

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение  
высшего образования  
**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**  
(Финансовый университет)  
Тульский филиал Финуниверситета

**Кафедра «Экономика и менеджмент»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала

Г.В. Кузнецов

24 апреля 2024 г.



**В.Г. Ляшко**

**КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОЕ ГОСУДАРСТВО**

**Рабочая программа дисциплины**

для студентов, обучающихся по направлению подготовки  
38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»,  
ОП «Цифровое государство и экономика»  
Профиль «Цифровое государство и экономика»

Рекомендовано Ученым советом Тульского филиала Финуниверситета  
(протокол от 23 апреля 2024 г. № 14)  
Одобрено заседанием кафедры «Экономика и менеджмент»  
(протокол от 18 апреля 2024 г. № 9)

**Тула 2024**

## СОДЕРЖАНИЕ

|      |                                                                                                                                                                                                                                |                                     |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1.   | Наименование дисциплины.....                                                                                                                                                                                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.   | Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.....                                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.   | Место дисциплины в структуре образовательной программы.....                                                                                                                                                                    | 5                                   |
| 4.   | Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся.....                                                              | 5                                   |
| 5.   | Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....                                                                            | 5                                   |
| 5.1  | Содержание дисциплины.....                                                                                                                                                                                                     | 5                                   |
| 5.2  | Учебно-тематический план.....                                                                                                                                                                                                  | 6                                   |
| 5.3  | Содержание семинаров, практических занятий.....                                                                                                                                                                                | 7                                   |
| 6.   | Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....                                                                                                                            | 8                                   |
| 6.1  | Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, форм.ы внеаудиторной самостоятельной работы.....                                                                                                          | 8                                   |
| 6.2  | Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю (согласно таблице 3).....                                                                                                                                   | 9                                   |
| 7.   | Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....                                                                                                                                  | 10                                  |
| 7.1  | Типовые контрольные задания, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний.....                                                                                                                   | 10                                  |
| 7.2  | Иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний.....                                                                                                                                | 14                                  |
| 8.   | Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....                                                                                                                                | 14                                  |
| 9.   | Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....                                                                                                                 | 15                                  |
| 10.  | Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....                                                                                                                                                              | 16                                  |
| 11.  | Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)..... | 17                                  |
| 11.1 | Комплект лицензионного программного обеспечения.....                                                                                                                                                                           | 17                                  |
| 11.2 | Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....                                                                                                                                              | 17                                  |
| 11.3 | Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации.....                                                                                                                                                     | 17                                  |
| 12.  | Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления                                                                                                                                                           |                                     |

|                  |          |    |
|------------------|----------|----|
| образовательного | процесса | по |
| дисциплине.....  |          | 18 |

# **1. Наименование дисциплины**

Дисциплина «Клиентоцентричное государство»

## **2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине**

Таблица 1

| Код компетенции | Наименование компетенции                                                                                                                                                                                                                                               | Индикаторы достижения компетенции                                                                                                                             | Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПKN-1           | Способность использовать нормативные правовые акты Российской Федерации, принципы конституционного строя и территориального устройства Российской Федерации в профессиональной деятельности, обеспечивать соблюдение прав, свобод и обязанностей человека и гражданина | 1. Демонстрирует знания нормативных правовых актов Российской Федерации, принципов конституционного строя и территориального устройства Российской Федерации. | Знать: современные теории государственного управления и модели государства; принципы конституционного строя; ценности и принципы клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении; особенности территориального устройства Российской Федерации.<br>Уметь: анализировать и использовать нормативные правовые акты Российской Федерации в профессиональной деятельности; выявлять взаимосвязи между действующими правовыми основами реализации государственной политики в Российской Федерации и теоретическими основами формирования клиентоцентричного государства. |
|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2. Обеспечивает приоритет прав, свобод и обязанностей человека и гражданина в профессиональной деятельности.                                                  | Знать: права, свободы и обязанности человека и гражданина, закрепленные в Конституции Российской Федерации и иных нормативных правовых актах.<br>Уметь: анализировать и использовать в профессиональной деятельности нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие права, свободы и обязанности граждан; применять клиентоцентричный подход на основе прав, свобод и обязанностей человека, закрепленных в нормативных правовых документах Российской Федерации.                                                                                                             |

|       |                                                                               |                                                        |                                                                                           |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПКи-5 | Способность участвовать в разработке и реализации государственной стратегии и | 1. Участвует в разработке и реализации государственной | Знать: особенности разработки и реализации государственной стратегии и политики на основе |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>политики во всех сферах жизнедеятельности общества на основе анализа социально-экономических явлений и процессов и управленческих решений в сфере контрольно-надзорной деятельности</p>                                                                         | <p>стратегии и политики во всех сферах жизнедеятельности общества и управленческих решений в сфере контрольно-надзорной деятельности.</p> | <p>клиентоцентричного подхода к государственному управлению; структуру, функции и логические взаимосвязи между структурными элементами клиентоцентричного государства; процессы трансформации государственного управления к модели, ориентированной на потребности граждан и научить практическому использованию инструментов клиентоцентричного государства для эффективного решения сложных задач государственного управления; стандарты и инструменты клиентоцентричного подхода.</p> <p>Уметь: проводить анализ, в т. ч. и сравнительный, и оценку социально-экономических явлений и процессов на основе показателей и опыта федеральных, региональных и местных органов власти и управления в реализации проектов клиентоцентричного государства; выбирать инструменты государственного управления в рамках клиентоцентричного подхода, соответствующие конкретным условиям применения</p> |
|  | <p>2. Выражает и обосновывает свою позицию по вопросам, касающимся оценки современных условий государственного и муниципального управления, причинам имеющихся проблем и способам их разрешения на основе анализа социально-экономических явлений и процессов.</p> |                                                                                                                                           | <p>Знать: инструменты анализа и оценки современных условий государственного и муниципального управления; подходы к оценке эффективности результативности внедрения клиентоцентричного подхода в органах государственной власти и местного самоуправления.</p> <p>Уметь: анализировать и оценивать современные условия государственного и муниципального управления; выявлять и разрабатывать количественные и качественные показатели и индикаторы измерения эффективности и результативности, прогнозирования и оценки рисков и угроз реализации модели клиентоцентричного государства.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

**3. Место дисциплины в структуре образовательной программы**  
Дисциплина «Клиентоцентричное государство» относится к дисциплинам обязательным части общепрофессионального цикла.

**4. Объем дисциплины(модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся**

Таблица 2

| Вид учебной работы по дисциплине       | Всего<br>(в з/е и часах) | Семестр 3 (в часах) |
|----------------------------------------|--------------------------|---------------------|
| Общая трудоемкость дисциплины          | 3 з.е./108 ч.            | 108                 |
| Контактная работа - Аудиторные занятия | 50                       | 50                  |
| Лекции                                 | 16                       | 16                  |
| Семинары, практические занятия         | 34                       | 34                  |
| Самостоятельная работа                 | 58                       | 58                  |
| Вид текущего контроля                  | Контрольная работа       | Контрольная работа  |
| Вид промежуточной аттестации           | Экзамен                  | Экзамен             |

**5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий**

#### **5.1 Содержание дисциплины**

##### **Содержание дисциплины**

**Тема 1. Теоретические основы клиентоцентричного подхода в государственном управлении**

Эволюция современных теорий и моделей государственного управления. История развития клиентоцентричного подхода. Клиентоцентричность как подход государства к оказанию услуг как к достижению конечного результата в виде удовлетворённости гражданина. Принципы и ценности клиентоцентричности в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления. Предпосылки трансформации подхода к исполнению государственных функций и предоставлению государственных услуг.

**Тема 2. Основные инструменты клиентоцентричного подхода**

Инструменты ориентации услуги, оказываемых госорганами и работы государственных органов на потребности граждан. Использование опыта бизнеса в работе органов власти. Управление потребностями гражданина в обществе и государстве. Проектирование клиентоцентричного продукта. Роль исследования клиентского опыта в разработке государственных услуг. Управление клиентским опытом и удовлетворенностью клиентов. Принятие управленческих решений в клиентоцентричном государстве. Гибкий подход к государственному управлению. Доступность государственных услуг.

**Тема 3. Реализация клиентоцентричного подхода в**

## государственном и муниципальном управлении

Нормативные правовые акты, регламентирующие формирование и работу клиентоцентричной модели государства. Государственные стандарты в области клиентоцентричности. Стандарты и принципы взаимодействия государства с каждой категорией его «клиентов». Сегментация клиентов и сбор сведений о клиентском опыте. Подготовка государственных и муниципальных служащих для работы в условиях клиентоцентричной модели. Развитие культуры клиентоцентричности в органах власти. Организация сопровождения реализации клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении. Мотивация клиентоцентричного поведения. Метрики и ключевые показатели клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении. Практики реализации клиентоцентричного подхода в органах власти Российской Федерации. Международный опыт реализации клиентоцентричной модели государства. Факторы, риски и угрозы, способствующие и препятствующие эффективной реализации клиентоцентричной модели государства.

### Тема 4. Цифровизация государственного управления в развитии клиентоцентричного государства

Цифровые технологии в клиентоцентричном государстве. Проактивное предоставление государственных услуг. Эволюция электронных услуг и сервисов. Цифровые каналы взаимодействия государства и общества. Госвеб, Госпаблики как новые инструменты человекоцентричности государства. Цифровой реестр новых возможностей для граждан и бизнеса. Цифровой профиль гражданина.

#### 5.2 Учебно – тематический план

| № п/п | Наименование тем (разделов) дисциплины                                       | Трудоемкость в часах |                   |        |                                |                                             |                        | Формы текущего контроля успеваемости                                     |
|-------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|--------|--------------------------------|---------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                              | Всего                | Аудиторная работа |        |                                |                                             | Самостоятельная работа |                                                                          |
|       |                                                                              |                      | Общая, в т.ч.:    | Лекции | Семинары, практические занятия | Занятия в интерактивных формах <sup>1</sup> |                        |                                                                          |
| 1     | Теоретические основы клиентоцентричного подхода в государственном управлении | 18                   | 8                 | 4      | 4                              | 2                                           | 10                     | Панельная дискуссия                                                      |
| 2     | Основные инструменты клиентоцентричного подхода                              | 34                   | 16                | 4      | 12                             | 6                                           | 18                     | Решение ситуационных задач в форме презентации; Круглый стол (дискуссия) |



|   |                                                                                    |     |    |    |    |    |    |                                                |
|---|------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|----|----|----|------------------------------------------------|
| 3 | Реализация клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении | 34  | 16 | 4  | 12 | 6  | 18 | Решение ситуационных задач в форме презентации |
| 4 | Цифровизация государственного управления в развитии клиентоцентричного государства | 22  | 10 | 4  | 6  | 4  | 12 | Панельная дискуссия                            |
|   | В целом по дисциплине                                                              | 108 | 50 | 16 | 34 | 18 | 58 | Согласно учебному плану:<br>контрольная работа |
|   | Итого в %                                                                          | 100 | 46 | 32 | 68 | 4  | 54 |                                                |

### 5.3. Содержание семинаров, практических занятий

| Наименование тем (разделов) дисциплины                                       | Перечень вопросов для обсуждения на семинарах, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9 (указывается раздел и порядковый номер источника)                                                                                                                                                                                                                                                                       | Формы проведения занятий                     |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Теоретические основы клиентоцентричного подхода в государственном управлении | Эволюция современных теорий и моделей государственного управления. Клиентоцентричность как подход государства к оказанию услуг как к достижению конечного результата в виде удовлетворённости гражданина. Принципы и ценности клиентоцентричности в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления.<br><i>Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-6); раздел 9 [1-10]</i>                                         | Работа в подгруппах и обсуждение результатов |
| Основные инструменты клиентоцентричного подхода                              | Инструменты ориентации услуги, оказываемых госорганами и работы государственных органов на потребности граждан. Управление потребностями гражданина в обществе и государстве. Проектирование клиентоцентричного продукта. Роль исследования клиентского опыта в разработке государственных услуг. Принятие управленческих решений в клиентоцентричном государстве.<br><i>Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-6); раздел 9 [1-10]</i> | Работа в подгруппах и обсуждение результатов |

|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Реализация клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении | Нормативные правовые акты, регламентирующие формирование и работу клиентоцентричной модели государства. Государственные стандарты в области клиентоцентричности. Стандарты и принципы взаимодействия государства с каждой категорией его «клиентов». Сегментация клиентов и сбор сведений о клиентском опыте. Организация сопровождения реализации клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении. Метрики и ключевые показатели клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении. Факторы, риски и угрозы, способствующие и препятствующие эффективной реализации клиентоцентричной модели государства.<br><i>Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-6); раздел 9 [1-10]</i> | Работа в подгруппах и обсуждение результатов |
| Цифровизация государственного управления в развитии клиентоцентричного государства | Цифровые технологии в клиентоцентричном государстве. Проактивное предоставление государственных услуг. Цифровые каналы взаимодействия государства и общества. Госвеб, Госаблики как новые инструменты человекоцентричности государства.<br><i>Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-6); раздел 9 [1-10].</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Работа в подгруппах и обсуждение результатов |

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

### 6.1 Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

| Наименование тем (разделов) дисциплины                                       | Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение                                                                                                                                         | Формы внеаудиторной самостоятельной работы                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Теоретические основы клиентоцентричного подхода в государственном управлении | История развития клиентоцентричного подхода. Предпосылки трансформации подхода к исполнению государственных функций и предоставлению государственных услуг.                                      | Работа с учебной и справочной литературой.                                                                                 |
| Основные инструменты клиентоцентричного подхода                              | Гибкий подход к государственному управлению. Доступность государственных услуг. Управление клиентским опытом и удовлетворенностью клиентов. Использование опыта бизнеса в работе органов власти. | Работа с учебной и справочной литературой. Подготовка к самостоятельной контрольной работе. Проектная работа в подгруппах. |

|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Реализация клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении | Подготовка кадров государственных и муниципальных служащих для работы в условиях клиентоцентричной модели. Развитие культуры клиентоцентричности в органах власти. Мотивация клиентоцентричного поведения. Практики реализации клиентоцентричного подхода в органах власти Российской Федерации. Международный опыт реализации клиентоцентричной модели государства. | Работа с учебной и справочной литературой. Подготовка к решению кейсов. Проектная работа в подгруппах. |
| Цифровизация государственного управления в развитии клиентоцентричного государства | Эволюция электронных услуг и сервисов. Цифровой реестр новых возможностей для граждан и бизнеса. Цифровой профиль гражданина.                                                                                                                                                                                                                                        | Работа с учебной и справочной литературой. Подготовка к решению кейсов. Проектная работа в подгруппах. |

## **6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю (согласно таблице 3)**

### **Примерный перечень вопросов к контрольной работе**

1. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве внутренних дел Российской Федерации (МВД России)
2. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве Российской Федерации по делам гражданской обороны,
3. чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (МЧС России)
4. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве иностранных дел Российской Федерации (МИД России)
5. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве здравоохранения Российской Федерации (Минздрав России)
6. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве культуры Российской Федерации (Минкультуры России)
7. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации (Минобрнауки России)
8. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве природных ресурсов и экологии Российской Федерации (Минприроды России)
9. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве промышленности и торговли Российской Федерации (Минпромторг России)
10. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве просвещения Российской Федерации (Минпросвещения России)
11. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве Российской Федерации по развитию Дальнего Востока и Арктики (Минвостокразвития России)
12. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве сельского хозяйства Российской Федерации (Минсельхоз России)
13. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве спорта Российской Федерации (Минспорт России)
14. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации (Минстрой России)
15. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве транспорта Российской Федерации (Минтранс

России)

16. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации (Минтруд России)

17. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве финансов Российской Федерации (Минфин России)

18. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Минцифры России)

19. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве экономического развития Российской Федерации (Минэкономразвития России)

20. Особенности и перспективы внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве энергетики Российской Федерации (Минэнерго России)

Таблица 6 – Виды работ обучающегося, формирующие текущий контроль по дисциплине

| № п/п                                                      | Вид учебной деятельности                                            | Баллы | Максимум за семестр (модуль) |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------|
| Измеримые виды контроля самостоятельной работы обучающихся |                                                                     |       |                              |
| 1                                                          | Тестирование/блиц опросы                                            | 3     | 15                           |
| 2                                                          | Защита различных работ/презентаций по заданной теме                 | 3     | 15                           |
| Интерактивные формы проведения занятий                     |                                                                     |       |                              |
| 5                                                          | Посещение занятий, ведение конспекта лекции/семинара и работа с ним | 0,1   | 4                            |
| 6                                                          | Активное участие в интерактивном процессе                           | 0,1   | 3                            |
| 7                                                          | Ответы на вопросы на семинарском занятии                            | 0,1   | 3                            |
| Всего за семестр (модуль)                                  |                                                                     | 40    |                              |

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине содержится в разделе «2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине».

### 7.1 Типовые контрольные задания, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

| Компетенция                                                                        | Типовые контрольные задания                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Компетенции:</b><br>ПКН-1<br>Способность использовать нормативные правовые акты | <b>1. Демонстрирует знания нормативных правовых актов Российской Федерации, принципов конституционного строя и территориального устройства Российской Федерации</b><br><b>Задание 1</b><br>Проведите анализ нормативных правовых актов Российской Федерации, принципов и ценностей |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Российской Федерации, принципы конституционного строя и территориального устройства</p> <p>Российской Федерации в профессиональной деятельности, обеспечивать соблюдение прав, свобод и обязанностей человека и гражданина</p>                                                            | <p>клиентоцентричного государства. Составьте таблицу, где: в первом столбце перечислены ценности и принципы клиентоцентричного подхода; во втором столбце – нормативные правовые акты, которые их регламентируют или косвенно затрагивают.</p> <p><b>2. Обеспечивает приоритет прав, свобод и обязанностей человека и гражданина в профессиональной деятельности.</b></p> <p><b>Задание 1</b></p> <p>Укажите, в чем отличие между соблюдением конституционных прав и свобод граждан и внедрением клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении?</p> <p><b>Задание 2</b></p> <p>Перечислите и проиллюстрируйте на примерах сходства и отличия клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>ПKN-5</b></p> <p>Способность участвовать в разработке и реализации государственной стратегии и политики во всех сферах жизнедеятельности общества на основе анализа социально-экономических явлений и процессов и управленческих решений в сфере контрольно-надзорной деятельности</p> | <p><b>1. Участвует в разработке и реализации государственной стратегии и политики во всех сферах жизнедеятельности общества и управленческих решений в сфере контрольно-надзорной деятельности</b></p> <p><b>Задание 1</b></p> <p>Декларация клиентоцентричности закрепляет основой деловой культуры сфокусированного на человеке государства эмпатию, профессионализм и честность.</p> <p>1. Раскройте на примерах из государственного и муниципального управления каждую из характеристик.</p> <p>2. Какие мероприятия могут быть реализованы органами государственной власти в целях совершенствования деловой культуры?</p> <p>Приведите примеры показателей.</p> <p><b>Задание 2</b></p> <p>Декларация клиентоцентричности закрепляет основой деловой культуры сфокусированного на человеке государства эмпатию, профессионализм и честность.</p> <p>Как оценить их эффективность и результативность?</p> <p>Приведите примеры показателей.</p> <p><b>2. Выражает и обосновывает свою позицию по вопросам, касающимся оценки современных условий государственного и муниципального управления, причинам имеющихся проблем и способам их разрешения на основе анализа социально-экономических явлений и процессов.</b></p> <p><b>Задание 1</b></p> <p>Декларация клиентоцентричности закрепляет в качестве одного из ключевых принципов внедрения клиентоцентричного подхода «учитывать особенности каждого человека и устранять барьеры».</p> <p>1. Проиллюстрируйте на примерах, с какими проблемами смогут столкнуться органы исполнительной власти</p> |

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

### **Примерный перечень вопросов подготовки к экзамену**

1. История развития клиентоцентричного подхода в государственном управлении
2. Понятие клиентоцентричности в государственном и муниципальном управлении
3. Принципы и ценности клиентоцентричности в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления
4. Категории клиентов в модели клиентоцентричного государства
5. Структурные элементы клиентоцентричного государства
6. Предпосылки трансформации подхода к исполнению государственных функций и предоставлению государственных услуг
7. Инструменты реализации государственных услуг, ориентированных на потребности граждан
8. Этапы проектирования клиентоцентричного продукта
9. Правовые основы формирования и развития клиентоцентричного государства
10. Стандарты клиентоцентричности в государственном и муниципальном управлении
11. Сегментация клиентов и сбор сведений о клиентском опыте
12. Организационная культура клиентоцентричности в органах власти
13. Кадровые вопросы развития клиентоцентричного государства
14. Роль проектных офисов органов власти во внедрении клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении
15. Риски и угрозы реализации модели клиентоцентричного государства
16. Показатели внедрения клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении
17. Потенциал применения цифровых технологий в клиентоцентричном государстве
18. Клиентоцентричный подход при разработке государственных услуг
19. Отличия клиентоцентричного подхода в коммерческом секторе и органах власти
20. Характеристика этапа исследования при проектировании клиентоцентричных продуктов в органах власти
21. Мотивация государственных и муниципальных служащих к применению клиентоцентричного подхода
22. Цифровые каналы взаимодействия государства и общества
23. Преимущества внедрения клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении
24. Роль Многофункциональных центров предоставления госуслуг в развитии клиентоцентричного государства
25. Проактивные государственные услуги в модели клиентоцентричного

государства  
 26. Организационная структура внедрения клиентоцентричного подхода в органах государственной власти Российской Федерации

### Пример экзаменационного билета

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение  
 высшего образования  
**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»  
 (Финуниверситет)**

Кафедра: «Экономика и менеджмент»

Дисциплина: «Клиентоцентричное государство»

Филиал: Тульский

Семестр/модуль: 3 Направление: Государственное и муниципальное управление

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 16

#### 1 вопрос (15 баллов)

Раскройте роль проектных офисов органов власти во внедрении клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении.

#### 2 вопрос (15 баллов)

Перечислите и охарактеризуйте структурные элементы клиентоцентричного государства.

#### 3 вопрос (каждый правильный ответ на один тест 2 балла, итого 10 баллов)

|    |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | В каком документе изложены «Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении при взаимодействии с субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности»... | 1. Уставе муниципального образования;<br>2. Федеральном законе от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства»;<br>3. Положении по внедрению клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении при взаимодействии с субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности;<br>4. Стандарте «Государство для бизнеса» |
| 2. | Основными шагами взаимодействия органов власти и уполномоченных организаций посредством открытых каналов связи с клиентами должны быть:                                                                               | 1. Оперативный анализ потребностей клиента;<br>2. Подготовка лаконичного сообщения по существу заявленного вопроса с проявлением заинтересованности в его решении;<br>3. В случае невозможности представить краткий ответ, направление клиенту просьбы о переходе в индивидуальные каналы связи для выяснения дополнительной информации;<br>4. Все ответы верны                      |
| 3. | В соответствии с Декларацией                                                                                                                                                                                          | 1. Клиент – в центре деятельности;<br>2. Доступность                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



|    |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                               |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | ценностей клиентоцентричного государства, в Стандарте применяются следующие принципы...                                                                                           | 3. Удобство и скорость<br>4. Все ответы верны                                                                                                                                 |
| 4. | Выявление и изучение потребностей клиентов проводятся органами власти и уполномоченными организациями в рамках жизненных ситуаций и должны соответствовать следующим требованиям: | 1. Основываться на объективных данных;<br>2. Учитывать особенности и навыки каждой группы клиентов;<br>3. Поощрять обратную связь со стороны клиентов;<br>4. Все ответы верны |
| 5. | Выявление и изучение потребностей клиентов включает следующие этапы:                                                                                                              | 1. Сегментация клиентов;<br>2. Разработка (актуализация) карт клиентских путей;<br>3. Изучение потребностей клиентов;<br>4. Все ответы верны                                  |

#### **4 вопрос (20 баллов) Практико-ориентированное задание:**

Проанализируйте ситуацию и дайте развернутый ответ:

Стандарт клиентоцентричного государства «Государство для людей», разработанный Минэкономразвития России применяется в целях формирования клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении, позволяющего выявлять и изучать потребности клиента, постоянно улучшать взаимодействие органов власти и уполномоченных организаций с клиентом для удовлетворения его потребностей, исходя из жизненной ситуации и с намерением превзойти ожидания. Стандарт содержит следующее требование:

- выявление и изучение потребностей клиентов в рамках жизненной ситуации.

Приведите для данного требования задачи, реализация которых позволит их удовлетворить.

#### **7.2 Иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний**

Порядок проведения промежуточной аттестации и система оценивания результатов промежуточной аттестации по итогам семестра (модуля) по программам бакалавриата и магистратуры в соответствии с учебными планами по направлениям подготовки высшего образования утверждена приказом ФУ по основной деятельности № 0557/о от 23.03.2017.

#### **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

##### **Основная литература**

1. Государственное и муниципальное управление [Электронный ресурс]: учебник и практикум / С. Е. Прокофьев [и др.]; под ред. С. Е. Прокофьева. 2-е изд. М.: Юрайт,

2024. 608 с. <https://urait.ru/bcode/543578> (дата обращения: 14.03.2025).
2. Цифровое государство и экономика [Электронный ресурс]: учебник / С. Е. Прокофьев [и др.]; под общ. ред. С. Е. Прокофьева. М.: КноРус, 2024. 345 с. <https://book.ru/book/951781> (дата обращения: 14.03.2025).
3. Прокофьев С. Е., Еремин С. Г., Галкин А. И. Государственный менеджмент [Электронный ресурс]: учебник и практикум. М.: Юрайт, 2024. 248 с. <https://urait.ru/bcode/544698> (дата обращения: 14.03.2025).

#### **Дополнительная литература**

4. Кадырова Г. М., Еремин С. Г., Галкин А. И. Эффективность и результативность деятельности органов власти [Электронный ресурс]: учебник и практикум / под ред. С. Е. Прокофьева. М.: Юрайт, 2024. 247 с. <https://urait.ru/bcode/544830> (дата обращения: 14.03.2025).
5. Прокофьев С. Е., Еремин С. Г., Галкин А. И. Теория и механизмы современного государственного и муниципального управления [Электронный ресурс]: учебник и практикум. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Юрайт, 2024. 702 с. <https://urait.ru/bcode/533351> (дата обращения: 14.03.2025).
6. Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении [Электронный ресурс]: учебник / под ред. С. Е. Прокофьева, С. Г. Камолова. М.: КноРус, 2024. 287 с. <https://book.ru/book/950546> (дата обращения: 14.03.2025).

#### **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Правительство Российской Федерации : официальный сайт. – Текст: электронный. – URL: <http://government.ru> (дата обращения: 01.11.2023).
2. Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации: официальный сайт. – Текст: электронный. – URL: <https://ac.gov.ru> (дата обращения: 01.11.2023).
3. Декларация клиентоцентричности / Министерство экономического развития Российской Федерации : официальный сайт. – Текст: электронный. – URL: [https://www.economy.gov.ru/material/file/960f181e39e8b5100ecea7107eb7fe92/deklaraci\\_ya\\_cennostey\\_klientocentrichnosti.pdf](https://www.economy.gov.ru/material/file/960f181e39e8b5100ecea7107eb7fe92/deklaraci_ya_cennostey_klientocentrichnosti.pdf) (дата обращения: 01.11.2023).
4. Стандарт «Государство для людей» / Министерство экономического развития Российской Федерации : официальный сайт. – Текст: электронный. – URL: [https://www.economy.gov.ru/material/file/00db16ac60dcff6084d1bcf2e611703e/standart\\_gosudarstvo\\_dlya\\_lyudey.pdf](https://www.economy.gov.ru/material/file/00db16ac60dcff6084d1bcf2e611703e/standart_gosudarstvo_dlya_lyudey.pdf) (дата обращения: 01.11.2023).
5. Стандарт «Государство для бизнеса» / Министерство экономического развития Российской Федерации : официальный сайт. – Текст:

электронный.

—

URL:

[https://www.economy.gov.ru/material/file/1c2a46f36cdb6a10d60077df579e12c6/standart\\_gosudarstvo\\_dlya\\_biznesa.pdf](https://www.economy.gov.ru/material/file/1c2a46f36cdb6a10d60077df579e12c6/standart_gosudarstvo_dlya_biznesa.pdf) (дата обращения: 01.11.2023).

6. Стандарт для внутреннего клиента / Министерство экономического развития Российской Федерации : официальный сайт. – Текст: электронный. – URL: [dlya\\_vnutrennego\\_klienta.pdf](#) (дата обращения: 01.11.2023).
7. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. – Текст: электронный. – URL: <http://elibrary.ru> (дата обращения: 01.11.2023).
8. Электронно-библиотечная система BOOK.RU. – Текст: электронный. – URL: <http://www.book.ru> (дата обращения: 01.11.2023).
9. Электронно-библиотечная система Znanium. – Текст: электронный. – URL: <http://www.znaniy.com> (дата обращения: 01.11.2023).
10. Образовательная платформа Юрайт. – Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru/> (дата обращения: 01.11.2023).

#### **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Обучение по дисциплине предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и семинарские занятия) и самостоятельной работы. Семинарские занятия по дисциплине предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций. Курс предполагает широкое использование интерактивных методов обучения. Для проведения семинарских занятий активно используются методы работы в малых группах, вовлечение в индивидуальную работу.

Для более эффективного изучения дисциплины «Клиентоцентричное государство» студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины, а также методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися на образовательном портале и сайте кафедры «Государственное и муниципальное управление».

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Именно поэтому контроль над систематической работой студентов всегда находится в центре внимания преподавателей.

Перед лекцией студенту рекомендуется просматривать рабочую программу дисциплины в целях экономии времени на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы. Перед очередной лекцией необходимо просмотреть законспектированный материал предыдущей лекции. При затруднениях следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале вновь не удалось, необходимо обратиться к лектору или к преподавателю на практических занятиях.

Методические указания студентам по подготовке к семинарским

занятиям.

Целью семинарских и практических занятий по дисциплине является формирование и развитие у студентов прикладных навыков.

При подготовке к практическому занятию студенты по согласованию с преподавателем самостоятельно изучают и анализируют нормативную правовую базу, а также иные материалы, направленные преподавателем для подготовки к занятиям.

В ходе аудиторной работы студенты делают презентуют результаты проведенной самостоятельной работы с использованием средств мультимедиа, имитационного моделирования и др. информационных и исследовательских технологий, которые обсуждаются методом групповой дискуссии.

По усмотрению преподавателя на период подготовки и проведения практического занятия могут создаваться творческие группы с разделением ролей (обязанностей) внутри них.

Методические рекомендации по выполнению контрольной работы.

Контрольная работа сдается в форме аналитической записки объемом 10-15 страниц печатного текста (оформление – единым логически выстроенным текстом, без титульного листа, введения, содержания, глав и списка литературы, 14 – 12 шрифт, 1,5 интервала, в названии файла – фамилия студента и номер группы). Требования к оформлению и содержанию работ: постраничные ссылки на источники литературы и интернет-ресурсы, сравнительный анализ теории и практики, авторское мнение, примеры из практики, использование нормативных и правовых актов.

В рамках выполнения контрольной работы студент выбирает тему из заранее предоставленного перечня тем. Контрольная работа направлена на анализ практики внедрения клиентоцентричного подхода в органах государственной власти Российской Федерации. Студенту необходимо провести анализ и представить его результаты по следующему плану:

- предпосылки внедрения клиентоцентричного подхода в органе государственной власти;
- особенности применения клиентоцентричного подхода, обусловленные спецификой деятельности органа государственной власти;
- структурные элементы внедрения клиентоцентричного подхода в органе государственной власти;
- практика реализации клиентоцентричного подхода в органе государственной власти;
- SWOT-анализ внедрения клиентоцентричного подхода в органе государственной власти;
- перспективы развития клиентоцентричного подхода в органе государственной власти

**11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая**

**перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).**

**11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения:**

лицензионное отечественное:

- Astra Linux, Libre Office

лицензионное импортное:

- ПО для ТСО лиц с ограниченными возможностями здоровья
- свободно распространяемое:
- архиватор KDE (Ark)

**11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Информационно-правовая система «Гарант»
2. Информационно-правовая система «Консультант Плюс»
3. Информационно-образовательные ресурсы личных кабинетов обучающихся платформы Финансового университета - <https://org.fa.ru/>

**11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации**

В случае, если указанные средства не используются, в данной строке делается соответствующая отметка

**12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Образовательный процесс по учебной дисциплине осуществляется в учебных аудиториях для проведения учебных занятий. При освоении дисциплины используются технические средства мультимедийной техники аудиторий. Для проведения учебных занятий используются аудитории, оборудованные следующими техническими средствами: мультимедиа-проектором, экраном настенным или доской интерактивной с встроенной акустической системой для воспроизведения аудио файла, персональным (-ными) компьютером (-рами) с доступом к Internet-ресурсам и электронно-образовательной среде Финансового университета.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения в сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронно-образовательную среду Финансового университета