

Аннотация к рабочей программы дисциплины
«Б1.В.ДВ.02.01 Клиентоцентричный подход в государственном и муниципальном управлении» (очно-заочная форма)

Объем трудоемкости: 3 зачетные единицы

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

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

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 очно-заочной 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».

Требования к уровню освоения дисциплины

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

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (<i>знает, умеет, владеет (навыки и/или опыт деятельности)</i>)
ПКС -1.2. Использует наиболее эффективные инструменты и технологии в решении проблем публичного сектора и задач государственного и муниципального управления.	Знает комплекс инструментов и технологий клиентоцентричного подхода, используемых в решении 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
	Владеет навыками использования наиболее эффективных инструментов и технологий клиентоцентричного подхода в решении проблем публичного сектора и задач государственного и муниципального управления.

Содержание дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

№	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				

Курсовые работы: *не предусмотрены*

Форма проведения аттестации по дисциплине: *зачет*

Автор: Терешина М.В., д-р эконом. наук, доцент, профессор кафедры государственной политики и государственного управления