

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
повышения квалификации**

**«Внедрение клиентоцентричности в органах  
публичной власти»**

**2.2. Учебный план**

Таблица 3

№	Наименование (модуля/раздела/дисциплины/темы), практики (стажировки)	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.				Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.				Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости*	Промежуточная аттестация (форма/час	Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции
			Всего	В том числе				Всего	В том числе							
				Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме			Контактная самостоятельная работа, час	Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме					
1	Клиентоцентричное государство: принципы и инструменты клиентоцентричности, отечественный и международный опыт	4					2	2	2							ПК-1 ПК-2
2	Процесс работы над жизненной ситуацией. Выбор жизненной ситуации и его обоснование	5					1	4	2		2					ПК-1

№	Наименование (модуля/раздела/дисциплины/темы), практики (стажировки)	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.				Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости*	Промежуточная аттестация (форма/час	Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции	
			Всего	В том числе				Всего	В том числе									
				Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум)/в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме			Контактная самостоятельная работа, час	Лекции/ в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум)/в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме						Контактная самостоятельная работа, час
3	Профиль клиентского сегмента. Инструменты исследования клиентского опыта. Карта клиентского пути	5					1	4	2		2						ПК-1	
4	Введение в процессное управление. Основания для реинжиниринга процессов, способы принятия решения на этапе определения целевого состояния процесса	6					2	4	2		2						ПК-1 ПК-2	
5	Мониторинг и обратная связь как инструменты клиентоцентричности	2						2	2								ПК-1	
6	Практикум «Работа над жизненной ситуацией. Стадия исследования» (итоговый контроль на основе оценки полученных продуктов)	7	7			7											ПК-1, ПК-2	
	<b>Итого:</b>	<b>29</b>	<b>7</b>			<b>7</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>10</b>		<b>6</b>							
	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>1</b>														<b>1**</b>		
	<b>Всего:</b>	<b>30</b>	<b>7</b>			<b>7</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>10</b>		<b>6</b>					<b>1</b>		

Обозначения:

\*реализуется посредством оценивания результатов практических занятий.

\*\*в форме презентации продуктов практикума: карта клиентского пути; модель процесса «как есть».