

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации
«Внедрение клиентоцентричности
в органах публичной власти»

Учебный план

№	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					
1	Клиентоцентричное государство. Принципы и инструменты клиентоцентричности	4					2	2	2									ПСК 1 ПСК 2
2	Выбор жизненной ситуации	4					3	2	1		1							ПСК 1 ПСК 2
3	Профиль клиентского сегмента	2						2	1		1							ПСК 1
4	Исследование клиентского опыта. Построение карты клиентского пути	6						6	3		3							ПСК 1
5	Рейнжиниринг процессов РОИВ	6					3	6	3		3							ПСК 1, ПСК 2

6	Мониторинг и обратная связь как инструменты клиентоцентричности	2						2	2									ПСК 1, ПСК 2
7	Практикум «Работа над жизненной ситуацией. Стадия исследования»	7	7			7												ПСК 1 ПСК 2
	Итоговая аттестация	1																1**
	Всего:	36	7			7		8	20	12		8						1

*реализуется посредством оценивания результатов практических занятий.

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