



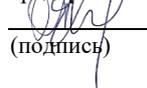
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)
ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОП



(подпись) В.С.Хамидулин
(ФИО)

УТВЕРЖДАЮ
Директор Департамента менеджмента и
предпринимательства



(подпись) Е.Н.Яшина
(И.О. Фамилия)
05 декабря 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Разработка государственных и муниципальных цифровых сервисов
Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Форма подготовки очная
Год начала подготовки: 2019

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого ДФУ, утвержденного приказом ректора от «18» февраля 2016 г. № 12-13-235 «Об утверждении образовательных стандартов высшего образования, самостоятельно устанавливаемых ДФУ с 2016-2017 учебного года».

Рабочая программа обсуждена на заседании Департамента менеджмента и предпринимательства протокол от 05 декабря 2022 г. №04

Директор Департамента менеджмента и предпринимательств: доцент Яшина Е.Н.

Составители: к.э.н., доцент Майсс Н.А.

Владивосток
2022

Оборотная сторона титульного листа РПД

Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента менеджмента и предпринимательства и утверждена на заседании Департамента менеджмента и предпринимательства, протокол от «_05 д декабря 2022 г. №04.

Аннотация дисциплины

Разработка государственных и муниципальных сервисов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачётных единицы / 144 академических часа. Является дисциплиной вариативной части ОП блока «Дисциплины (модули)», изучается на 4 курсе и завершается экзаменом. Учебным планом предусмотрено проведение лекционных занятий в объеме 36 часов, практических занятий 36 часов, а также выделены часы на самостоятельную работу студента - 72 часа (в том числе подготовка к экзамену 36 часов).

Язык реализации: русский

Цель дисциплины – сформировать компетенции, позволяющие моделировать административные процессы и процедуры в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления на основе клиентоцентричного подхода. В результате студент должен быть способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций, вырабатывать стратегию действий, способен к организации внедрения современных информационно-коммуникационных технологий, обеспечения доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.

Задачи:

- Сформировать навыки, необходимые для определения нужд пользователя и заказчика в форме требований к продукту на примере государственных и муниципальных цифровых сервисов;
- Сформировать понимание того, какова может быть архитектура государственных и муниципальных цифровых сервисов в соответствии с ценностью, пользовательскими нуждами и технологическими возможностями;

- Сформировать умения, необходимые для использования качественные и количественные данные для разработки и внедрения публичных услуг, в т.ч. в цифровом виде;

- Дать представление о современных трендах в сфере разработки государственных и муниципальных сервисов, в том числе об успешных региональных практиках;

- Познакомить студентов с инструментами клиентоцентричного подхода при разработке государственных и муниципальных сервисов и сформировать у них умения выбирать наиболее подходящие к конкретной ситуации инструменты и применять их.

Для успешного изучения дисциплины «Разработка государственных и муниципальных сервисов» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность творчески воспринимать и использовать достижения науки, техники в профессиональной сфере в соответствии с потребностями регионального и мирового рынка труда (ОК-4);
- способность использовать современные методы и технологии (в том числе информационные) в профессиональной деятельности (ОК-5).

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, характеризуют формирование следующих компетенций:

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции
ПК-7 владение навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих	Владеет знаниями по поэтапному контролю реализации бизнес-планов и заключенных соглашений и выявляют методы и координирующие механизмы, которые позволяют эффективно контролировать работу исполнителей на конкретных проектах и работах.
	Умеет применять навыки использования методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента, с помощью которого они могут координировать деятельность исполнителей и достигать высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ.

решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ	Владеет навыками профессиональной координации, управленческой деятельности и умения успешно применять методы поэтапного контроля реализации бизнес-планов и заключенных соглашений с использованием методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента
ПК-9 способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли	<p data-bbox="552 416 1533 577">Знаком с теоретическими концепциями и методами оценки воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, а также методами поведения потребителей экономических благ и формирования спроса.</p> <p data-bbox="552 685 1533 882">Умеет применять практические навыки в выявлении и анализе рыночных рисков, специфических рисков и формировании рискоуправленческих стратегий в организациях, рассчитывать индикаторы макроэкономической динамики, включая динамику ВВП, инфляцию, безработицу, и использовать их для прогнозирования будущих тенденций развития рынков.</p> <p data-bbox="552 954 1533 1151">Владеет навыками оценки воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций, анализа рисков и эффективного управления ими в организациях, а также умеют проводить анализ поведения потребителей экономических благ и формирования спроса, используя знания об экономических основах поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.</p>

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Разработка государственных и муниципальных цифровых сервисов» применяются следующие дистанционные образовательные технологии и методы активного / интерактивного обучения: лекция-визуализация; тематическая и проблемная дискуссия; доклад-презентация; мозговой штурм; работа в малых группах; проект.

1. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель дисциплины – сформировать компетенции, позволяющие моделировать административные процессы и процедуры в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления на основе клиентоцентричного подхода. В результате студент должен быть способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций, вырабатывать стратегию действий, способен к организации внедрения современных информационно-коммуникационных технологий, обеспечения доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.

Задачи:

- Сформировать навыки, необходимые для определения нужд пользователя и заказчика в форме требований к продукту на примере государственных и муниципальных цифровых сервисов;
- Сформировать понимание того, какова может быть архитектура государственных и муниципальных цифровых сервисов в соответствии с ценностью, пользовательскими нуждами и технологическими возможностями;
- Сформировать умения, необходимые для использования качественные и количественные данные для разработки и внедрения публичных услуг, в т.ч. в цифровом виде;
- Дать представление о современных трендах в сфере разработки государственных и муниципальных сервисов, в том числе об успешных региональных практиках;
- Познакомить студентов с инструментами клиентоцентричного подхода при разработке государственных и муниципальных сервисов и сформировать у них умения выбирать наиболее подходящие к конкретной ситуации инструменты и применять их.

Место дисциплины в структуре ОПОП (учебном плане) (пререквизиты дисциплины, дисциплины, следующие после изучения данной дисциплины)

Для успешного изучения дисциплины «Разработка государственных и муниципальных сервисов» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность творчески воспринимать и использовать достижения науки, техники в профессиональной сфере в соответствии с потребностями регионального и мирового рынка труда (ОК-4);
- способность использовать современные методы и технологии (в том числе информационные) в профессиональной деятельности (ОК-5).

Профессиональные компетенции студентов, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции
ПК-7 владение навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ	Владеет знаниями по поэтапному контролю реализации бизнес-планов и заключенных соглашений и выявляют методы и координирующие механизмы, которые позволяют эффективно контролировать работу исполнителей на конкретных проектах и работах.
	Умеет применять навыки использования методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента, с помощью которого они могут координировать деятельность исполнителей и достигать высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ.
	Владеет навыками профессиональной координации, управленческой деятельности и умения успешно применять методы поэтапного контроля реализации бизнес-планов и заключенных соглашений с использованием методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента
ПК-9 способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и	Знаком с теоретическими концепциями и методами оценки воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, а также методами поведения потребителей экономических благ и формирования спроса.

<p>муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей</p>	<p>Умеет применять практические навыки в выявлении и анализе рыночных рисков, специфических рисков и формировании рискоуправленческих стратегий в организациях, рассчитывать индикаторы макроэкономической динамики, включая динамику ВВП, инфляцию, безработицу, и использовать их для прогнозирования будущих тенденций развития рынков.</p>
<p>экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли</p>	<p>Владеет навыками оценки воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций, анализа рисков и эффективного управления ими в организациях, а также умеют проводить анализ поведения потребителей экономических благ и формирования спроса, используя знания об экономических основах поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.</p>

II. Трудоемкость дисциплины и виды учебных занятий по дисциплине

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачётных единиц (144 академических часов)

Структура дисциплины:

Форма обучения – очная

№	Наименование раздела дисциплины	С е м е с т р	Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося						Формы промежуточной аттестации***
			Лек	Лаб	Пр	ОК*	СР	Контроль**	
1	Раздел I. Концептуальные и организационно-правовые основы разработки государственных и муниципальных	7	12		12		36	36	экзамен

	цифровых сервисов на основе клиентоцентричного подхода								
2	Раздел II. Основные инструменты разработки государственных и муниципальных сервисов на основе клиентоцентричного подхода	7	12		12				
3	Раздел III. Стратегия и тактика разработки государственных и муниципальных сервисов на основе клиентоцентричного подхода		12		12				
	Итого:		36		36		36	36	экзамен

III. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Раздел I. Концептуальные и организационные-правовые основы разработки государственных и муниципальных цифровых сервисов на основе клиентоцентричного подхода

Тема 1. Сущность клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении

Зачем нужна клиентоцентричность в гос.управлении? Что дает клиентоцентричность государственному и муниципальному служащему? Основные понятия и этапы развития клиентоцентричного подхода. Клиентоцентричность. Клиентоцентричный подход. Клиентоцентричный подход в коммерческих и некоммерческих организациях. История развития клиентоцентричного подхода. Сервисный дизайн. Основные признаки сервисного дизайна. Дизайн-мышление. Обязательные этапы дизайн-мышления. Нормативно-правовые основы применения клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении. Национальная технологическая инициатива. Национальная программа «Цифровая

экономика», федеральные проекты «Нормативное регулирование цифровой среды», «Кадры для цифровой экономики», «Цифровое государственное».

Тема 2. Основные атрибуты клиентоцентричного подхода. Потребности клиента и характеристики продукта

Какие бывают клиенты и продукты. Подход «Голос клиента». Основные способы сбора обратной связи от клиента. Продукт в работе государственного и муниципального служащего. Клиентоцентричность при предоставлении государственной услуги. Клиенты в работе госслужащего. Внутренние и внешние клиенты. Особенности клиентоцентричного подхода при разработке сервиса. Ключевые вопросы клиентоцентричного подхода к внутренним клиентам.

Тема 3. Трансформация организационной культуры при применении клиентоцентричного подхода при разработке государственных и муниципальных сервисов

Понятие и содержание организационной культуры. Виды организационных культур в органах власти. Факторы, влияющие на организационную культуру. Управление культурой. Приемы диагностики организационной культуры. Культура клиентоцентричности. Характеристики успешных компаний в цифровую эпоху. Инструменты и управленческие механизмы управления организационной культурой. Правила изменения организационной культуры. Правила внедрения клиентоцентричного подхода.

Раздел II. Основные инструменты разработки государственных и муниципальных сервисов на основе клиентоцентричного подхода

Тема 4. Этапы проектирования клиентоцентричного продукта: исследование и эмпатия

Характеристика этапа исследования. Первичные и вторичные данные. Организация кабинетных исследований. Ценность, продолжительность, необходимые ресурсы для проведения кабинетного исследования. Алгоритм проведения кабинетных исследований. Анализ трендов. Алгоритм проведения анализа трендов. Матрицы тренда при проектировании государственной услуги. Преимущества и ограничения анализа трендов. Карта трендов. Скрытое наблюдение за объектом (shadowing). Преимущества и ограничения скрытого наблюдения за объектом. Основные результаты скрытого наблюдения. День с пользователем как разновидность наблюдения. Преимущества и ограничения инструмента «День с пользователем». Алгоритм проведения наблюдения «День с пользователем». Ценность, продолжительность, необходимые ресурсы для проведения кабинетного исследования. Мобильная этнография как инструмент сбора пользовательских данных.

Характеристика этапа эмпатии. Фокус-группа как модерируемая групповая дискуссия. Алгоритм проведения фокус-группы. Преимущества и ограничения инструмента фокус-группы. Особенности проведения глубинного интервью. Преимущества и ограничения глубинного интервью. «Пять почему» как инструмент эмпатии. Алгоритм применения инструмента «Пять почему». Метод «мокасин».

Тема 5. Этапы проектирования клиентоцентричного продукта: анализ и синтез, генерация и выбор идей, прототипирование, тестирование и презентация государственного и муниципального цифрового сервиса пользователям

Характеристика этапа анализа и синтеза. Карта стейкхолдеров. Преимущества и ограничения карты стейкхолдеров. Алгоритм составления карты стейкхолдеров. Особенности составления карты эмпатии. Моделирование персоны как инструмент для обобщенного описания пользователей. Преимущества и ограничения моделирования персоны.

Маршрут пользователя как инструмент анализа поведения и эмоционального состояния. Особенности составления маршрута пользователя.

Характеристика этапа генерации и выбора идей. Особенности применения кластеризации. Преимущества и ограничения кластеризации. Морфологический анализ как инструмент для алгоритмизации генерации идей. Морфологическая матрица при конструировании системы сбора отзывов о работе. Преимущества и ограничения мозгового штурма. Алгоритм и принципы проведения мозгового штурма. Принципы оценки идей при проведении мозгового штурма. Возможные результаты мозгового штурма.

Характеристика этапа прототипирования. Прототип интерфейса. Прототип процесса. Бумажный прототип. Игровая карта процесса. Карты сервиса. Основные разделы карты сервиса.

Характеристика процесса тестирования в ходе создания продукта или сервиса. Алгоритм проведения тестирования разработанного государственного и муниципального сервиса.

Характеристика этапа презентации. Особенности применения сторителлинга при презентации государственного и муниципального сервиса пользователям.

Тема 6. Алгоритм выбора инструментов клиентоцентричного подхода при разработке государственных и муниципальных сервисов

Алгоритм выбора инструментов клиентоцентричного подхода при создании нового цифрового сервиса. Порядок оптимизации существующего сервиса. Выбор инструментов на стадии исследования. Выбор инструментов на стадии проектирования.

Раздел III. Стратегия и тактика разработки государственных и муниципальных сервисов на основе клиентоцентричного подхода

Тема 7. Стратегические основы разработки государственных и муниципальных сервисов на основе клиентоцентричного подхода

Цели и задачи Федерального проекта «Цифровое государственное управление». Обеспечение предоставления приоритетных массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг, государственных и иных сервисов в цифровой виде, в том числе в сфере выборов, образования и здравоохранения, в соответствии с целевым состоянием. Обеспечение разработки, внедрения и эксплуатации облачной цифровой платформы. Обеспечение оказания государственных услуг, в том числе в электронном виде.

Внедрение в деятельность органов государственной власти межведомственного юридически значимого электронного документооборота с применением электронной подписи, базирующегося на единых инфраструктурных, технологических и методологических решениях. Создание и функционирование платформы межведомственного взаимодействия и обмена данными, в том числе нормативной справочной информацией, на базе системы межведомственного электронного взаимодействия и единой системы нормативной справочной информации.

Создание единого окна цифровой обратной связи, включая обращения, жалобы, в том числе по государственным услугам, функциям и сервисам. Обеспечение возможности долгосрочного архивного хранения электронных документов с сохранением их юридической значимости для федеральных и региональных органов государственной власти. Создание платформы идентификации (включая биометрическую идентификацию), облачной квалифицированной электронной подписи, цифровых профилей гражданина и юридического лица, а также единого пространства доверия электронной подписи на базе единой системы идентификации и аутентификации. Перспективные направления цифровизации госуправления: тактическое управление (в т.ч. нормотворчество, контрольно-надзорная деятельность, предоставление госуслуг); стратегическое управление (целеполагание и

планирование); управление персоналом и внутренняя эффективность органа государственной власти. Методика оценки экономической целесообразности внедрения цифровых сервисов в публичный сектор.

Тема 8. Тактические аспекты разработки государственных и муниципальных цифровых сервисов

Этика исследований для государственных и муниципальных служащих. Основные этические принципы взаимодействия исследователя с людьми и информацией. Обеспечение доступности государственных и муниципальных сервисов. Государственные гарантии доступности электронных сервисов для инвалидов. Способы обеспечения доступности государственных и муниципальных сервисов для людей с ограниченными возможностями.

Методы тестирования удобства государственного и муниципального цифрового сервиса для пользователей. Требования к разработке информационных систем, взаимодействующих с человеком. Международные, национальные и региональные стандарты, закрепляющие особенности применения клиентоцентричного подхода к разработке государственных и муниципальных цифровых сервисах.

IV. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1-2. Сущность клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении

Задание 1 (работа в малых группах).

Проблемная дискуссия в малых группах «Зачем нужна клиентоцентричность в государственном и муниципальном управлении? Что дает клиентоцентричность государственному и муниципальному служащему?».

Задание 2 (индивидуальное)

Подготовить доклад по темам:

1. Основные понятия и этапы развития клиентоцентричного подхода.
2. Клиентоцентричный подход в коммерческих и некоммерческих организациях.
3. История развития клиентоцентричного подхода.
4. Особенности применения сервисного дизайна и дизайн-мышления.
5. Нормативно-правовые основы применения клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3-4. Основные атрибуты клиентоцентричного подхода. Потребности клиента и характеристики продукта

Задание 1 (работа в малых группах).

Проблемная дискуссия в малых группах «Что является продуктом в работе государственного и муниципального служащего?»

Студенты приводят результаты дискуссии в виде интеллектуальной курты с использованием сервисов: <https://www.xmind.net>, www.coggle.it, www.mindmeister.com, www.mindmup.com, [miro](http://miro.com).

Задание 2 (индивидуальное).

Подготовить доклад по темам:

1. Особенности реализации подхода «Голос клиента» при разработке государственных и муниципальных цифровых сервисов.
2. Основные способы сбора обратной связи от клиента, их преимущества и недостатки.
3. Клиенты в работе госслужащего: внутренние и внешние клиенты.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5-6. Трансформация организационной культуры при применении клиентоцентричного подхода при разработке государственных и муниципальных сервисов

Задание 1 (работа в малых группах).

Проблемная дискуссия в малых группах «Что такое культура клиентоцентричности? Как она проявляется в организации?»

Задание 2 (работа в малых группах).

Проблемная дискуссия в малых группах:

1. «Сформулировать правила успешного внедрения клиентоцентричного подхода в органы государственной власти и органы местного самоуправления».
2. «Сформулировать факторы, влияющие на организационную культуру в органах власти».

Студенты визуализируют результаты дискуссии при помощи цифровых сервисов: <https://www.xmind.net>, www.coggle.it, www.mindmeister.com, www.mindmup.com, [miro](http://miro.com), jamboard.google.com

Задание 3 (индивидуальное).

Подготовить доклад по темам:

1. Понятие, содержание и виды организационных культур в органах власти.
2. Приемы диагностики организационной культуры.
3. Характеристики успешных компаний в цифровую эпоху.
4. Инструменты и управленческие механизмы управления организационной культурой.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 7-8. Этапы проектирования клиентоцентричного продукта: исследование и эмпатия

Задание 1 (работа в малых группах).

Проблемная дискуссия на темы:

1. Преимущества и ограничения анализа трендов.
2. Преимущества и ограничения скрытого наблюдения за объектом
3. Преимущества и ограничения инструмента «День с пользователем»
4. Преимущества и ограничения инструмента фокус-группы.
5. Преимущества и ограничения инструмента пять почему
6. Преимущества и ограничения инструмента «Мокасины»

Задание 2 (работа в малых группах, проектное задание):

Этап 1.

1. Проанализировать современные источники, освещающие современные проблемы государственного управления (взаимодействие с гражданами, управление отраслями экономики и т.д.), составить список наиболее часто упоминаемых проблем.

2. По результатам анализа внешней среды выбрать проблемную область, в которой существует проблема. Выбрать актуальную проблему, вклад в решение которой могло бы стать создание государственного или муниципального цифрового сервиса.

3. Провести кабинетные исследования по выбранной проблемной области, используя рассмотренные в лекции инструменты, возможные для применения.

4. Сделать выводы по возможности применения и эффективности примененных методов.

5. По результатам работы сделать презентацию для представления на практическом занятии.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 9-10. Этапы проектирования клиентоцентричного продукта: анализ и синтез, генерация и выбор идей, прототипирование, тестирование и презентация государственного и муниципального цифрового сервиса пользователям

Задание 1 (работа в малых группах).

Проблемная дискуссия на темы:

1. Преимущества и ограничения карты стейкхолдеров.
2. Преимущества и ограничения составления карты эмпатии.
3. Преимущества и ограничения моделирования персоны.
4. Преимущества и ограничения маршрута пользователя.
5. Преимущества и ограничения кластеризации.

6. Преимущества и ограничения мозгового штурма.

Задание 2 (работа в малых группах, проектное задание):

Этап 2.

1. Выбрать инструменты проектирования, рассмотренные на лекции в теме 5, которые подходят для проведения дальнейшего анализа к выбранной проблемной области, а также учитывая результаты проблемной дискуссии по определению преимуществ и недостатков выбранных методов.

2. Применить выбранные инструменты и на этой основе разработать прототип цифрового сервиса для решения выявленной проблемы.

3. Сформулировать цели и задачи такого цифрового сервиса.

4. Визуализировать модель организации работы цифрового сервиса.

Обязательно включить в модель следующую информацию:

✓ участников государственного или муниципального цифрового сервиса;

✓ краткое описание их ролей в работе государственного или муниципального цифрового сервиса;

✓ назначение государственного или муниципального цифрового сервиса;

✓ возможная архитектура,

✓ какие количественные и качественные данные государственный или муниципальный цифровой сервис будет аккумулировать

5. Представить результаты в виде презентации на практическом занятии.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 11-12. Алгоритм выбора инструментов клиентоцентричного подхода при разработке государственных и муниципальных сервисов

Задание 1 (групповая работа).

1. Выбрать любой работающий в настоящее время государственный или муниципальный сервис, изучить его архитектуру.
2. На примере выбранного государственного и муниципального сервиса проанализировать, какие «боли» может испытывать пользователь при взаимодействии с данным сервисом.
3. Предложить изменения в действующий государственный и муниципальный сервис для его более эффективной работы.
4. Представить презентацию по результатам работы
5. Дискуссия по результатам выполнения задания.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 13-14. Стратегические основы разработки государственных и муниципальных сервисов на основе клиентоцентричного подхода

Подготовить доклад по темам:

1. Отечественный опыт обеспечения предоставления приоритетных массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в сфере образования и здравоохранения.
2. Отечественный опыт обеспечения разработки, внедрения и эксплуатации облачной цифровой платформы.
3. Внедрение в деятельность органов государственной власти межведомственного юридически значимого электронного документооборота.
4. Создание единого окна цифровой обратной связи, включая обращения, жалобы, в том числе по государственным услугам, функциям и сервисам.
5. Обеспечение возможности долгосрочного архивного хранения электронных документов с сохранением их юридической значимости для федеральных и региональных органов государственной власти.
6. Создание платформы идентификации (включая биометрическую идентификацию), облачной квалифицированной электронной подписи,

цифровых профилей гражданина и юридического лица, а также единого пространства доверия электронной подписи на базе единой системы идентификации и аутентификации.

7. Перспективные направления цифровизации госуправления: тактическое управление (в т.ч. нормотворчество, контрольно-надзорная деятельность, предоставление госуслуг).

8. Перспективные направления цифровизации госуправления: стратегическое управление (целеполагание и планирование).

9. Методики оценки экономической целесообразности внедрения цифровых сервисов в публичный сектор.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 15-16. Тактические аспекты разработки государственных и муниципальных цифровых сервисов

Задание 1 (в малых группах)

Проблемная дискуссия на тему: «Основные этические принципы при разработке государственных и муниципальных цифровых сервисов»

Подготовить доклады по темам:

1. Этика исследований для государственных и муниципальных служащих.
2. Обеспечение доступности государственных и муниципальных сервисов.
3. Методы тестирования удобства государственного и муниципального цифрового сервиса для пользователей.
4. Международные, национальные и региональные стандарты, закрепляющие особенности применения клиентоцентричного подхода к разработке государственных и муниципальных цифровых сервисах.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 17-18. Зарубежный опыт разработки и использования государственных и муниципальных цифровых сервисов

Вопросы для доклада:

1. Зарубежный опыт разработки государственных цифровых сервисов.
2. Зарубежный опыт разработки муниципальных цифровых сервисов.

Защита групповых проектов.

V. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства *	
				текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	Раздел I. Концептуальные и организационно-правовые основы разработки государственных и муниципальных цифровых сервисов на основе клиентоцентричного подхода	ПК-9.1	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современные тренды в сфере формирования государственных и муниципальных цифровых сервисов; - основные типы проблем государственного и муниципального управления, которые можно решить в том числе при помощи разработки цифровых сервисов. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определить какие количественные и качественные данные необходимы для создания государственного и муниципального цифрового сервиса для решения выявленной проблемы; - определить возможные источники количественных и качественных, необходимых для создания государственного и муниципального цифрового сервиса для решения выявленной проблемы. <p>Владет навыками: проблематизации и систематизации выявленной проблемы.</p>	УО-3 УО-4	-
		ПК-9.4	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цифровые каналы взаимодействия органов государственной власти и органов местного самоуправления 	УО-3 УО-4	-

			<p>с пользователями цифровых сервисов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - цифровые платформы для передачи контента, групповой работы, визуального представления информации. <p>Умеет: выделять основных субъектов государственных и муниципальных цифровых сервисов и описывать их роли.</p> <p>Владет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками командной работы с использованием цифровых платформ; - навыками обработки, представления и визуализации данных. 		
		ПК-4.3	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности организации клиентоцентричного подхода при работе с различными типами клиентов государственного и муниципального служащего; <p>Уметь: использовать инструменты описания опыта, выявлять и анализировать поведенческие характеристики потребителей, структурировать проблемы потребительского опыта,</p> <p>Владеть: средствами графической визуализации основных элементов потребительского опыта, аналитического описания проблем потребительского опыта.</p>	УО-3 УО-4	
2	Раздел II. Основные инструменты разработки государственных и муниципальных сервисов на основе клиентоцентричного подхода	ПК-4.4	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные способы сбора обратной связи от пользователей; - особенности применения различных инструментов разработки государственных и муниципальных сервисов; - основные этапы проектирования государственных и муниципальных цифровых сервисов. <p>Уметь: картировать процессы предоставления государственных и муниципальных услуг и на этой основе моделировать процесс их предоставления в электронном виде с использованием возможностей цифровых сервисов.</p> <p>Владет: навыками проектирования государственных и муниципальных цифровых сервисов для решения актуальных проблем государственного и муниципального управления</p>	УО-3 УО-4 ПР-9	-
		ПК-4.5	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - инструменты выявления и описания потребительского опыта. - инструменты анализа поведения и 	УО-3 УО-4 ПР-9	-

			эмоционального состояния пользователей. Умеет: осуществлять выбор и применять инструменты клиентоцентричного подхода для разработки государственных и муниципальных цифровых сервисов; Владеет: навыками визуального представления информации разрабатывать и тестировать прототипы.		
3	Раздел III. Стратегия и тактика разработки государственных и муниципальных сервисов на основе клиентоцентричного подхода	ПК-4.6	Знает: - особенности процесса тестирования в ходе создания государственного и муниципального цифрового сервиса; - алгоритм проведения тестирования и презентации разработанного государственного и муниципального цифрового сервиса. Умеет: генерировать новые идеи, Владеет: навыками обоснования и выбора инструментов клиентоориентированного подхода при создании государственных и муниципальных цифровых сервисов	УО-3 УО-4 ПР-9	
4	Экзамен			-	-

VI. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Самостоятельная работа определяется как индивидуальная или коллективная учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства педагога, но по его заданиям и под его контролем. Самостоятельная работа – это познавательная учебная деятельность, когда последовательность мышления студента, его умственных и практических операций и действий зависит и определяется самим студентом.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня, что в итоге приводит к развитию навыка самостоятельного планирования и реализации деятельности.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение необходимыми компетенциями по своему направлению подготовки, опытом творческой и исследовательской деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов:

- работа с основной и дополнительной литературой, Интернет ресурсами;
- самостоятельное ознакомление с лекционным материалом, представленным на электронных носителях, в библиотеке образовательного учреждения;
- подготовка реферативных обзоров источников периодической печати, опорных конспектов, заранее определенных преподавателем;
- поиск информации по теме, с последующим ее представлением в аудитории в форме доклада, презентаций;
- подготовка к выполнению аудиторных контрольных работ;
- выполнение домашних контрольных работ;
- выполнение тестовых заданий, решение задач;
- составление кроссвордов, схем;
- подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
- заполнение рабочей тетради;
- написание эссе, курсовой работы;
- подготовка к деловым и ролевым играм;
- составление резюме;
- подготовка к зачетам и экзаменам;
- другие виды деятельности, организуемые и осуществляемые образовательным учреждением и органами студенческого самоуправления.

II. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Дзусова, С.С. Цифровая трансформация и перспективы развития финансовых технологий в секторе государственного управления / С.С. Дзусова // Финансовая жизнь. – № 1. – 2020. – с. 69-73. – Режим доступа: https://elibrary.ru/download/elibrary_42518066_42524697.pdf

2. Иванова, М.В. Системы оценки цифровой трансформации государственного управления: сравнительный анализ российской и зарубежной практики / М.В. Иванова // Государственное управление. Электронный вестник. – № 79. – 2020. – с. 246-270. – Режим доступа: https://elibrary.ru/download/elibrary_42774478_94939095.pdf

1. Основы цифровой экономики : учебник и практикум для вузов / М. Н. Конягина [и др.] ; ответственный редактор М. Н. Конягина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 235 с. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/468187>

2. Семенова, Д.М. Цифровая трансформация в управлении проектами: опыт российского государственного и муниципального управления / Д.М. Семенова // Современный город: власть, управление, экономика. – Т.1.– 2020. – с. 82-91. – Режим доступа: https://elibrary.ru/download/elibrary_46633073_59977853.pdf

3. Сологубова, Г. С. Составляющие цифровой трансформации : монография / Г. С. Сологубова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 147 с. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/475065>

4. Трансформация государственного сектора и эффективность его функционирования в национальной экономике : монография / С. К. Демченко, А. В. Ревкуц, С. А. Жиронкин [и др.]. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2019. - 136 с. - ISBN 978-5-7638-4114-5. – Режим доступа : <https://znanium.com/catalog/product/1818738>

5. Трансформация национальной социально-экономической системы России : материалы II Международной научно-практической конференции / отв. ред. Л. Н. Косова. - Москва : РГУП, 2020. - 557 с. - ISBN

978-5-93916-823-6.

–

Режим

доступа:

<https://znanium.com/catalog/product/1196286>

6. Трубецкая, О.В. Цифровая трансформация государственного управления: российская практика и мировой опыт / О.В. Трубецкая, В.М. Асеев, Н.Ю. Климова // Проблемы развития предприятий: теория и практика. – № 1-1. – 2019. – с. 32-38. – Режим доступа: https://elibrary.ru/download/elibrary_42550910_84642159.pdf

7. Цифра и власть: цифровые технологии в государственном управлении : коллективная монография / О. Н. Слоботчиков, С. Д. Козлов, М. В. Шатохин [и др.] ; под редакцией С. Д. Козлова, О. Н. Слоботчикова. — Москва : Институт мировых цивилизаций, 2020. — 268 с. — Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/99296.html>

8. Хуатэн, М. Цифровая трансформация Китая: опыт преобразования инфраструктуры национальной экономики / Ма Хуатэн, Мэн Чжаоли, Ян Дели, Ван Хуалей ; пер. с кит. - Москва : Интеллектуальная Литература, 2019. - 250 с. - ISBN 978-5-60428-808-5. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1077959>

Дополнительная литература

1. Келлехер, Д. Наука о данных: Базовый курс / Д. Келлехер ; переводчик М. Белоголовский. — Москва : Альпина Паблишер, 2020. — 222 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/163635>

2. Клейтон, М. К. Дилемма инноватора: Как из-за новых технологий погибают сильные компании / М. К. Клейтон ; перевод с английского Т. Овсеновой. — 5-е изд. . — Москва : Альпина Паблишер, 2016. — 239 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/100955>.

3. Реализация государственной экономической политики в эпоху формирования неоиндустриального общества : монография / под общ. ред. Ю.В. Вертаковой. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 207 с. — (Научная мысль).

— DOI 10.12737/1836242. - ISBN 978-5-16-017248-4. - Текст : электронный. –
Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1836242>

Нормативно-правовые материалы

1. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // «Российская газета», 05.05.2006, N 95 – Режим доступа: <https://base.garant.ru/12146661/>

2. Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» // «Российская газета», 29.07.2006, N 165. – Режим доступа: <https://base.garant.ru/12148555/>

3. Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» // «Российская газета», 29.07.2006, N 165. – Режим доступа: <https://base.garant.ru/12148567/>

4. Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» // «Российская газета», 13.02.2009, N 25. – Режим доступа: <https://base.garant.ru/194874/>

5. Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // «Российская газета», 30.07.2010, N 168. – Режим доступа: <https://base.garant.ru/12177515/>

6. Паспорт национального проекта Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» (утв. Протоколом заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 4 июня 2019 № 7).

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Сайт Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ. – Режим доступа: <https://digital.gov.ru/ru/>

2. Сайт Министерства цифрового развития и связи Приморского края. – Режим доступа: <https://www.primorsky.ru/authorities/executive-agencies/departments/it/>
3. Журнал «Вопросы государственного и муниципального управления». – режим доступа: <https://vgmu.hse.ru/>
4. Сайт делового портала Tadvizer: государство. IT. Бизнес. – Режим доступа: <https://www.tadviser.ru>
5. Сайт Цифровое образование - Режим доступа: <http://www.digital-edu.ru/>
6. Сайт АНО «Цифровая экономика» - Режим доступа: <http://digital-economy.ru>
7. <https://miro.com>
8. <https://trello.com>
9. <https://kahoot.com/>
10. <https://piktochart.com/>
11. <https://jamboard.google.com>
12. <https://www.xmind.net/>
13. www.coggle.it
14. www.mindmeister.com
15. www.mindmup.com

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

Для успешного освоения дисциплины необходим выход в Интернет и доступ к следующим ресурсам:

1. <https://google.com>
2. <https://miro.com>
3. <https://trello.com>
4. <https://jamboard.google.com>
5. <https://www.xmind.net/>
6. www.coggle.it
7. www.mindmup.com

8. сайты органов гос.власти и государственные цифровые сервисы;

Кроме того, на рабочем ноутбуке должно быть установлено следующее программное обеспечение:

- Microsoft Office
- Microsoft Teams
- PowerPoint
- Медиа-плеер

VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы: лекциях и практиках, выполнение аттестационных мероприятий. В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение практических заданий в малых группах, прохождение онлайн курса, выполнения проектного задания.

Освоение дисциплины «Разработка государственных и муниципальных цифровых сервисов» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением всех практических заданий, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Разработка государственных и муниципальных цифровых сервисов» является экзамен.

Студент считается аттестованным по дисциплине при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Шкала оценивания сформированности образовательных результатов по дисциплине представлена в фонде оценочных средств (ФОС).

IX. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебные занятия по дисциплине проводятся в помещениях, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением.

Перечень материально-технического и программного обеспечения дисциплины приведен в таблице.

Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения.
--	------------------------------------	--

для самостоятельной работы	и помещений для самостоятельной работы	Реквизиты подтверждающего документа
Лекционная аудитория с мультимедийным оборудованием (G732)	<p>Проектор 3-chip DLP, 10 600 ANSI-лм, WUXGA 1 920x1 200 (16:10) PT-DZ110XE Panasonic; экран 316x500 см, 16:10 с эл. приводом; крепление настенно-потолочное ElproLargeElectroProjecta; профессиональная ЖК-панель 47", 500 Кд/м2, Full HD M4716CCBA LG; подсистема видеоисточников документ-камера CP355AF Avergence; подсистема видеокоммутации; подсистема аудиокоммутации и звукоусиления; подсистема интерактивного управления; беспроводные ЛВС обеспечены системой на базе точек доступа 802.11a/b/g/n 2x2 MIMO(2SS).</p>	<p>Microsoft Office 365 Microsoft Office Professional Plus 2019 Microsoft Teams Microsoft Visio Google Chrome Zoom</p>

Х. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств представлены в приложении.

Лист регистрации изменений

пп	Дата и основание внесения изменений	Компонент ОПОП, в который внесены изменения	Вид изменения (изменен, заменен, аннулирован)	Руководитель образовательной программы
1	05.12.2022 г. УС № 06-22 от 27.04.2022	Рабочая программа дисциплины	Изменены даты утверждения и актуализации РПД, названия департаментов, подписи руководителей департаментов на титульном листе актуализированы	
2	05.12.2022 г. Выход «Методических рекомендаций по разработке образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата, программы специалитета, программы магистратуры, программы ординатуры МР-ДВФУ-844/2-2022, Рег. от 18.10.2022 № 12-11-103	Рабочая программа дисциплины	Заменен титульный лист, структура РПД приведена в соответствие с рекомендованной структурой «Методических рекомендаций...»	