

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ «КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫЕ КОММУНИКАЦИИ НА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ГРАЖДАНСКОЙ СЛУЖБЕ. ВОПРОСЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ»

АННОТАЦИЯ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Клиентоцентричные коммуникации на государственной гражданской службе. Вопросы повышения качества предоставления государственных услуг» (далее – программа) рассчитана на 36 академических часов (1 академический час – 45 минут) и предназначена для повышения квалификации государственных гражданских служащих, муниципальных служащих, лиц, замещающих муниципальные должности и работников подведомственных учреждений исполнительных органов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Программа объединяет методологию сервис-дизайна, позволяющую исследовать клиентский опыт и проектировать удобные государственные сервисы, и методологию реинжиниринга процессов, направленную на перестройку организационных процессов, устранение потерь, оптимизацию межведомственного взаимодействия и повышение операционной эффективности.

Содержание программы разработано с учетом методических рекомендаций по проведению аналитических исследований операционной эффективности, организационных процессов и структурного реинжиниринга в исполнительных органах Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 14.07.2025, паспорта федерального проекта «Государство для людей», Декларации ценностей клиентоцентричности, действующих стандартов проектного и процессного управления.

Категория обучающихся: государственные гражданские служащие всех категорий и групп должностей.

Трудоемкость программы: 36 академических часов.

Учебно-тематический план

№	Раздел, модуль	Всего часов	Очное обучение		Форма контроля и аттестации
			Лекции	Практические занятия	
1.	Модуль 1. Клиентоцентричность и процессный подход в государственном управлении	8	4	4	Входное тестирование, решение практических задач, разбор учебного кейса
1.1.	Тема 1.1. Клиентоцентричный подход: принципы, нормативная база, проект «Государство для людей»	2	1	1	Входное тестирование (12 вопросов), решение практической задачи
1.2.	Тема 1.2. Процессный подход: ключевые понятия, классификация процессов, виды потерь	2	1	1	Решение практической задачи, разбор учебного кейса

1.3.	Тема 1.3. Клиенты и продукты государственного служащего. Сервис-дизайн как методология	2	1	1	Решение практической задачи, групповое обсуждение
1.4.	Тема 1.4. Введение в AS IS/TO BE, ESIA и бережливое государственное управление	2	1	1	Решение практической задачи: обзорный анализ фрагмента процесса без построения полной BPMN-схемы
2.	Модуль 2. Исследование клиентского опыта и анализ процессов	16	5	11	Решение практических задач, деловые и ролевые игры, защита практических результатов
2.1.	Тема 2.1. Методы исследования клиентского опыта и трудозатрат	3	1	2	Решение практической задачи: план интервью, анкета, лист ФРД
2.2.	Тема 2.2. Карта системы и реестр процессов	3	1	2	Решение практической задачи: карта системы и реестр процессов
2.3.	Тема 2.3. Профилирование клиентов. Персона и жизненная ситуация. Заинтересованные стороны (стейкхолдеры)	3	1	2	Решение практической задачи: персона, жизненная ситуация, матрица стейкхолдеров
2.4.	Тема 2.4. BPMN-моделирование процессов AS IS. Карта клиентского пути (CJM)	3	1	2	Решение практической задачи: CJM и BPMN AS IS
2.5.	Тема 2.5. Анализ и синтез данных. Выявление «точек боли» и потерь	2	0,5	1,5	Решение практической задачи: визуализация данных, гипотезы и перечень потерь
2.6.	Тема 2.6. Клиентоцентричные коммуникации государственного служащего	2	0,5	1,5	Деловые и ролевые игры, решение практической задачи: мини-стандарт ответа
3.	Модуль 3. Разработка решений и реинжиниринг процессов	8	2	6	Решение практических задач, подготовка итогового проекта
3.1.	Тема 3.1. Генерация идей, гипотезы. Оптимизация процессов TO BE по принципу ESIA	3	1	2	Решение практической задачи: BPMN TO BE и перечень ESIA-изменений
3.2.	Тема 3.2. Прототипирование и тестирование решений с реальными пользователями	2	0,5	1,5	Решение практической задачи: прототип и матрица тестирования
3.3.	Тема 3.3. Стейкхолдеры, метрики, итоговый отчет с рекомендациями. Расчет численности организационно-структурных подразделений	3	0,5	2,5	Решение практической задачи: метрики, расчет трудоемкости, структура итогового отчета
4.	Итоговая аттестация	4	-	4	Итоговое тестирование (20 вопросов), решение и защита итогового кейса
ИТОГО		36	11	25	