Приложение № 3



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

# Цель урока:

# Целью общеобразовательной программы по тематическому направлению «Клиентоцентричное государство» является формирование знаний, обучающихся в области применения виртуальной и дополненной реальности. Для успешной реализации поставленной цели необходимо решить ряд задач.

# Задачи урока:

# 1. Сформировать представления об основных понятиях клиентоцентричности.

# 2. Сформировать представление взаимодействия граждан и государства в клиентоцентричном государстве.

# 3. Познакомить с сервисами улучшающих жизнь.

# Подготовка к уроку:

# 1. Подготовить класс в соответствии с организационной информацией;

# 2. Подготовить проектор или экран для демонстрации презентации;

# 3. Изучить данный документ, сформулировать собственный план занятия на основе предложенного.

Предлагаемый План занятия:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Этап** | **Содержание этапа** | **Время этапа** |
| 1.Анонс занятия | * Формулируем для учеников задачу на урок. | 5 мин. |
| 2.Лекция | - Лекция | 25 мин. |
| 3.Обсуждение нового материала | - Учащиеся задают возникшие вопросы  - Какие вы знаете сервисы которые помогают государству лучше понимать и помогать жителям? | 10 мин. |
| 4. Рефлексия | - Фиксируем результат урока. | 5 мин. |

# Анонс занятия (5 мин.)

# Сообщите цели на урок.

# Узнайте у детей что они уже о знают о понятиях клиентоцентричности и клиентоориентированности.

# Обсудите с учащимися примеры.

Начните с примеров клиентоцентричности в бизнесе.

# Лекция

# Очень сложно сейчас представить, как хамят продавцы или официанты. Приходя в кафе, кино, магазин, чувствуется вежливость, забота, учитываются интересы и особенности человека.

# Сегодня впечатления от магазина, сам процесс покупки становятся основными при желании купить или не купить.

# Наверно вы все заметили, что для удобства, например, на почте или другом месте где нужно постоять в очереди появились электронная очередь, диваны, тепло и светло. Или вы пришли с родителями оформлять документы, и пока они этим занимаются в здании вам предложили побыть в детской комнате, где можно поиграть и порисовать, попить воды.

# 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.

# Еще совсем недавно такого не было, но сейчас это все больше становится нормой жизни.

# Сейчас делают ремонты в поликлиниках, делают красивыми удобными, в очередь к врачу можно попасть просто, записавшись через телефон. Обязательно сработает напоминание, и никто не пропустит. Мама может оплатить детский сад или квартплату, или твой кружок по танцам не только придя в банк, но и сидя на диване.

# Над этим работает государство. Чтобы его жителям было комфортно

# Сегодня мы поговорим что такое клиентоцентричность, почему она важна для нас всех.

# При клиентоцентричности:

# 1.Клиент на первом месте.

# 2.Государство смотрит на мир глазами своего жителя: не понимаешь потребности — не будет успеха.

# 3.Здесь бережно собирают, анализируют и используют все данные о клиентах

# 4.Клиентоцентричные гос-ва сфокусированы на желаниях и нуждах клиента, развивают продукты и услуги вокруг этого.

# 5.Стратегия направлена на долгосрочные отношения с клиентом.

# Клиентоориентированность - способность, которая определяет того что хочет человек, исполняет требование и желает превзойти ожидания каждого человека.

# Клиентоцентричность тесно связана с клиентоориентированностью.

# Это определение означает что политика государства нацелена на помощь клиентам в достижении их целей, потребностей. По сути, клиентоцентричность – это практическое исполнение 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 на возможные проблемы такие как “Не нашел вход”, “банк оказался закрыт”, организация заботится заранее о своих клиентах, и чтобы избежать такого делают заметную вывеску, подробную информация с фото

# «Как добраться», на сайте размещает график работы на сайте на видном месте.

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

# Кто такие клиенты?

# -Это то лицо, для которого продукт или услуга имеют ценность.

# Клиентоцентричный продукт или сервис предназначен для разных клиентов. Такой продукт интуитивно понятен, с ним процесс проходит быстро, легко и комфортно.

# Цифровые формы могут существенно облегчить жизнь людям, государство работает над создание удобных понятных сервисов и вот одни из них:

# Супер сервисы:

# • 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

# 1С предоставит бесплатный доступ к аудиокнигам из школьной программы по литературе и списку по внеклассному чтению.

# Почта России – сервис бесконтактной доставки посылок до двери и другие почтовые услуги, которые актуальны для современной эпидемиологической ситуации.

# 3. Обсуждение нового материала

# Обсудите с детьми что нового они узнали.

# Ответьте на вопросы, которые появлялись по ходу просмотра.

Какие вы знаете сервисы которые помогают государству лучше понимать и помогать жителям?

# Что вы бы предложили?

# 4. Рефлексия

# Для оценки своей деятельности учащимся предлагается продолжить следующие фразы:

# Сегодня на уроке я узнал…

# Было трудно…

# Было интересно узнать, что…

# Меня удивило…