

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.

# За время пандемии, мы многое научились делать, не выходя из дома.

# Сервисы по доставке еды, продуктов, одежды уже существовали. Но особенное развитие получили именно в этот период.

# Сейчас такие практики постепенно перетекают и в государственное управление.

# Мы свидетели того, как меняются не только требования пользователей, но и перестраивается вся система.

# 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 потребителя: не понимаешь клиента — 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, направленная на определение того что хочет клиент, исполнение требований и желание превзойти ожидания каждого клиента.

# Клиентоцентричность тесно связана с клиентоориентированностью.

# Это определение обозначает стратегию предприятия, которая нацелена на помощь клиентам в достижении их целей, потребностей. По сути, клиентоцентричность – это практическое исполнение клиенториентированности.

# Сравним:

# ОБЫЧНЫЙ ПОДХОД:

# Вот так правильно делать. Поэтому мы будет работать только

# 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

# А 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 этого делают заметную вывеску, подробную информация с фото

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

# Пример: в некоторых организациях есть свои кодексы работы. В них обычно сформулированы и сообщены права клиентов:

# › время ожидания не более 10 минут

# › Доброе и уважительное отношение персонала

# › наличие свежей питьевой воды, чистого туалета, детского уголка и Wi-Fi

# › чистота помещений

# › возможность оценить качество услуг.

# Кодекс размещают на входе, и указывают номер телефона вышестоящих органов по которому можно позвонить в случае нарушения.

# А 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 евро протокола 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

# Также для примера 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.

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

# 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?

# 4. Рефлексия

# Для оценки своей деятельности учащимся предлагается продолжить следующие фразы:

# Сегодня на уроке я узнал…

# Было трудно…

# Было интересно узнать, что…

# Меня удивило…