

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет управления и психологии



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

Хагуров Т.А.

подпись

«31» мая 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Б1.В.ДВ.02.01 КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫЙ ПОДХОД В
ГОСУДАРСТВЕННОМ И МУНИЦИПАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ

(код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки/специальность

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность (профиль) / специализация

Государственная политика и муниципальное управление

(наименование направленности (профиля) / специализации)

Форма обучения

очная, очно-заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

Квалификация

бакалавр

Краснодар 2024

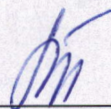
Рабочая программа дисциплины «Б1.В.ДВ.02.01 Клиентоцентричный подход в государственном и муниципальном управлении» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки / специальности 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

код и наименование направления подготовки

Программу составил(и):

М.В.Терешина, проф., докт. экон. наук, доц.

И.О. Фамилия, должность, ученая степень, ученое звание



подпись

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры государственной политики и государственного управления протокол № 13 «16» апреля 2024 г.

Заведующий кафедрой ГПГУ

Мирошниченко И.В.

фамилия, инициалы



подпись

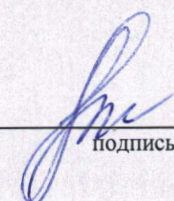
Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии

протокол № 4 «22» апреля 2024 г.

Председатель УМК факультета управления и психологии

Шлюбуль Е.Ю.

фамилия, инициалы



подпись

Рецензенты:

С.И.Сторчун - Директор департамента городского хозяйства и топливно-энергетического комплекса МО г.Краснодар

К.О.Литвинский - заведующий кафедрой экономики и управления инновационными системами КубГУ, канд.экон.наук, доцент

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)

1.1. Цель дисциплины: формирование у студентов устойчивой системы знаний в области современных инструментов и технологий клиентоцентричного подхода для решения проблем публичного сектора и задач государственного и муниципального управления

1.2. Задачи дисциплины:

-сформировать у студентов системные представления о целях, значимости и принципах клиентоцентричного подхода для решения проблем публичного сектора и задач государственного и муниципального управления;

- сформировать представления об инструментах клиентоцентричного подхода и разработке клиентоцентричных продуктов и услуг в органах государственного и муниципального управления

- сформировать умения и навыки разработки клиентоцентричного проекта в органе государственного и муниципального управления власти

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Клиентоцентричный подход в государственном и муниципальном управлении» относится к *части дисциплин по выбору* дисциплин учебного плана. В соответствии с рабочим учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет.

Для изучения дисциплины «Клиентоцентричный подход в государственном и муниципальном управлении» студент должен обладать знаниями по дисциплинам: «Основы проектной деятельности в публичном управлении», «Информационные системы в государственном и муниципальном управлении», «Теория государственного и муниципального управления», «Стратегический менеджмент в государственной и муниципальной сфере», «Государственный и муниципальный менеджмент».

1.4.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

| Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения по дисциплине (<i>знает, умеет, владеет (навыки и/или опыт деятельности)</i>) |
|---|---|
| ПКС-1 Способен использовать комплекс современных инструментов и технологий в решении проблем публичного сектора и задач государственного и муниципального управления | |
| ПКС-1.1 Определяет наиболее эффективные инструменты и технологии в решении проблем публичного сектора и задач государственного и муниципального управления и обосновывает их применение | Знает комплекс инструментов и технологий клиентоцентричного подхода, используемых в решении проблем публичного сектора и задач государственного и муниципального управления. |
| | Умеет обосновывать применение эффективных инструментов и технологий клиентоцентричного подхода, используемых в решении проблем публичного сектора и задач государственного и муниципального управления. |
| | Владеет навыками определения наиболее эффективных инструментов и технологий клиентоцентричного подхода в решении проблем публичного сектора и задач государственного и муниципального управления и обосновывает их применение |
| ПКС -1.2. Использует наиболее эффективные инструменты и технологии в решении | Знает комплекс инструментов и технологий клиентоцентричного подхода, используемых в решении |

| | |
|--|--|
| Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения по дисциплине (<i>знает, умеет, владеет (навыки и/или опыт деятельности)</i>) |
| проблем публичного сектора и задач государственного и муниципального управления. | проблем публичного сектора и задач государственного и муниципального управления. |
| | Умеет применять наиболее эффективные инструменты и технологии клиентоцентричного подхода в решении проблем публичного сектора и задач государственного и муниципального управления |

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице

| Виды работ | | Всего часов | Форма обучения | |
|---|--------------------------------------|-------------|------------------|--|
| | | | очная | |
| | | | 7 семестр (часы) | |
| Контактная работа, в том числе: | | 56,2 | 56,2 | |
| Аудиторные занятия (всего): | | 52 | 52 | |
| занятия лекционного типа | | 18 | 18 | |
| лабораторные занятия | | | - | |
| практические занятия | | 34 | 34 | |
| семинарские занятия | | | - | |
| Иная контактная работа: | | 4,2 | 4,2 | |
| Промежуточная аттестация (ИКР) | | 0,2 | 0,2 | |
| Самостоятельная работа, в том числе: | | 51,8 | 51,8 | |
| <i>Устный доклад (подготовка)</i> | | 10 | 10 | |
| <i>Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)</i> | | 21,8 | 21,8 | |
| <i>Подготовка к текущему контролю</i> | | 20 | 20 | |
| Контроль: | | 4 | 4 | |
| Общая трудоёмкость | час. | 108 | 108 | |
| | в том числе контактная работа | 56,2 | 56,2 | |
| | зач. ед | 3 | 3 | |

| Виды работ | | Всего часов | Форма обучения | |
|--|--|-------------|------------------|--|
| | | | Очно-заочная | |
| | | | 8 семестр (часы) | |
| Контактная работа, в том числе: | | 56,2 | 56,2 | |
| Аудиторные занятия (всего): | | 52 | 52 | |
| занятия лекционного типа | | 18 | 18 | |
| лабораторные занятия | | | - | |
| практические занятия | | 34 | 34 | |
| семинарские занятия | | | - | |
| Иная контактная работа: | | 4,2 | 4,2 | |

| | | | |
|--|--------------------------------------|-------------|-------------|
| Промежуточная аттестация (ИКР) | 0,2 | 0,2 | |
| Самостоятельная работа, в том числе: | 51,8 | 51,8 | |
| Устный доклад (подготовка) | 10 | 10 | |
| Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.) | 21,8 | 21,8 | |
| Подготовка к текущему контролю | 20 | 20 | |
| Контроль: | 4 | 4 | |
| Общая трудоемкость | час. | 108 | 108 |
| | в том числе контактная работа | 56,2 | 56,2 |
| | зач. ед | 3 | 3 |

2.2 Содержание дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 7 семестре (очная форма обучения)
занятия, СРС – самостоятельная работа студента

| № | Наименование разделов (тем) | Количество часов | | | | |
|----|---|------------------|-------------------|----|----|-----------------------------|
| | | Всего | Аудиторная работа | | | Внеаудиторная работа СРС |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| 1. | Клиентоцентричность как новый подход к организации деятельности органов государственного и муниципального управления. Построение клиентоцентричной системы взаимодействия. Стандарты клиентоцентричного подхода | 24 | 4 | 8 | | 12 |
| 2. | Инструменты клиентоцентричного подхода. Разработка клиентоцентричных продуктов и услуг | 26 | 4 | 8 | | 14 |
| 3. | Этапы и технологии разработки клиентоцентричного проекта в органе государственного и муниципального управления власти | 25 | 6 | 8 | | 11 |
| 4. | Реализация клиентоцентричного подхода в деятельности органов государственного и муниципального управления | 28,8 | 4 | 10 | | 14,8 |
| | <i>ИТОГО по разделам дисциплины</i> | 103,8 | 18 | 34 | - | 51,8 |
| | Промежуточная аттестация (ИКР) | 0,2 | | | | |
| | Контроль | 4 | | | | |
| | Общая трудоемкость по дисциплине | 108 | | | | |

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 8 семестре (очно-заочная форма обучения)

| № | Наименование разделов (тем) | Количество часов | | | | |
|----|---|------------------|-------------------|----|----|-----------------------------|
| | | Всего | Аудиторная работа | | | Внеаудиторная работа СРС |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| 1. | Клиентоцентричность как новый подход к организации деятельности органов государственного и муниципального управления. Построение клиентоцентричной системы взаимодействия. Стандарты клиентоцентричного подхода | 24 | 4 | 8 | | 12 |

| | | | | | | |
|----|---|-------|----|----|---|------|
| 2. | Инструменты клиентоцентричного подхода. Разработка клиентоцентричных продуктов и услуг | 26 | 4 | 8 | | 14 |
| 3. | Этапы и технологии разработки клиентоцентричного проекта в органе государственного и муниципального управления власти | 25 | 6 | 8 | | 11 |
| 4. | Реализация клиентоцентричного подхода в деятельности органов государственного и муниципального управления | 28,8 | 4 | 10 | | 14,8 |
| | <i>ИТОГО по разделам дисциплины</i> | 103,8 | 18 | 34 | - | 51,8 |
| | Промежуточная аттестация (ИКР) | 0,2 | | | | |
| | Контроль | 4 | | | | |
| | Общая трудоемкость по дисциплине | 108 | | | | |

2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

| № | Наименование раздела (темы) | Содержание раздела (темы) | Форма текущего контроля |
|----|---|---|-------------------------|
| 1. | Клиентоцентричность как новый подход к деятельности органов государственного и муниципального управления. Построение клиентоцентричной системы взаимодействия. Стандарты клиентоцентричного подхода | Клиентоориентированность и клиентоцентричность. История развития клиентоцентричного подхода. Сервисный дизайн и дизайн-мышление. Основные атрибуты клиентоцентричного подхода. Ценности клиентоцентричного подхода в госуправлении. Основные этапы развития клиентоцентричного подхода. Поручения Правительства Российской Федерации. Федеральный проект «Государство для людей» Стандарты клиентоцентричного подхода: Стандарт «Государство для людей» Стандарт «Государство для бизнеса» «Стандарт для внутреннего клиента» Комплексное применение принципов клиентоцентричности. Продукт в работе государственного и муниципального служащего. Услуги в работе государственного и муниципального служащего: организация (в том числе цифровизация) процессов; финансовое и управленческое планирование; контроль исполнения поручений; обработка данных; анализ и экспертиза; техническое обслуживание | Экспресс-опрос |
| 2. | Инструменты клиентоцентричного подхода. Разработка клиентоцентричных продуктов и услуг | Внешние и внутренние клиенты органа власти. Сегментация клиентов по потребностям. Инструмент «Голос клиента» Инструменты клиентоцентричного подхода. Клиентские показатели эффективности, Точки касания, Картирование маршрута клиента, Система управления клиентским опытом, карта стейкхолдеров, карта эмпатии, сторителлинг, моделирование персоны, решение проблем в момент обращения, планирование рабочих процессов и процедур, оптимизация совместной работы департаментов. | Экспресс-опрос |
| 3. | Этапы и технологии разработки клиентоцентричного проекта в органе государственного и муниципального управления | Типы клиентоцентричных проектов: создание нового продукта или сервиса, усовершенствование уже существующего продукта или сервиса (включая обслуживание и поддержку); масштабирование уже существующего продукта или сервиса. Типовой алгоритм создания клиентоцентричного проекта органом публичного управления: идентификация ситуации; сбор данных; анализ данных; генерация и выбор идей; прототипирование; тестирование; презентация. Этап «Подготовка и старт клиентоцентричного проекта». Этап «Составление портрета и пути клиента, построение клиентоцентричного продукта». Этап «Построение системы управления клиентским опытом». Этап «Подведение итогов и тиражирование проекта». | Экспресс-опрос |

| | | | |
|----|---|--|----------------|
| 4. | Реализация клиентоцентричного подхода в деятельности органов государственного и муниципального управления | <p>Организационно-правовые условия внедрения клиентоцентричного подхода.</p> <p>Типовая программа действий.</p> <p>Клиентоцентричность и этика. Доступность продуктов и сервисов. Клиентоцентричность и стандарты ГОСТ Р ИСО 9241-210-2016 «Эргономика взаимодействия человек-система. Часть 210. Человеко-ориентированное проектирование интерактивных систем»; ГОСТ Р ИСО 20252-2014 «Исследование рынка, общественного мнения и социальных проблем. Словарь и сервисные требования»; ГОСТ Р 54869-2011 «Национальный стандарт Российской Федерации. Проектный менеджмент. Требования к управлению проектом»; ГОСТ Р ИСО 21500-2014 «Руководство по проектному менеджменту»/</p> | Экспресс-опрос |
|----|---|--|----------------|

2.3.2 Занятия семинарского типа (практические / семинарские занятия/ лабораторные работы)

| № | Наименование раздела (темы) | Тематика занятий/работ | Форма текущего контроля |
|----|---|--|--|
| 1. | Клиентоцентричность как новый подход к организации деятельности органов государственного и муниципального управления. Построение клиентоцентричной системы взаимодействия. Стандарты клиентоцентричного подхода | Клиентоориентированность и клиентоцентричность. Развитие клиентоцентричного подхода в госуправлении. Федеральный проект «Государство для людей» и стандарты клиентоцентричного подхода. Продукт и услуга в работе государственного и муниципального служащего. | Подготовка устного доклада Тестирование Проблемный семинар «Продукт и услуга в работе государственного и муниципального служащего» |
| 2. | Инструменты клиентоцентричного подхода. Разработка клиентоцентричных продуктов и услуг | Внешние и внутренние клиенты органа власти. Инструменты клиентоцентричного подхода. | Проблемный семинар «Внешние и внутренние клиенты органа власти. Диагностика» Проблемный семинар «Инструменты клиентоцентричного подхода. Преимущества и недостатки» |
| 3. | Этапы и технологии разработки клиентоцентричного проекта в органе государственного и муниципального управления | Типы клиентоцентричных проектов. Типовой алгоритм создания клиентоцентричного проекта органом публичного управления. | Деловая игра «Управление городом: LEAN менеджмент» Работа в малых группах «Разработка клиентоцентричного проекта» |
| 4 | Реализация клиентоцентричного подхода в деятельности органов государственного и муниципального управления | Организационно-правовые условия внедрения клиентоцентричного подхода. Клиентоцентричность и стандарты ГОСТ Р ИСО | Презентация сборника кейсов «Клиентоцентричные проекты в органах государственного и муниципального управления». Тестирование |

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

| № | Вид СРС | Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы |
|---|---------|---|
|---|---------|---|

| | | |
|---|---|---|
| 1 | Самостоятельное составление учебного конспекта темы (раздела) и написание конспекта на лекционном занятии | Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов для бакалавров направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и магистров направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» |
| 2 | Подготовка к участию в проблемном семинаре | Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов для бакалавров направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и магистров направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» |
| 3 | Подготовка к коллоквиуму, опросу и экспресс-опросу | Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов для бакалавров направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и магистров направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» |
| 4 | Подготовка устного доклада | Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов для бакалавров направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и магистров направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» |
| 5 | Подготовка к участию в деловой игре | Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов для бакалавров направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и магистров направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» |
| 6 | Подготовка к участию в групповой дискуссии | Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов для бакалавров направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и магистров направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
| | | магистров направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» |
| 8 | Выполнение практического задания | Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов для бакалавров направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и магистров направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» |

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины (модуля)

В преподавании курса используются современные образовательные технологии:

- мультимедийные лекции с элементами дискуссии;
- лекции-дискуссии;
- информационно-коммуникативные технологии;
- исследовательские методы в обучении;
- проблемное обучение.

Компетентностный подход в рамках преподавания дисциплины реализуется в использовании интерактивных технологий и активных методов (проектных методик, мозгового штурма, разбора конкретных ситуаций, анализа педагогических задач, педагогического эксперимента, иных форм) в сочетании с внеаудиторной работой.

На лекциях излагаются основные теоретические положения и концепции курса, дающие студентам информацию, соответствующую программе.

Задача семинарских занятий – развитие у студентов навыков по применению теоретических положений к решению практических проблем. С этой целью разработаны задания для выполнения на семинарах. Они состоят из упражнений, ориентированных на усвоение теоретического материала и умения его использовать для решения практических задач.

На семинаре отводится время для дискуссии, в которой участвуют докладчик, подготовивший сообщение по какой-либо практической проблеме, его оппоненты (1 или 2 человека), подготовившие контраргументы, и другие студенты группы.

Еще одна форма организации работы студентов – подготовка устных докладов, которые представляет собой небольшое исследование по заданной теме. Для ответов на индивидуальные вопросы, а также для помощи в подготовке докладов и индивидуальных заданий предусмотрены индивидуальные консультации преподавателя.

Информационные технологии, применяемые при изучении дисциплины: использование информационных ресурсов, доступных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Решение юридических, экономических (других) задач с применением справочных систем «Гарант», «Консультант +».

Адаптивные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины – для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

5. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Бережливое государственное управление».

Оценочные средства включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме устного доклада по проблемным вопросам, разноуровневых практических заданий, ролевой игры, дискуссии и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к экзамену.

Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

| № п/п | Код и наименование индикатора (в соответствии с п. 1.4) | Результаты обучения (в соответствии с п. 1.4) | Наименование оценочного средства | |
|-------|---|--|--|--------------------------|
| | | | Текущий контроль | Промежуточная аттестация |
| 1 | ПКС-1.1 Определяет наиболее эффективные инструменты и технологии в решении проблем публичного сектора и задач государственного и муниципального управления обосновывает их применение | Знает комплекс инструментов и технологий, используемых в решении проблем публичного сектора и задач государственного и муниципального управления. Умеет обосновывать применение эффективных инструментов и технологий, используемых в решении проблем публичного сектора и задач государственного и муниципального управления. Владеет навыками определения наиболее эффективных инструментов и технологий клиентоцентричного подхода в решении проблем публичного сектора и задач государственного и муниципального управления и обосновывает их применение | Подготовка устного доклада Тестирование Проблемный семинар «Продукт и услуга в работе государственного и муниципального служащего» Проблемный семинар «Внешние и внутренние клиенты органа власти. Диагностика» Проблемный семинар «Инструменты клиентоцентричного подхода. Преимущества и недостатки» | Вопросы к зачету 1-10 |
| 2 | ПКС -1.2. Использует наиболее эффективные инструменты и технологии в решении проблем публичного сектора и задач государственного и муниципального | Знает комплекс инструментов и технологий клиентоцентричного подхода, используемых в решении проблем публичного сектора и задач государственного и | Деловая игра «Управление городом: LEAN менеджмент» Работа в малых группах «Разработка клиентоцентричного проекта» Презентация сборника кейсов | Вопросы к зачету 11-22 |

| | | | | |
|--|-------------|--|--|--|
| | управления. | муниципального управления. Умеет применять наиболее эффективные инструменты и технологии клиентоцентричного подхода в решении проблем публичного сектора и задач государственного и муниципального управления Владет навыками использования наиболее эффективных инструментов и технологий клиентоцентричного подхода в решении проблем публичного сектора и задач государственного и муниципального управления. | «Клиентоцентричные проекты в органах государственного и муниципального управления». Тестирование | |
|--|-------------|--|--|--|

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерный перечень вопросов и заданий

Темы для устных докладов:

1. «Клиентоцентричность» и «клиентоориентированность». Общее и особенное в терминах
2. Клиентоцентричный подход в коммерческих и некоммерческих организациях
3. История развития клиентоцентричного подхода
4. Клиентоцентричность как результат дизайн-мышления
5. Бережливое производство как инструмент клиентоцентричного подхода.
6. Причины сопротивления изменениям при внедрении клиентоцентричного подхода.

Образцы типовых тестов для проведения текущей аттестации.

1. Что такое эмпатия?

1. Способность человека распознавать эмоции, управлять своими и чужими эмоциональными состояниями
2. Способность читать чужие мысли
3. Психопатологический синдром, проявляющийся в виде сочетания таких черт, как бессердечность по отношению к окружающим, сниженная способность к сопереживанию, неспособность к искреннему раскаянию в причинении вреда другим людям, эгоцентричность и лживость
4. Способность и процесс осознанного сопереживания текущему эмоциональному состоянию другого человека

2. Что обозначает аббревиатура UX?

1. Опыт пользователя, то есть восприятие и ответные действия пользователя, возникающие в результате использования (в том числе и предстоящего) какой-либо продукции, системы или услуги
2. Единая сеть всех CRM и ERM, работающих на операционных системах UNIX

3. «Ультра экстремальный» уровень взаимодействия бизнес-процессов, направленных на ускорение процесса обслуживания клиентов
4. Методы использования привычек и стереотипов пользователей, для того, чтобы подтолкнуть их к принятию определенных решений

3. Как называется совокупность цифровых записей о гражданине, содержащихся в информационных системах государственных органов и организаций?

1. База данных
2. Пакет Y.A.R.O.V.A.Y.A.
3. Цифровой профиль
4. Big Data (Большие данные)

5. Способность организации и сотрудников вовремя определять желания потребителей, чтобы удовлетворить их своей продукцией или услугой с максимальной выгодой для клиента это -...

1. Стандартный подход
2. Клиентоориентированность
3. Клиентоцентричность
4. Человекоцентричность

6. Как называется совокупность всего процесса взаимодействия Клиента с организацией?

1. Клиентский опыт
2. Пользовательский опыт
3. Лояльность бренду
4. Юзабилити

7. В чем основное отличие человекоцентричности от клиентоцентричности?

1. Отличий нет, это синонимы
2. Самую большую роль играет соблюдение прав человека
3. Во главу угла ставится количество обслуживаемых клиентов, а не качество обслуживания
4. Процессы строятся с фокусом на иррациональных факторах поведения клиентов

8. Как называется документ, в котором перечислены основные постулаты клиентоцентричности?

1. Стандарт для внутреннего клиента
2. Соглашение о защите семейных ценностей
3. Декларация ценностей клиентоцентричности
4. Стандарт «Государство для бизнеса»

9. Отметьте показатели, включенные в блок «Управление проектами по улучшению сервисов» (2 или более вариантов ответа)

1. Доля процессов, для которых разработаны целевые модели процессов межведомственного и внутриведомственного взаимодействия
2. Оценка клиентами простоты (по степени трудозатратности) процесса удовлетворения его потребностей в процессе предоставления ему услуг
3. Доля рационализаторских предложений по улучшению процессов
4. Индекс клиентоцентричности внутреннего клиента
5. Доля повторных запросов на получение услуги

10. Что из перечисленного является названием стандартов федерального проекта «Государство для людей» (несколько вариантов ответа)

1. Государство для людей
2. Государство для бизнеса

3. ГОСТ 28188-2014
4. Стандарт для внутреннего клиента
5. Федеральный государственный образовательный стандарт

11.К какому виду деятельности относится бережливое управление?

10. Операционная деятельность (Run)
11. Изменения (Change)
12. Прорыв (Disrupt)
13. Власть

12. Изучение опыта клиента на каждом этапе движения клиента, от возникновения потребности до ее удовлетворения называется...

1. Система обратной связи
2. Система мониторинга услуг
3. Профиль клиентского сегмента
4. Исследование клиентского пути

Проблемный семинар «Продукт и услуга в работе государственного и муниципального служащего»

Вопросы к семинару:

1. Какие продукты можно выделить в работе государственного служащего?
2. Классический продукт работы госслужащего — это документ. Можно ли сделать документ клиентоцентричным?
3. Выделите основные отличия традиционного и клиентоцентричного подхода при разработке продукта работы госслужащего.
4. От чего зависит степень клиентоцентричности услуги?
5. Выделите виды деятельности госслужащего, имеющие форму услуг.
6. В соответствии с предложенным образцом выберите продукт или услугу в деятельности органов публичной власти и определите вклад каждого из участников в клиентоцентричность.

| Участник предоставления услуги | Вклад |
|--|--|
| Государственная Дума РФ | Установление прав и обязанностей врача и больного |
| Правительство РФ | |
| Министерство здравоохранения РФ | Установление правил и протоколов оказания медицинской помощи |
| Министерство финансов РФ | Финансирование оказания медицинской помощи за счет бюджета |
| Министерство здравоохранения субъекта РФ | Предоставление той медицинской помощи, которая необходима больному |
| Департамент информатизации | Электронная запись на прием к врачу |
| Администрация учреждения здравоохранения | Предоставление квалифицированных специалистов, установление удобного графика работы |
| Врач | Внимательное отношение к пациенту, желание помочь, использование всех имеющихся знаний и навыков |

Проблемный семинар «Внешние и внутренние клиенты органа власти. Диагностика»

1. Кого можно назвать клиентом госслужащего?
2. Какими бывают эти клиенты?
3. Какие ключевые вопросы волнуют внешних клиентов? Перечислите их.
4. Ключевые вопросы клиентоцентричного подхода к внутренним клиентам.
5. Существует известная фраза «Культура съедает стратегию на завтрак». В чем

смысл этой фразы относительно клиентоцентричного подхода? Есть ли смысл менять культуру для реализации клиентоцентричного подхода, и если да, то как подойти к задаче?

Деловая игра «Управление городом: LEAN менеджмент»

Условия игры (описание игровой ситуации)

Одной из важнейших целей в Стратегии социально-экономического развития муниципального образования город-герой Новороссийск до 2030 г. является развитие муниципального управления. От качества муниципального управления, скорости выполнения муниципальных услуг во многом зависит динамика социально-экономического развития муниципального образования и удовлетворённость граждан.

Эта цель реализуется в рамках муниципальных программ МО Новороссийск - «Эффективное муниципальное управление в муниципальном образовании город Новороссийск» и «Информирование населения через средства массовой информации о деятельности органов местного самоуправления муниципального образования город Новороссийск». В этом аспекте ключевым фактором является повышение доступности государственных и муниципальных услуг на всей территории муниципального образования.

Описание проблемы

Ранее в сельских округах, входящих в состав МО город Новороссийск проводились приемы заместителей главы администрации города. В сельских поселениях проживает большое количество пожилых граждан, многодетных семей, которым трудно добираться в городскую администрацию для подачи обращения.

Но принято решение от этой практики отказаться, поскольку прием стал осуществляется еженедельно на базе общественной приемной. В связи с этим число обращений от жителей сельских поселений в адрес губернатора края, администрацию Президента стало расти, хотя их можно было рассмотреть и решить на месте. На рассмотрение обращений уходит до 30 дней.

В настоящее время требуется оптимизация процесса приема обращений граждан, проживающих в удаленных районах города (внутригородских округах, сельских поселениях, включенных в их состав).

Глава муниципального образования дал поручение заместителю, курирующему вопросы работы с обращениями граждан, разобраться с ситуацией.

Условие игры:

Вы - члены команды, состоящей из руководителей структурных подразделений, которые участвуют в процессе рассмотрения обращений и подготовки ответов.

Задачи:

1. Определить и сформулировать ценность/ценности, которые важны для описанной группы граждан (целевой группы).
2. Нарисовать маршрут заявителя и обращения от момента подачи до момента получения ответа гражданином (в виде блок-схемы).
3. Исходя из обозначенных выше проблем, найти потери, возможные причины задержки сроков прохождения обращений.
4. Предложить главе администрации управленческие решения, направленные на сокращение сроков рассмотрения обращений жителей сельских поселений.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (зачет)

1. Клиентоориентированность и клиентоцентричность. История развития клиентоцентричного подхода.

2. Сервисный дизайн и дизайн-мышление.
3. Основные атрибуты клиентоцентричного подхода.
4. Ценности клиентоцентричного подхода в госуправлении.
5. Основные этапы развития клиентоцентричного подхода. Поручения Правительства Российской Федерации. Федеральный проект «Государство для людей»
6. Стандарты клиентоцентричного подхода: Стандарт «Государство для людей» Стандарт «Государство для бизнеса» «Стандарт для внутреннего клиента».
7. Комплексное применение принципов клиентоцентричности.
8. Продукт в работе государственного и муниципального служащего.
9. Услуги в работе государственного и муниципального служащего.
10. Внешние и внутренние клиенты органа власти.
11. Сегментация клиентов по потребностям.
12. Инструмент «Голос клиента»
13. Инструменты клиентоцентричного подхода.
14. Типы клиентоцентричных проектов.
15. Типовой алгоритм создания клиентоцентричного проекта органом публичного управления.
16. Подготовка и старт клиентоцентричного проекта.
17. Составление портрета и пути клиента, построение клиентоцентричного продукта.
18. Построение системы управления клиентским опытом
19. Подведение итогов и тиражирование клиентоцентричного проекта.
20. Организационно-правовые условия внедрения клиентоцентричного подхода.
21. Клиентоцентричность и этика. Доступность продуктов и сервисов.
22. Клиентоцентричность и стандарты ГОСТ Р ИСО

Критерии оценивания результатов обучения

| Оценка | Критерии оценивания по экзамену |
|---|--|
| Высокий уровень «5» (отлично) | оценку «отлично» заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы. |
| Средний уровень «4» (хорошо) | оценку «хорошо» заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки. |
| Пороговый уровень «3» (удовлетворительно) | оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы. |
| Минимальный уровень «2» (неудовлетворительно) | оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы. |

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5. Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий

5.1. Учебная литература

1. Гумерова, Г. И. Электронное правительство : учебник для среднего профессионального образования / Г. И. Гумерова, Э. Ш. Шаймиева. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 254 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18796-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/550510> Шмелёва, А. Н. Методы бережливого производства : учебно-методическое пособие
2. 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>

5.2. Периодическая литература

1. Базы данных компании «ИВИС» <https://eivis.ru/>
2. Электронная библиотека GREBENNIKON.RU <https://grebennikon.ru/>

5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» www.biblioclub.ru
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

Профессиональные базы данных:

1. Виртуальный читальный зал Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://ldiss.rsl.ru/>;
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>;
3. Национальная электронная библиотека <https://rusneb.ru/>;
4. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prlib.ru/>;

5. БД CSD-Enterpris Кембриджского центра кристаллографических данных (CCDC) <https://www.ccdc.cam.ac.uk/structures/>;
6. БД журналов по различным отраслям знаний Wiley Journals Database <https://onlinelibrary.wiley.com/>;
7. БД eBook Collection (SAGE) – <https://sk.sagepub.com/books/discipline>;
8. Архивы научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН <http://archive.neicon.ru/>;
9. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия) <http://uisrussia.msu.ru/>;
10. "Лекториум ТВ" - видеолекции ведущих лекторов России <http://www.lektorium.tv/>;

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

Ресурсы свободного доступа:

1. КиберЛенинка <http://cyberleninka.ru/>;
2. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
3. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
4. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/>

Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:

1. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ <http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/Web>;
2. Электронная библиотека трудов ученых КубГУ <http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/UserEntry?Action=ToDb&idb=6>;
3. Открытая среда модульного динамического обучения КубГУ <https://openedu.kubsu.ru/>;
4. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://infoneeds.kubsu.ru/>;
5. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>;

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

По курсу предусмотрено проведение лекционных занятий, на которых дается основной систематизированный материал, практических занятий, которые направлены на формирование знаний и умений, предусмотренных компетенциями.

Важнейшим этапом курса является самостоятельная работа по дисциплине «Бережливое производство в государственном и муниципальном управлении».

Контроль самостоятельной работы осуществляется:

а) текущий контроль осуществляется еженедельно в соответствии с программой занятий;

б) промежуточный контроль по итогам освоения разделов дисциплины осуществляется в форме оценки устных ответов на экзамене.

На семинарских занятиях и при подготовке к ним (самостоятельная работа) применяются интерактивные образовательные технологии.

Методические рекомендации по написанию конспекта на лекционном занятии

Рекомендации студенту по написанию конспекта на лекционном занятии:

– необходимо полностью прослушать небольшой информационный блок из одного или нескольких предложений, которые рассказывает преподаватель в рамках темы;

– необходимо сократить его, оставив наиболее существенные элементы, не записывая вводные слова и избыточные пояснения;

– рекомендуется обязательно использовать перечень сокращений по данной дисциплине;

– необходимо отмечать в конспекте наиболее сложные для понимания моменты, на которые, в том числе, указывает и преподаватель;

– по окончании лекции рекомендуется задать уточняющие вопросы преподавателю и получить разъяснения по положениям пройденной лекции, которые вызывают непонимание или сомнения;

– с целью доработки текста необходимо в период пауз на лекции или после лекции восстановить текст в памяти, исправить ошибки, расшифровать не принятые ранее сокращения и заполнить пропущенные места

– по окончании лекции рекомендуется выделить маркером определения ключевых терминов, названия теорий и подходов, элементы классификации и т.д.

Методические рекомендации по подготовке и участию в дискуссии.

Участие в учебной (групповой) дискуссии является интерактивным инструментом освоения учебного материала, а также выступает одной из форм контроля выполнения студентом самостоятельной работы по конкретным разделам учебных дисциплин.

Форма дискуссии представляет собой обмен мнениями во всех его формах. Соответствующий метод обучения заключается в проведении обсуждений по конкретной проблеме в группах обучающихся. Учебная дискуссия отличается тем, что ее проблематика нова лишь для группы лиц, участвующих в дискуссии; ее ориентировочный результат известен организатору.

Цель учебной дискуссии – овладение участниками методами ведения обсуждения, поиска и формулирования аргументов, их анализа. Грамотно организованная учебная дискуссия является фактором развития коммуникативных и аналитических способностей, позволяет выявить уровень представлений по определенной теме, проблеме.

Среди факторов углубленного усвоения материала в ходе дискуссии выделяются: обмен информацией, стимулирование разных подходов к сути обсуждаемых вопросов, согласование несовпадающих мнений и предложений по их оценке, возможность отвергать любое из высказываемых мнений, побуждение участников к поиску группового соглашения.

Последовательность этапов группового обсуждения проблемы:

1) поиск и определение проблемы, решаемой групповыми методами (путем выработки общего подхода, достижения согласия);

2) формулировка проблемы в ходе группового анализа, обсуждения;

3) анализ проблемы;

4) попытки найти решение проблемы – процесс, включающий обсуждение, сбор данных, привлечение дополнительных источников информации; группа делает предварительные выводы, проводит сбор мнений и т.д., продвигаясь к согласию);

Дискуссия также может предполагать «эволюционное» усложнение организационных условий:

– дискуссия с преподавателем в роли ведущего;

– дискуссия с учащимися в роли ведущего;

– дискуссия без ведущего (самоорганизующаяся).

Успех дискуссии определяется выполнением следующих требований: вопросы дискуссии должны быть сформулированы интересно, быть актуальными; руководитель дискуссии должен отлично знать не только предмет обсуждения, но и смежные области исследования; речь ведущего должна быть яркой, эмоциональной, способствовать созданию эмоционально-нравственной ситуации; осознанный выбор ведущего, обсуждение внутри группы, а также выбор докладчика; контроль за построением взаимоотношений студентов, за корректностью формулировок.

Алгоритм самостоятельной подготовки студентов к дискуссии включает следующие этапы:

– прослушивание задания преподавателя для подготовки к участию в дискуссии (тема дискуссии, круг затрагиваемых научных и прикладных проблем, тематика докладов);

– самостоятельное изучение теоретических подходов и концепций, связанных с темой групповой дискуссии;

– самостоятельное изучение фактологического материала и современной практики решения проблем, относящихся к теме групповой дискуссии, выписывание наиболее интересных фактов из российской и зарубежной практики (если студент не является

докладчиком);

- подготовка доклада по выбранной теме (в случае, когда студент является докладчиком или содокладчиком);

- ознакомление с процедурой проведения дискуссии;

- уточнение правил участия в групповой дискуссии.

Для студентов важно помнить о правилах спора, к которым относятся:

- прежде чем выступать, следует определить, какова необходимость вступить в спор; необходимо тщательно продумать то, о чем будете говорить;

- краткое и ясное изложение своей точки зрения: речь должна быть весома и убедительна;

- лучшим доказательством или способом опровержения являются точные и бесспорные факты; если доказана ошибочность мнения, следует признать правоту своего оппонента;

- необходимо помнить о культуре общения, уметь выслушать другого, уловить его позицию, не повышать голос, не прерывать выступающего, не делать замечаний, касающихся личных качеств участников обсуждения, избегать поспешных выводов; не следует вступать в пререкания с ведущим по ходу проведения дискуссии.

Рекомендуемые критерии оценки участия в дискуссии:

- уровень самостоятельной внеаудиторной подготовки студента к дискуссии;

- качество доклада и его представления (в случае, когда студент является докладчиком или содокладчиком);

- активность студента в рамках дискуссии;

- качество представленных студентом аргументов, наличие обращений к положениям действующего законодательства, использование актуального фактологического материала;

- соблюдение студентом правил участия в групповой дискуссии.

Критерии оценки:

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется, если в рамках участия в дискуссии студент продемонстрировал высокий уровень самостоятельной внеаудиторной подготовки к дискуссии, высокое качество доклада и его представления (в случае, когда студент является докладчиком или содокладчиком), высокую активность в рамках дискуссии, уверенное владение положениями действующего законодательства по проблематике дискуссии, использование актуального фактологического материала при выработке аргументов, соблюдение правил участия в групповой дискуссии.

Оценка «ХОРОШО» выставляется, если в рамках участия в дискуссии студент продемонстрировал средний уровень самостоятельной внеаудиторной подготовки к дискуссии, среднее качество доклада и его представления (в случае, когда студент является докладчиком или содокладчиком), невысокую активность в рамках дискуссии, владение положениями действующего законодательства по проблематике дискуссии, использование в целом актуального фактологического материала при выработке аргументов, соблюдение большинства правил участия в групповой дискуссии.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется, если в рамках участия в дискуссии студент продемонстрировал низкий уровень самостоятельной внеаудиторной подготовки к дискуссии, низкое качество доклада и его представления (в случае, когда студент является докладчиком или содокладчиком), низкую активность в рамках дискуссии, частичное владение положениями действующего законодательства по проблематике дискуссии, использование неактуального фактологического материала при выработке аргументов, соблюдение только некоторых правил участия в групповой дискуссии.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется, если в рамках участия в дискуссии студент продемонстрировал незнание предмета дискуссии, низкую активность

в рамках дискуссии, использование неактуального фактологического материала при выработке аргументов, нарушение правил участия в групповой дискуссии.

Методические рекомендации по подготовке к экспресс-опросу и письменному опросу

Тема и контрольные вопросы к опросу и экспресс-опросу доводятся преподавателем до студентов заранее.

Для подготовки к письменному опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара или практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной учебной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить наиболее сложные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. Время подготовки к письменному опросу по одному лекционному занятию варьируется в зависимости от сложности темы и индивидуальных особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

При подготовке к устному опросу и экспресс-опросу студентам рекомендуется самостоятельно проработать материалы конспекта лекций, основную и дополнительную литературу, рекомендованную для изучения в данном разделе дисциплины, ознакомиться со справочными материалами. Рекомендуется при подготовке к устному опросу составлять план-схему ответа по каждому вопросу, выписывать основные термины и понятия в персональный глоссарий.

Экспресс-опрос может проводиться на лекционных занятиях для оценки усвоения теоретического материала по предыдущей теме или для выявления остаточных знаний по текущей теме, сформированных при изучении других дисциплин.

Примерные критерии оценки подготовки и участия студента в опросе и экспресс-опросе:

- знание основного учебного материала по темам, выносимым на текущий контроль;
- знание дополнительного учебного материала как результат предварительной самостоятельной работы с рекомендуемой литературой и источниками;
- наличие иллюстраций положений теоретического материала примерами из практики (например, примерами из деятельности крупной российской или иностранной компании, практики деятельности органа государственной власти или местного самоуправления);
- активность студента в рамках дополнения ответов других членов академической группы;
- уровень самостоятельности студента при ответе на выносимые на контроль вопросы, наличие фактов чтения элементов ответа по конспекту лекций или учебнику;
- демонстрация умения рассуждать, делать выводы и логически верные предположения в рамках тем, выносимых на текущий контроль.

Критерии оценки:

Отметкой «ОТЛИЧНО» оценивается ответ, который показывает глубокие знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается полнотой раскрытия темы, владение терминологическим аппаратом, умение объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры, свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.

Отметкой «ХОРОШО» оценивается ответ, обнаруживающий необходимые знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом, умение объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры, свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; студентом допускается одна-две неточности в ответе.

Отметкой «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, 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, нелогичностью и непоследовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.

Отметкой «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» оценивается ответ, 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; студентом допускаются существенные ошибки в содержании ответа.

Методические рекомендации по подготовке устного доклада

Устный доклад как вид самостоятельной работы в учебном процессе способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, развивает навыки критического осмысления получаемой информации.

При подготовке устного доклада по заданной теме студент составляет план, подбирает основные источники. В процессе работы с источниками систематизирует полученные сведения, делает выводы и обобщения. К докладу по теме могут привлекаться несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления.

Выбор темы доклада. Тематика доклада обычно определяется преподавателем, но в определении темы инициативу может проявить студент. Прежде чем выбрать тему доклада, автору необходимо выявить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы работать, более глубоко ее изучить.

Этапы работы студента над докладом:

- 1) формулирование темы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию;
- 2) подбор и изучение основных источников по теме (как правильно, при разработке доклада используется не менее 3-5 различных источников);
- 3) составление списка использованных источников. Обработка и систематизация информации;
- 4) разработка плана доклада;
- 5) подготовка доклада;
- 6) публичное выступление с докладом;
- 7) ответ на вопросы слушателей и обсуждение дискуссионных положений доклада.

Содержание доклада:

1) введение – это вступительная часть научно-исследовательской работы. Автор должен показать актуальность темы, раскрыть практическую значимость ее, определить цели и задачи эксперимента или его фрагмента;

2) основная часть – в ней раскрывается содержание доклада. Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов. В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показываются позиции исследователей. В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного исследования (если оно предполагается). В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки, которые на публичном выступлении могут быть представлены в качестве иллюстрационного материала;

3) заключение – содержит итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам;

4) обзор использованных источников.

Примерная процедура публичного представления доклада:

- выступление докладчика (докладчиков);
- слушатели и преподаватель задают уточняющие вопросы на понимание;
- докладчик (докладчики) отвечают на вопросы;
- слушатели задают дискуссионные вопросы и высказывают оценочные суждения;
- докладчик (докладчики) отвечают на вопросы;
- преподаватель подводит итоги и высказывает оценочные суждения о докладе.

По усмотрению преподавателя доклады могут быть представлены на семинарах, научно-практических конференциях, а также использоваться как формы текущего контроля по пройденным темам.

Примерные критерии оценки устного доклада:

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- умение делать выводы.

Критерии оценки:

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется за устный доклад, если выбрана актуальная тема исследования, его содержание полностью соответствует выбранной теме, доклад четко структурирован, приведен обзор позиций многих исследователей и научных школ, доклад содержит фактологический материал и актуальные количественные данные, доклад содержит корректные выводы, сделанные студентом самостоятельно, доклад представлен на публичном выступлении и студент-докладчик ответил на все заданные слушателями вопросы.

Оценка «ХОРОШО» выставляется за устный доклад, если выбрана актуальная тема исследования, его содержание в целом соответствует выбранной теме, доклад относительно четко структурирован, приведен обзор позиций нескольких исследователей и научных школ, доклад содержит достаточный фактологический материал и в целом актуальные количественные данные, доклад содержит корректные выводы, сделанные студентом в целом относительно самостоятельно, доклад представлен на публичном выступлении и студент-докладчик ответил на большинство из заданных слушателями вопросов.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется за устный доклад, если выбрана неактуальная тема исследования, его содержание частично соответствует выбранной теме, доклад слабо структурирован, приведен обзор позиций одного-двух исследователей и научных школ, доклад содержит минимальный фактологический материал и неактуальные количественные данные, доклад содержит корректные выводы, которые студент частично или полностью заимствовал у других авторов, доклад представлен на публичном выступлении и студент-докладчик не ответил на большинство из заданных слушателями вопросов.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется за устный доклад, если тема не соответствует предлагаемой тематике, тема не раскрыта, работа не носит самостоятельный характер, доклад представлен на публичном выступлении и студент-докладчик не ответил на большинство из заданных слушателями вопросов.

Методические рекомендации по подготовке к проблемным семинарам

Проблемный семинар – обсуждение под руководством преподавателя подготовленных студентами кратких сообщений по определенной научной или прикладной проблеме.

Проблемный семинар проводится 1-3 раза в семестр, так как предполагает достаточно длительную самостоятельную подготовку студентов, изучающих какую-либо конкретную научную проблему. При его проведении сочетаются виды деятельности, соответствующие обычному семинарскому занятию и групповой дискуссии, которая

предусматривает организованное обсуждение докладов студентов по определенной научной или прикладной проблеме, или кругу проблем.

В процессе самостоятельной подготовки к проблемному семинару студенту необходимо изучить предложенные преподавателем источники (монографии, статьи, сайты), в которых раскрыты теоретические подходы к обсуждаемой проблематике и представлены материалы эмпирических исследований. Выступающий должен быть готов ответить на вопросы присутствующих по теме своего доклада. После каждого выступления проводится обсуждение представленных научных воззрений разных ученых. Готовность к такой аналитической коллективной работе обеспечивается просмотром каждым студентом тех основных работ, которые преподаватель рекомендовал прочитать к проблемному семинару.

Рекомендуемые критерии оценки участия студента в проблемном семинаре:

- владение теоретическим материалом;
- качество представленного краткого сообщения по научной или прикладной проблеме;
- умение делать обоснованные выводы;
- активное участие в обсуждении;
- активность в разработке механизмов решения научной или прикладной проблемы;
- наличие собственной позиции в обсуждаемом вопросе.

Критерии оценки:

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется за участие в проблемном семинаре, если студент представил содержательное, структурированное и краткое сообщение по научной или прикладной проблеме (если его участие предполагало наличие доклада или сообщения перед группой), принял активное участие в обсуждении предложенной проблемы, продемонстрировал владение достаточным теоретическим материалом, наличие собственной позиции, умение делать обоснованные выводы, а также высокую активность в разработке механизмов решения научной или прикладной проблемы.

Оценка «ХОРОШО» выставляется за участие в проблемном семинаре, если студент представил в целом содержательное, достаточно структурированное и краткое сообщение по научной или прикладной проблеме (если его участие предполагало наличие доклада или сообщения перед группой), принял участие в обсуждении предложенной проблемы, продемонстрировал владение необходимым теоретическим материалом, наличие собственной позиции, умение делать обоснованные выводы, а также определенную активность в разработке механизмов решения научной или прикладной проблемы.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется за участие в проблемном семинаре, если студент представил малосодержательное, неструктурированное сообщение по научной или прикладной проблеме (если его участие предполагало наличие доклада или сообщения перед группой), проявил низкую активность в обсуждении предложенной проблемы, продемонстрировал слабое владение теоретическим материалом, а также низкую активность в разработке механизмов решения научной или прикладной проблемы.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется за участие в проблемном семинаре, если студент не представил сообщение по научной или прикладной проблеме (если его участие предполагало наличие доклада или сообщения перед группой), не принимал участие в обсуждении предложенной проблемы, продемонстрировал слабое владение теоретическим материалом, не принимал участие в разработке механизмов решения научной или прикладной проблемы.

Методические рекомендации по подготовке и участию в деловой игре.

Деловая игра представляет собой форму деятельности в условной обстановке, направленной на воссоздание содержания будущей профессиональной деятельности. В деловой игре с помощью знаковых средств (язык, речь, график, таблица, документ и др.) воссоздается предметное и социальное содержание профессиональной деятельности,

имитируется поведение участников игры по заданным правилам, отражающим условия и динамику реальной производственной обстановки. В наиболее общем виде деловую игру определяют как «метод имитации принятия управленческих решений в различных ситуациях по заданным или выбранным самими участниками игры правилам».

Основными компонентами деловой игры служат сценарий, игровая обстановка и регламент. Сценарий включает характеристику игровой ситуации (организации), правила игры и описание трудовой обстановки. В правилах фиксируют состав и описание разыгрываемых ролей, а также материалы, регламентирующие деятельность игроков: методики, приказы, должностные инструкции по каждой из ролей игры. Основным инструментом игры является поведение участников. Очень важен правильный выбор временного режима проведения игры, воссоздание реальной обстановки. Регламент игры определяет порядок тем или документов, общие требования к режиму ее проведения и к инструктивным материалам.

В учебном процессе применяются различные виды деловой игры: проблемно-ориентированные, ролевые, имитационные, операционные и т.д.

Многие деловые игры требуют предварительной подготовки студентов к участию в игре.

Примерный алгоритм подготовки студента к участию в деловой игре:

- прослушать сообщение преподавателя о деловой игре (наименовании, цели проведения, сценарии, задании для самостоятельной подготовки студентов к деловой игре);

- изучить информационные материалы по проблематике деловой игры, предварительно предоставленных преподавателем;

- изучить методические материалы по сценарию и технологии проведения игры;

- изучить правила поведения участников в рамках деловой игры;

- студентам необходимо провести разделение на подгруппы (например, представляющие несколько разных коммерческих организаций, органов власти и т.д.) или заблаговременное распределение ролей участников деловой игры между собой;

- выполнить предваряющие и промежуточные задания (если они предусмотрены заданием преподавателя);

- изучить современную практику решения вынесенной для решения в рамках деловой игры проблемы (в случае проблемно-ориентированной деловой игры), выделить основные направления ее решения, подготовить фактологический материал и сформулировать доводы «за» и «против»;

- если роль студента в рамках деловой игры (в случае ролевой деловой игры) предполагает развернутое выступление перед участниками, то рекомендуется составить четкую последовательность работы, обстоятельный письменный конспект своего выступления на деловой игре. При этом само выступление должно быть живым, интересным, насыщенным по возможности примерами и фактами. Следует быть готовым ответить на вопросы других участников игры;

- изучить нормативно-правовые основы и особенности деятельности определенного органа власти (при имитационной деловой игре);

- необходимо психологически настроиться на конструктивное взаимодействие, высокую активность, включение в дискуссию и недопущение конфликтных ситуаций во время деловой игры.

На консультации, проводимой накануне деловой игры, необходимо снять все неясности и сомнения, возникшие в процессе подготовки к ней. Можно обговорить с преподавателем вопрос о целесообразности предлагаемой структуры выступления на деловой игре.

Игра будет протекать в строгом соответствии с ее сценарием. При этом всем студентам следует проявлять активность и творческий подход, ставить перед участниками игры вопросы, включаться в дискуссии, соблюдая деловой такт. Замечено, что живо,

интересно проведенная деловая игра оставляет хорошее впечатление и вызывает интерес к дальнейшему участию в подобных играх.

Критерии оценки:

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется, если студент демонстрирует понимание и усвоение материала высокой степени сложности; умение работать в команде, навыки наблюдения и принятия решений; способности контактировать и слушать других, ораторские навыки, лидерские качества; продуктивное мышление, наблюдательность, творческие способности, умение доказывать и отстаивать свою точку зрения, организаторские способности.

Оценка «ХОРОШО» выставляется, если студент демонстрирует понимание и усвоение материала средней степени сложности; умение работать в команде, навыки наблюдения и принятия решения, способности контактировать и слушать других, ораторские навыки, лидерские качества; продуктивное мышление, творческие способности, умение доказывать и отстаивать свою точку зрения.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется, если студент демонстрирует низкую степень понимания основных понятий и теоретических положений, слабо включается в работу команды, демонстрирует безынициативность, низкие ораторские навыки и невысокие организаторские способности, пытается отстаивать свою точку зрения.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется, если студент демонстрирует непонимание основных понятий и теоретических положений, не включается в работу команды, демонстрирует безынициативность, не имеет своей точки зрения.

Методические рекомендации по выполнению практического задания

Выполнение практических заданий представляет собой письменную форму самостоятельной учебной подготовки студентов, которая:

- способствует усвоению знаний по дисциплине, формированию профессиональных навыков и умений,
- помогает развивать деловые, личностные качества студента (профессиональную компетентность, инициативность, ответственность);
- воспитывает потребность в самообразовании, максимально развивает познавательные и творческие способности личности.

Возможно выполнение индивидуальных и групповых (малая группа в 3-5 человек) практических заданий.

Процесс подготовки студента к выполнению практических заданий можно условно разделить на следующие этапы:

- а) изучение содержания задания;
- б) подбор нормативных и специальных источников, относящихся к содержанию полученного задания;
- в) аналитический разбор практического задания через призму нормативных и специальных источников;
- г) определение собственной позиции, формулировка аргументов;
- е) оформление ответа;
- ж) представление письменного заключения на практическое задание.

Примерные критерии оценки качества выполнения практического задания:

- правильное раскрытие содержания основных вопросов темы;
- логичность и обоснованность выводов;
- наличие самостоятельных суждений, творческий подход;
- научное обоснование раскрываемой проблемы.

Критерии оценки:

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется, если студент при выполнении практического задания полностью раскрыл содержание основных вопросов темы, продемонстрировал логичность и обоснованность выводов, наличие самостоятельных суждений, использовал

научный стиль при написании выводов и рекомендаций по представленной проблеме, продемонстрировал творческий подход и высокую самостоятельность при выполнении практического задания, оформил работу в полном соответствии с установленными требованиями, предоставил выполненную работу в рекомендованный срок.

Оценка «ХОРОШО» выставляется, если студент при выполнении практического задания в целом раскрыл содержание основных вопросов темы, продемонстрировал логичность и обоснованность выводов, наличие самостоятельных суждений, использовал в целом научный стиль при написании выводов и рекомендаций по представленной проблеме, продемонстрировал самостоятельность при выполнении практического задания, оформил работу в целом в соответствии с установленными требованиями, предоставил выполненную работу в рекомендованный срок.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется, если студент при выполнении практического задания частично раскрыл содержание основных вопросов темы, не обосновал сделанные выводы, использовал ненаучный стиль при написании выводов и рекомендаций по представленной проблеме, продемонстрировал определенную несамостоятельность при выполнении задания, оформил практическое задание с нарушениями установленных требований, предоставил выполненную работу с нарушением рекомендованных сроков.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется, если студент при выполнении практического задания не раскрыл содержание основных вопросов темы или раскрыл со значительными логическими нарушениями, не обосновал сделанные выводы, работа не носит самостоятельный характер, оформил практическое задание с нарушениями установленных требований, предоставил выполненную работу с нарушением рекомендованных сроков.

Контроль самостоятельной работы осуществляется: текущий контроль осуществляется еженедельно в соответствие с программой занятий; промежуточный контроль по итогам дисциплины осуществляется в форме оценки устных ответов на вопросы по билетам.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)

| Наименование специальных помещений | Оснащенность специальных помещений | Перечень лицензионного программного обеспечения |
|---|--|---|
| Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа | Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер | Операционная система MicrosoftWindows Офисный пакет приложений MicrosoftOffice |
| Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации | Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер Оборудование: | Операционная система MicrosoftWindows Офисный пакет приложений MicrosoftOffice |
| Учебные аудитории для курсового проектирования (выполнения курсовых работ) | Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер Оборудование: | Операционная система MicrosoftWindows Офисный пакет приложений MicrosoftOffice |

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

| Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся | Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся | Перечень лицензионного программного обеспечения |
|--|--|---|
| Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки) | Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi) | Операционная система MicrosoftWindows Офисный пакет приложений MicrosoftOffice |
| Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал библиотеки факультета управления и психологии) | Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi) | Операционная система MicrosoftWindows Офисный пакет приложений MicrosoftOffice |