



КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫЙ ПОДХОД В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ: БАЗОВЫЙ КУРС

программа повышения квалификации

дистанционная форма

16 академических часов

О ПРОГРАММЕ

Одной из базовых ценностей современного государства является ориентация всех его сервисов на потребности людей. Данный курс о ценностях и принципах клиентоцентричности, ее культуре и программе внедрения в государственное управление, а главное — о конкретных инструментах и практиках ее применения. В рамках курса даются общие представления о клиентах госорганизации, о стандартах, регулирующих клиентские исследования.

Курс поможет разработчикам и госслужащим, участвующим в разработке государственных сервисов, быстро и успешно создавать полезные, удобные и востребованные гражданами продукты и услуги.

ПРОГРАММА КУРСА

1. Клиентоцентричное государство. Основы клиентоцентричности. Ключевые понятия. Цели перехода к клиентоцентричному подходу в государственном управлении. Этапы внедрения клиентоцентричности в государственное управление Российской Федерации. Цифровизация сервисов. Ценности и принципы клиентоцентричного государства. Нормативно-правовая база. Стандарты клиентоцентричности.

2. Инструменты и практики клиентоцентричного подхода. Этапы работы над продуктом. Применение дизайн-мышления для создания или усовершенствования продукта или услуги. Профилирование и сегментация. Инструмент «жизненная ситуация». Лаборатории пользовательского тестирования. Обратная связь и мониторинг. Показатели клиентоцентричности.

3. Культура клиентоцентричности. Организационная культура. Мотивация клиентоцентричного поведения. Клиентоцентричные компетенции.

4. Исследования клиентоцентричности в государственном управлении. Обзор клиентоцентричных инициатив в государственном управлении Российской Федерации. Проблемы и барьеры клиентоцентричной трансформации системы государственного управления.

5. Основы дизайн-мышления. Дизайн-мышление как подход к организации деятельности.

6. Этапы дизайн-мышления. Эмпатия и методы исследований опыта. Карта пути пользователя и сотрудника. Фокусировка и генерация идей. Прототипирование и тестирование гипотез.

**ВЫ ПОЛУЧАЕТЕ УДОСТОВЕРЕНИЕ О ПОВЫШЕНИИ КВАЛИФИКАЦИИ
В ОБЪЕМЕ 16 ЧАСОВ (БЕССРОЧНАЯ ЛИЦЕНЗИЯ №4556 ОТ 28.09.2021)**