

# АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## Клиентоцентричные государственные коммуникации

---

### **1. Цель освоения дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

Дисциплина направлена на формирование у студента (магистранта) компетенций:

**ПК-4.** Способен проводить кадровую политику, управлять кадрами государственной и муниципальной службы в различных сферах государственного и муниципального управления, распределять функции, полномочия и ответственность между исполнителями на основе использования современных технологий управления персоналом.

**МПК-9.** Способен осуществлять клиентоцентричные государственные коммуникации, систематизировать и структурировать информацию, работать с различными источниками информации, анализировать и обобщать информацию на стадии принятия и реализации управленческих решений, формировать проектные команды, определять требования к ресурсам для различных проектов, обеспечивать организацию выполнения мероприятий и достижения успешного результата.

### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО:**

Дисциплина «Клиентоцентричные государственные коммуникации» относится к вариативной части основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы магистратуры «Искусственный интеллект и цифровые коммуникации в государственном администрировании» по направлению подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (ОС МГУ 3++). Период – **3 семестр обучения.**

### **3. Объем дисциплины составляет:**

Объем дисциплины – 3 з.е. / 108 часов, из которых 36 часов составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (8 часов – занятия лекционного типа, 28 часов – практические занятия), 72 часа – самостоятельная работа обучающегося.

Вид промежуточной аттестации – **зачет.**

### **4. Краткое содержание дисциплины (темы/учебные вопросы):**

**1.** Клиентоцентричные государственные коммуникации: история и контекст. **2.** Инфраструктура: представленность государства в интернете (госпаблики, чат-боты, личные страницы). **3.** Цифровизация государственных коммуникаций с использованием продуктов Минцифры России. **4.** Информационный цикл: место и роль обратной связи. **5.** Принятие управленческих решений на основе аналитических данных. **6.** Цифровые инструменты для работы с обратной связью. **7.** Человекоцентричное общение: тональность и работа с комментариями. **8.** Информационные стратегии государственного сектора: от продукта к потребности человека.

### **5. Преподаватель дисциплины:**

**Журавлев Денис Максимович**, доктор экономических наук, доцент

доцент Высшей школы государственного администрирования МГУ имени М.В. Ломоносова.