**Государственное автономное образовательное учреждение**

**«Институт развития образования Республики Татарстан»**



МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

**по организации и проведению в школах Республики Татарстан тематического урока «Клиентоцентричное государство»**

**в рамках Года цифровизации и республиканской программы**

**«Урок цифры»**

ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УРОКА С ПРИМЕНЕНИЕМ ПРОЕКТОРА

С ДЕМОНСТРАЦИЕЙ ПРЕЗЕНТАЦИИ

Казань, 2022

**Аннотация**

# Методические рекомендации разработаны для помощи педагогам в проведении занятий и уроков в рамках республиканской программы «Урок Цифры» по теме «Клиентоцентричное государство». Программа «Урок Цифры» имеет просветительскую направленность, способствует развитию цифровых навыков, популяризации передовых технологических направлений среди школьников, раннему профессиональному самоопределению. Тематика урока «Клиентоцентричное государство» отражает процесс цифровизации государственного управления, направленного на улучшение качества государственных сервисов. В центре внимания стоят интересы всех граждан, пользователей государственных услуг. Поэтому клиентоцентричность выходит на первый план не только в бизнесе, но и в госуправлении.

# Методические рекомендации по проведению «Урока цифры» по теме «Клиентоцентричное государство» будут полезны представителям администрации образовательных организаций общего и дополнительного образования, учителям обществознания, экономики и права, классным руководителям, педагогам дополнительного образования в области информационных технологий и инженерно-технологической направленности, работающих в технопарках, кванториумах, IТ-кубах, ЦМИТах и т.п.

# В зависимости от возрастной группы, которая становится целевой аудиторией конкретных мероприятий дидактическое содержание, предложенное в настоящих рекомендациях, может варьироваться. В настоящих рекомендациях предложена дифференциация по двум категориям: 1-5 классы и 6-11 классы. Но при этом возможна более дробная дифференциация, исходя из уровня подготовки учащихся или степени доступности изучаемого материала.

# В основу методических рекомендаций положен успешный практический опыт организации и проведения тематических уроков в школах Российской Федерации в ходе проекта «Урока Цифры» (2018−2021 гг.) и проекта «Практики будущего» (https://practicingfutures.org/). Методические рекомендации содержат ссылки на материалы для проведения «Урока цифры», которые находятся в открытом доступе на сайте акции «Урок цифры» (https://урокцифры.рф/) и могут быть успешно использованы педагогами дополнительного образования и школьными учителями не только для проведения «Урока цифры», но и для проведения занятий, классных часов, профориентационных мероприятий, мастер-классов и других мероприятий для обучающихся.

# Пояснительная записка

# «Урок цифры» по теме «Клиентоцентричное государство» актуализирует одно из ключевых направлений трансформации современного общества. Мы становимся свидетелями того, как меняются не только требования пользователей, но преобразуется сама парадигма общественных отношений. Цифровизация государственных сервисов, создание государственных цифровых платформ делает государство участником конкурентных отношений. Цифровая трансформация – это новая философия для государственных органов и организаций, это национальная цель развития страны. Не случайно, что 2022 год в Республике Татарстан был объявлен Годом цифровизации. Это означает внедрение новых моделей развития и принципов клиентоцентричности при создании сервисов в работе с гражданами. Необходимость взаимодействия с клиентами и применения клиентоцентричных подходов продиктована самой практикой работы государственных учреждений. В конечном счете реализация клиентоцентричных подходов позволяет больше узнать о том, как организован текущий процесс, оказание услуги или сервис с точки зрения конечного пользователя.

# *Клиентоцентричность* – концепция развития организации для удовлетворения интересов и потребностей клиента.

# *Клиентоцентричный подход* – процесс постоянного улучшения взаимоотношений с клиентом.

# *Клиентоцентричное государство* – система взаимоотношений органов и институтов государственной власти с гражданами посредством создания специализированных ресурсов, в которой главным содержанием становится оказания качественных государственных услуг населению.

# Современный клиентоцентричный подход возник в бизнес-среде, где клиент приносит прибыль. Однако и в организациях публичного сектора (государственных) и некоммерческих структурах данный подход позволяет достичь поставленных целей. Прежде всего, это цель по достижению общественного благосостояния, оптимальное достижение уставных целей деятельности государственных организаций, снижение издержек, повышение лояльности пользователей государственных услуг. Удовлетворение потребностей, нужд и соответствие интересам пользователя – это главные критерии качества продукта или сервиса, создаваемого в русле клиентоцентричного подхода. Их надлежит соблюдать в каждый момент контакта пользователя с сервисом.

*Цель урока:*

Целью учебно-просветительского занятия по теме «Клиентоцентричное государство» является формирование знаний и навыков обучающихся в области применения цифровых сервисов, позволяющие удовлетворять социальные потребности каждого гражданина. Для успешной реализации поставленной цели необходимо решить ряд задач.

*Задачи урока:*

1. Сформировать представления об основных понятиях: клиентоцентричность, клиентоориентированность, государственные услуги, сервисные технологии.

2. Сформировать представление о взаимодействии граждан и государства в процессе реализации гражданских прав и выполнения обязанностей.

3. Познакомить с доступными сервисами, призванными улучшить качество жизни российских граждан.

# Планируемые практические результаты

# В результате проведения «Урока цифры» ожидается, что у обучающихся будет инициирован интерес к теме «Клиентоцентричное государство», к ИТ-профессиям в области социальных технологий, к проблеме взаимодействия государства и гражданина. Привлечение внимания школьников к данной тематике является стратегически важным для государства и общества результатом, потому как характер и уровень взаимоотношений между гражданами и государством будет определять тенденции развития всего общества в ближайшие десятилетие.

# Мотивация к получению профессий в области ИТ-технологий – еще один важный образовательный результат, поэтому, погружая школьников в современные достижения и проблемы, связанные с современными способами реализации гражданских прав и выполнения обязанностей. Необходимо формировать правильное отношение к идее государственности, в которой реализуется парадигма взаимной ответственности, несмотря на внешнюю акцентуацию клиентоцентризма. Важно, чтобы учащиеся хорошо понимали, как человек взаимодействует с органами и институтами государства, какие знания и умения необходимы, чтобы эффективно пользоваться предоставляемыми возможностями: управлять своими финансами, выполнять фискальные обязанности, контролировать личные данные в сети, получать первичную информацию о важных нововведениях из достоверных источников и многое другое. Кроме этого в ближайшем будущем появятся цифровые решения не только повседневных потребностей, но и существенных гражданско-правовых функций: дистанционная реализация избирательного права, дистанционное получение высшего образования, дистанционное управление финансовыми активами и т.д., которые будут до известной степени автоматизированы посредством использования технологий на основе искусственного интеллекта, биометрической верификации личности и виртуальной реальности.

**Подготовка и проведение занятия:**

1. Изучить данный документ, сформулировать собственный план занятия на основе предложенного шаблона;

2. Подготовить помещение и технические средства демонстрации презентации в соответствии с организационной информацией;

*Примерный план занятия в 1-5 классах:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Этап** | **Содержание этапа** | **Время этапа** |
| 1.Актуализация темы | Формулируем для учащихся познавательную ситуацию, используя практический опыт (например, «Случай из жизни…»). Обозначаем тему занятия. | 5 мин. |
| 2.Освоение нового материала | Формулируем взаимосвязанную последовательность смежных понятий: Клиент – Клиентоориентированность – Клиентоцентричность, используя адекватные аналогии сообразно уровню возрастного развития. Ознакомление с особенностями функционирования цифровых ресурсов для взаимодействиях гражданина с государственными институтами на примере портала «Госуслуги РТ», «1С: Образование», «Почта России». | 22 мин. |
| 3.Обсуждение изученного материала | Проводим опрос с целью выявления, насколько данный материал был известен или понятен. Объясняем возникшие у учащихся затруднения с доступом к цифровым ресурсам. Ориентируем на продолжение знакомства с данными ресурсами с родителями (мотивация к закреплению полученных знаний на практике)и помогать жителям? | 14 мин. |
| 4. Рефлексия | Фиксируем достигнутые результаты занятия путем итерации проблемных вопросов. | 4 мин. |

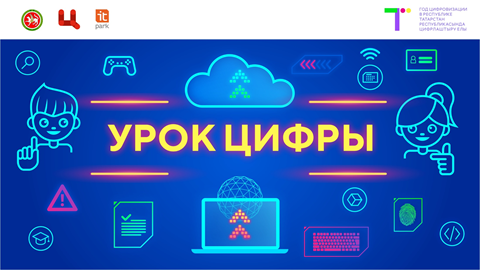
*Примерный план занятия в 6-11 классах:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Этап** | **Содержание этапа** | **Время этапа** | |
| 1.Актуализация темы | Формулируем для учащихся познавательную ситуацию, используя практический опыт (например, «Случай из жизни…»). Учащиеся самостоятельно формулируют тему занятия, путем ответов на наводящие вопросы (при необходимости). | 7 мин. |
| 2.Освоение нового материала | Формулируем взаимосвязанную последовательность смежных понятий: Клиент – Клиентоориентированность – Клиентоцентричность, используя адекватные аналогии сообразно уровню возрастного развития;  Ознакомление с особенностями функционирования цифровых ресурсов для взаимодействия гражданина с государственными институтами на примере портала «Госуслуги РТ», «1С: Образование», «Почта России». | 20 мин. |
| 3.Обсуждение изученного материала | Проводим опрос с целью выявления, насколько данный материал был известен или понятен. Объясняем возникшие у учащихся затруднения с доступом к цифровым ресурсам. Ориентируем на продолжение знакомства с данными ресурсами с родителями (мотивация к закреплению полученных знаний на практике) | 12 мин. |
| 4. Рефлексия | Фиксируем достигнутые результаты занятия путем итерации проблемных вопросов. | 6 мин. |

**Примерный скрипт занятия**

*Актуализация темы (5-7мин.)*

Слайд 1

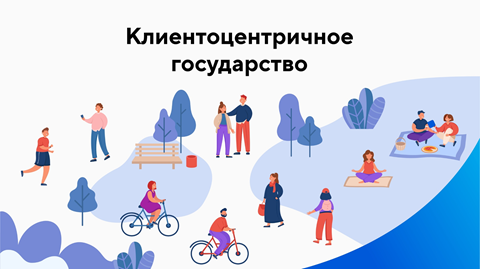
 **

В рамка «Урока цифры» мы сегодня увидим, как изменяются отношения между обществом и государством в условиях цифровизации – «когда всё вокруг, рано или поздно, превращается в приложение»!

Почему говорят «Клиент всегда прав»? Предложите детям порассуждать над этим. Все мы пользуемся услугами, а когда-то сами оказываем услуги. Другому. Почему важно быть доброжелательным в общении с людьми? Приведите примеры из сказок или литературных произведений, когда грубость или высокомерное отношение к людям сыграло с героем злую шутку.

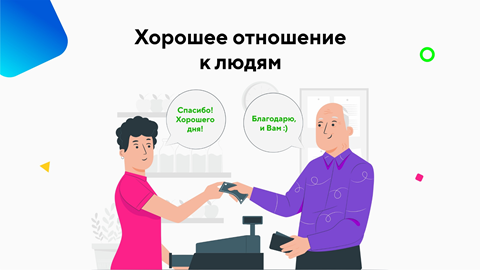
*Освоение нового материала (22-20 мин.)*

Слайд 2

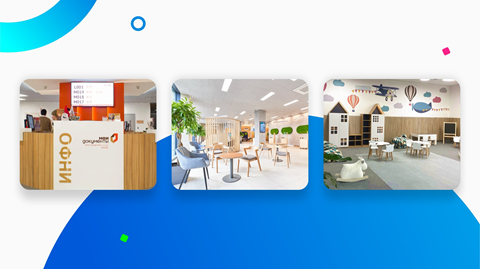
Очень сложно сейчас представить, чтобы продавцы или официанты (кто-то ещё?) грубо обращались со своими клиентами. В кафе, кино, магазине мы чувствуем вежливость, заботу, благожелательность, учитываются интересы и особенности человека. А иначе… Также и государство – если оно хочет, чтобы его политику поддерживали большинство граждан, нужно относится к ним как к постоянным клиентам. То есть быть клиентоцентричным

Слайд 3

Сегодня впечатления от магазина, обслуживание и дополнительный сервис становятся основными факторами при принятии решения о покупке.

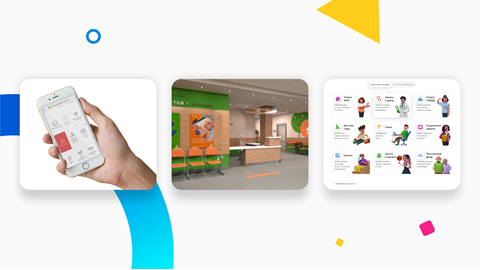
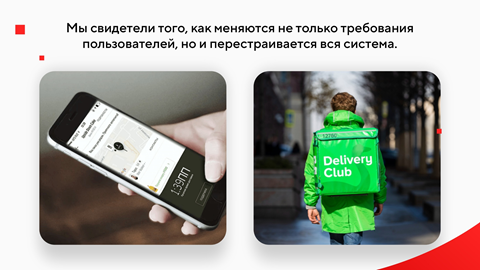
Слайд 4



Наверное, вы все заметили, что для удобства, например, в банке или в другом месте, где нужно ожидать, появились электронная очередь, удобные диваны, всё оформлено в теплых и светлых тонах. Или вы пришли с родителями оформлять документы, и пока они этим занимаются, вам предложили побыть в уютном пространстве, где можно поиграть, порисовать и т.п.

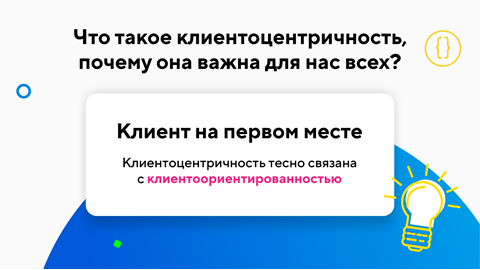
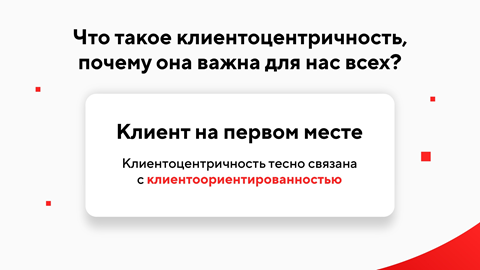
Все это сделано для того что тебе было нескучно, а родителям спокойно, не волнуясь делали свои дела. Потому что вы являетесь клиентом и сотрудникам (государству) важно чтобы посетители оставались довольны и приходили еще.

Слайд 5 (4 – для 6-11 классов)

Еще совсем недавно трудно было представить такую картину, но сейчас это все больше становится нормой жизни.

Слайд 6 (5 – для 6-11 классов)

Сегодня мы обсудим, что такое клиентоцентричность и почему государственные услуги также становятся клиентоцентричными.

При клиентоцентричности:

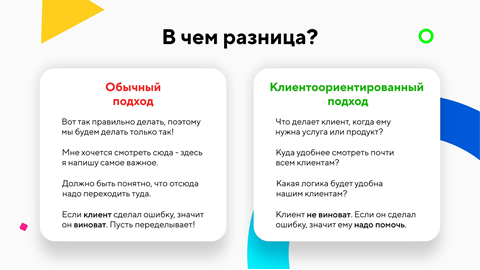
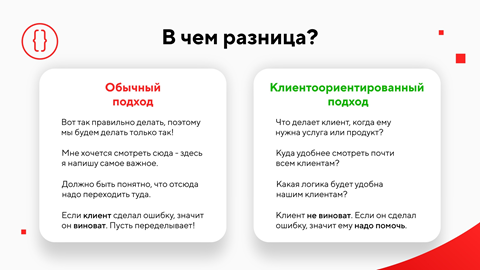
1.Клиент на первом месте.

2.Государство ориентируется на запросы со стороны общества (либо отдельных категорий граждан): не понимаешь потребности – не будет одобрения.

3.В специализированных центрах по оказанию государственных услуг (в том числе в иных государственных органах и службах) бережно собирают, анализируют и используют все данные о клиентах

4.Как и в коммерческих организациях, стратегия государства направлена на долгосрочные отношения с клиентом (гражданином). Один недовольный клиент расскажет о своем негативном опыте 20 другим, а один довольный – приведёт ещё столько же!

Слайд 7 (6 – для 6-11 классов)

Как связаны между собой клиентоцентричность с клиентоориентированностью?

Эта взаимосвязь означает, что деятельность государства нацелена на помощь гражданам в достижении их целей, реализации самых разнообразных потребностей. По сути, клиентоцентричность – это практическая реализация клиентоориентированности

Разберем:

ОБЫЧНЫЙ ПОДХОД:

«Вот так правильно делать. Поэтому мы будет работать только ТАК!»

«Мне хочется смотреть сюда – здесь напишу самое важное»

«Должно быть понятно, что отсюда надо туда переходить»

«Если клиент сделал ошибку, сам виноват, пусть все переделывает»

КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫЙ ПОДХОД:

«Что клиент делает, когда ему нужна услуга/продукт?»

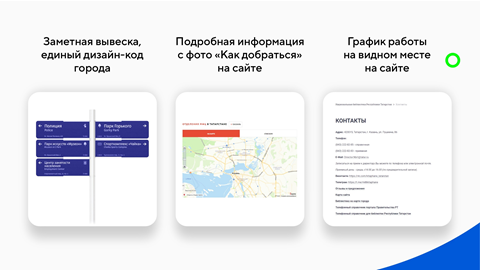
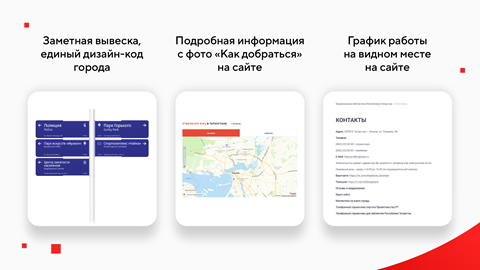
«Куда удобнее будет смотреть почти всем клиентам?»

«Какая логика будет удобнее нашим клиентам?»

«Клиент не виноват. Если он сделал ошибку, надо ему помочь»

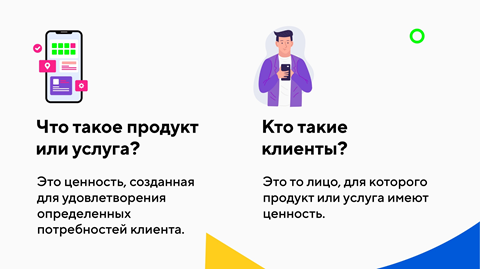
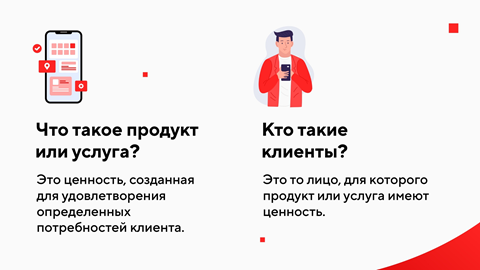
То есть каждую проблему можно преобразовать в зависимости от угла зрения, подхода к её решению. Нужно, чтобы государство смотрело на социальные проблемы как бы глазами граждан. Тогда возможен клиентоцентричный подход.

Слайд 8 (7 – для 6-11 классов)

По всем возможным проблемам («Не нашел нужный кабинет», «Не смог правильно заполнить документ»), организация предупредительно заботится о своих клиентах, создавая необходимые условия во избежание неудобств. Для этого, например, вводят в штат специально обученного человека, который консультирует и показывает клиентам, что, куда, когда и т.д., или размещают самую важную информацию на видном месте (инфоматы).

Слайд 9 (11 – для 6-11 классов)

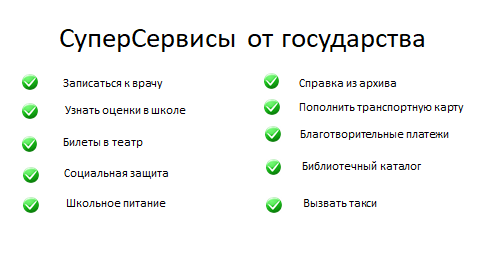
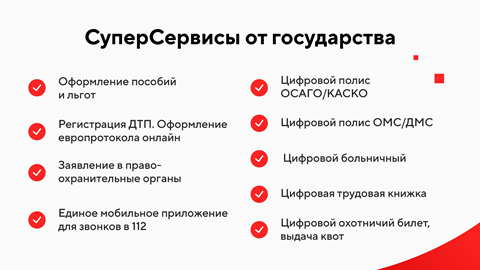
Что такое продукт или услуга - это ценность (или благо), созданная для удовлетворения определенных потребностей клиента.

Кто такие клиенты?

-Это тот человек, для которого продукт или услуга имеют важное значение (необходимо для жизни).

Клиентоцентричный сервис предназначен для различных категорий клиентов. Эти услуги востребованы многими клиентами, поскольку с потребностями, которые они удовлетворяют, мы сталкиваемся довольно часто. Например, сегодня родители могут узнавать об успехах своих детей просто «открыв» электронный дневник на сайте «Госуслуги РТ». Кстати, это тоже услуга – государственное учреждение (школа) выдаёт важную информацию об успеваемости ученика, а каким образом родители будут использовать полученные сведения, будет определяться внутрисемейными отношениями.

Слайд 10 (12 – для 6-11 классов)

Цифровые средства по оказанию услуг могут существенно облегчить жизнь людям, государство работает над созданием удобных и понятных сервисов. Например*:*

*Супер сервисы от государства (1-5 классы*)

* Записаться к врачу
* Узнать оценки в школе
* Справка из архива
* Социальная защита
* Школьное питание
* Пополнить транспортную карту
* Библиотечный каталог
* Билеты в театр
* Благотворительные платежи
* Вызвать такси

*Супер сервисы от государства (6-11 классы):*

* Оформление пособий и льгот
* Регистрация ДТП Оформление европротокола онлайн
* Заявление в правоохранительные органы
* Единое мобильное приложение для звонков в 112
* Цифровой полис ОСАГО/КАСКО
* Цифровой полис ОМС/ДМС
* Цифровой больничный
* Цифровая трудовая книжка
* Цифровой охотничий билет, выдача квот
* Онлайн оплата в школах, детских садах, кружках и секциях
* Онлайн расчет размера пенсии
* Упрощение оформления кредита, кредитная история
* Онлайн оплата штрафов, налогов и взысканий, снятие ограничений
* Получение субсидий и оформление других мер государственной и муниципальной поддержки бизнеса

На данном этапе возможно подключиться к официальному порталу госуслуг и в режиме онлайн продемонстрировать его работу.

Слайд 11 (13 – для 6-11 классов)

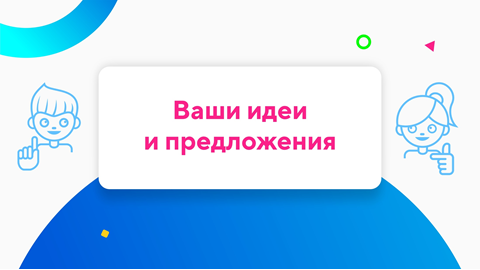
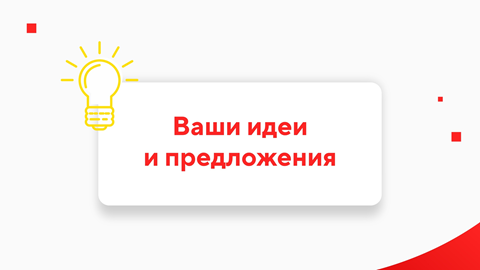
Компания 1С также включилась в разработку образовательного контента и предлагает всем школьникам бесплатный доступ к аудиокнигам из школьной программы по литературе и списку по внеклассному чтению.

Почта России – наладила сервис бесконтактной доставки посылок до двери и другие почтовые услуги, которые оказались очень удобными и востребованными.

Существует большое количество цифровых платформ, предлагающие подобные услуги. А конкуренция (возможность выбирать), как известно, приводит к повышению качества предлагаемых услуг.

*3. Обсуждение изученного материала (14-12 мин.)*

Слайд 12 (14 – для 6-11 классов)

Проводится беседа с учащимися: что бы они хотели сами узнать по теме и попробовать на практике.

Ответьте на вопросы, которые появлялись у них по ходу обсуждения.

Если они (или их близкие) уже сталкивались с сервисами государственных услуг, то какие возникали проблемы?

Что ещё нужно сделать, чтобы улучшить сервис?

В заключении предлагается продолжить работу по этой теме дома с родителями. Например, предложите оформить им Пушкинскую карту (если ещё не оформили), а для этого нужно подготовить рассказ (как рекламный проспект), зачем она нужна именно сейчас.

*4. Рефлексия (4-6 мин.)*

Для оценки своей деятельности учащимся предлагается продолжить следующие фразы:

Сегодня я узнал…

Было трудно…

Сегодня я научился делать…

Меня удивило…

**Перечень методических ресурсов**

<https://урокцифры.рф> – всероссийский образовательный проект в сфере ИТ

<https://urok.1c.ru/> – электронные учебные материалы для учителей и школьников

<https://uslugi.tatarstan.ru/> - официальный справочно-информационный портал государственных и муниципальных услуг.