стандартов высшего, среднего профессионального, дополнительного профессионального образования, и

ежедневно пополняется новыми актуальными изданиями. ЭБС IPRbooks содержит множество эксклюзивных изданий, которые не представлены в других ресурсах, в том числе издательств группы компаний IPRmedia: Вузовское образование, Профобразование, Ай Пи Эр Медиа.

Удаленный доступ посредством сети Интернет возможен с любого ПК. Работать с ЭБС IPR BOOKS можно так же с мобильных устройств в круглосуточном режиме удаленно (скачайте приложение IPRbooks Mobile Reader на App Store или Play Market, приложение для слабовидящих IPRbooks WV-Reader на App Store или Play Market).

ИСС «Консультант +» - Содержит российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты по здравоохранению, технические нормы и правила