

Таблица 2.2.1

Учебный план

по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации

«ВНЕДРЕНИЕ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ НА УРОВНЕ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ» (для 2-го и 3-го потоков)

| № п/п | Наименование темы | Общая трудоемкость, час. | Контактная работа, час. | | | | | Самостоятельная работа, час | Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий), 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 | Лабораторные занятия | Практические (семинарские) | Контактная самостоятельная работа, час | | | Лекции/ в интерактивной | Лабораторные занятия | Практические (семинарские) | Контактная самостоятельная работа, час | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 1. | Модуль 1. КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ | 24 | 16 | 12 | | 4 | | | 2 | 2 | | | | 6 | | | | ОПК-2 ОПК-6 ПСК-1 ПЛК-1 |
| 1.1. | Федеральный проект «Государство для людей». | 4 | 2 | 2 | | | | | 2 | 2 | | | | | | | | |
| 1.2. | Уроки клиентоцентричной трансформации. | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.3. | Ключевые подходы к проработке и реализации жизненных ситуаций. Стандарт реализации жизненной ситуации. | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.4 | Работа с данными и выбор жизненной ситуации | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.5. | Интервьюирование и составление карты эмпатии. | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.6. | Формирование профилей клиентских сегментов | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.7. | Практическая работа в рамках профессионального проекта | 10 | 4 | | | 4 | | | | | | | | 6 | | | | |
| 2. | Модуль 2. МЫШЛЕНИЕ И ЦЕННОСТИ | 16 | | | | | | | | | | | | 14 | | 2/3(Д) | | ОПК-2 ОПК-6 ПСК-1 ПЛК-1 ПЛК-2 |
| 2.1. | Основы клиентоцентричности. | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | | |

[illegible]

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|--|------------|-----------|-----------|--|-----------|--|-----------|-----------|--|--|--|-----------|----------|----------|----------|--|------------|
| 4.2. | Стандарт реализации услуги и подготовка процесса реализации жизненной ситуации | 12 | 12 | 4 | | 8 | | | | | | | | | | | | |
| 4.3. | Исследование клиентского опыта и формирование карты клиентского пути | 4 | 4 | 2 | | 2 | | | | | | | | | | | | |
| 4.4. | Опыт трансформации сети государственных библиотек | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.5. | Оценка услуги на соответствие стандарту реализации услуг | 4 | 4 | | | 4 | | | | | | | | | | | | |
| 4.6. | Использование визуальных конструкторов | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.7. | Практика регулярного менеджмента | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.8. | Практическая работа в рамках профессионального проекта | 21 | 2 | 2 | | | | 2 | 2 | | | | 17 | | | | | |
| 4.9 | Типовые услуги и их внедрение на уровне субъектов Российской Федерации. Сертификация, новые услуги, трансформация МСЗУ | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.10 | Работа со сложной аудиторией, барьеры коммуникации | 2 | | | | | | 2 | 2 | | | | | | | | | |
| 4.11 | Эмпатичность и этичность поведения как основа успешной коммуникации | 2 | | | | | | 2 | 2 | | | | | | | | | |
| 4.12 | Работа с эмоциями в конфликтной ситуации | 2 | | | | | | 2 | 2 | | | | | | | | | |
| 4.13 | Навык заботы о себе | 2 | | | | | | 2 | 2 | | | | | | | | | |
| 4.14 | Разбор практик и кейсов клиентоцентричных трансформаций | 16 | 16 | 16 | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.15 | Подготовка итоговой аттестационной работы | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| | Итого: | 132 | 64 | 44 | | 20 | | 12 | 12 | | | | 51 | 1 | 4 | | | |
| | Итоговая аттестация:¹ | | | | | | | | | | | | | | | | | 2/3 |
| | Всего: | 134 | 64 | 44 | | 20 | | 12 | 12 | | | | 51 | 1 | 4 | 2 | | |

¹ Итоговой аттестацией предусмотрена защита итоговой аттестационной работы в форме проектной работы, осуществляемой коллективом слушателей (проектной командой).

Таблица 2.2.2

Учебный план
по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации
«ВНЕДРЕНИЕ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ НА УРОВНЕ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(для 1-го, 4-го, 5-го, 6-го потоков)

| № п/п | Наименование темы | Общая трудоемкость, час. | Контактная работа, час. | | | | | Самостоятельная работа, час | Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий), 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 | Практические (семинарские) | Контактная самостоятельная работа, час | | | Лекции/ в интерактивной форме | Лабораторные занятия | Практические (семинарские) | | | | | | Контактная самостоятельная работа, час |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 1. | Модуль 1. КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ | 24 | 16 | 12 | | 4 | | | 2 | 2 | | | | 6 | | | | ОПК-2 ОПК-6 ПСК-1 ПЛК-1 |
| 1.1. | Федеральный проект «Государство для людей». | 4 | 2 | 2 | | | | | 2 | 2 | | | | | | | | |
| 1.2. | Уроки клиентоцентричной трансформации. | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.3. | Ключевые подходы к проработке и реализации жизненных ситуаций. Стандарт реализации жизненной ситуации. | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.4 | Работа с данными и выбор жизненной ситуации | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.5. | Интервьюирование и составление карты эмпатии. | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.6. | Формирование профилей клиентских сегментов | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.7. | Практическая работа в рамках профессионального проекта | 10 | 4 | | | 4 | | | | | | | | 6 | | | | |
| 2. | Модуль 2. МЫШЛЕНИЕ И ЦЕННОСТИ | 16 | | | | | | | | | | | | 14 | | 2/3(Д) | | ОПК-2 ОПК-6 ПСК-1 ПЛК-1 ПЛК-2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|-----------|-----------|-----------|--|-----------|--|--|-----------|-----------|--|--|--|-----------|--|---------------|--|--|
| 2.1. | Основы клиентоцентричности. | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | | |
| 2.2. | Декларация ценностей клиентоцентричного государства | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | | |
| 2.3. | Стандарт «Государство для людей» | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | | |
| 2.4. | Стандарт «Государство для бизнеса» | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | | |
| 2.5. | Стандарт «Для внутреннего клиента» | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | | |
| 2.6. | Комплексное применение принципов клиентоцентричности | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | | |
| 2.7. | Метрики и ключевые показатели эффективности. Эффекты внедрения клиентоцентричного подхода | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | | |
| 2.8. | Промежуточная аттестация | 2 | | | | | | | | | | | | | | 2/3(Д) | | |
| 3. | Модуль 3. ПРОЦЕССНОЕ УПРАВЛЕНИЕ | 16 | | | | | | | | | | | | 14 | | 2/3(Д) | | ОПК-2 ОПК-6 ПСК-1 ПЛК-1 ПЛК-2 |
| 3.1. | Процесс, процессное управление, каталог процессов. Роль владельца процесса и лидера в организации | 4 | | | | | | | | | | | | 4 | | | | |
| 3.2. | Выбор приоритетов для оптимизации | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | | |
| 3.3. | Инструменты оптимизации процессов: голос клиента и описание проблемы | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | | |
| 3.4. | Карта процесса и её анализ. Анализ ситуации и поиск потерь | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | | |
| 3.5. | Выявление причин отклонений (диаграмма Исикавы). Генерация, тестирование, внедрение идей по улучшению | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | | |
| 3.6. | Повышение устойчивости, механизмы контроля. Управление проектом изменений | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | | |
| 3.7. | Промежуточная аттестация | 2 | | | | | | | | | | | | | | 2/3(Д) | | |
| 4. | Модуль 4. ВНЕДРЕНИЕ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ | 76 | 46 | 30 | | 16 | | | 12 | 12 | | | | 17 | | | | ОПК-2 ОПК-6 ПСК-1 ПЛК-1 ПЛК-2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|------------|-----------|-----------|--|-----------|--|-----------|-----------|--|--|--|-----------|----------|----------|--|--|------------|
| 4.1. | Составление карты эмпатии и профиля клиентского сегмента | 2 | 2 | | | 2 | | | | | | | | | | | | |
| 4.2. | Стандарт реализации услуги и подготовка процесса реализации жизненной ситуации | 12 | 12 | 4 | | 8 | | | | | | | | | | | | |
| 4.3. | Исследование клиентского опыта и формирование карты клиентского пути | 4 | 4 | 2 | | 2 | | | | | | | | | | | | |
| 4.4. | Опыт трансформации сети государственных библиотек | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.5. | Оценка услуги на соответствие стандарту реализации услуг | 4 | 4 | | | 4 | | | | | | | | | | | | |
| 4.6. | Использование визуальных конструкторов | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.7. | Практика регулярного менеджмента | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.8. | Практическая работа в рамках профессионального проекта | 21 | 2 | 2 | | | | 2 | 2 | | | | 17 | | | | | |
| 4.9. | Типовые услуги и их внедрение на уровне субъектов Российской Федерации. Сертификация, новые услуги, трансформация МСЗУ | 2 | | | | | | 2 | 2 | | | | | | | | | |
| 4.10. | Работа со сложной аудиторией, барьеры коммуникации | 2 | | | | | | 2 | 2 | | | | | | | | | |
| 4.11. | Эмпатичность и этичность поведения как основа успешной коммуникации | 2 | | | | | | 2 | 2 | | | | | | | | | |
| 4.12. | Работа с эмоциями в конфликтной ситуации | 2 | | | | | | 2 | 2 | | | | | | | | | |
| 4.13. | Навык заботы о себе | 2 | | | | | | 2 | 2 | | | | | | | | | |
| 4.14. | Разбор практик и кейсов клиентоцентричных трансформаций | 16 | 16 | 16 | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.15. | Подготовка итоговой аттестационной работы | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| Итого: | | 132 | 62 | 42 | | 20 | | 14 | 14 | | | | 51 | 1 | 4 | | | |
| Итоговая аттестация:² | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2/3 |
| Всего: | | 134 | 62 | 42 | | 20 | | 14 | 14 | | | | 51 | 1 | 4 | | | |

² Итоговой аттестацией предусмотрена защита итоговой аттестационной работы в форме проектной работы, осуществляемой коллективом слушателей (проектной командой).

Таблица 2.2.3

Учебный план
по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации
«ВНЕДРЕНИЕ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ НА УРОВНЕ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(для 7-го и 8-го потоков)

| № п/п | Наименование темы | Общая трудоемкость, час. | Контактная работа, час. | | | | | Самостоятельная работа, час | Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий), 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 | Практические (семинарские) | Контактная самостоятельная работа, час | | | Лекции/ в интерактивной форме | Лабораторные занятия | Практические (семинарские) | | | | | | Контактная самостоятельная работа, час |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 1. | Модуль 1. КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ | 24 | 16 | 12 | | 4 | | | 2 | 2 | | | | 6 | | | | ОПК-2 ОПК-6 ПСК-1 ПЛК-1 |
| 1.1. | Федеральный проект «Государство для людей». | 4 | 2 | 2 | | | | | 2 | 2 | | | | | | | | |
| 1.2. | Уроки клиентоцентричной трансформации. | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.3. | Ключевые подходы к проработке и реализации жизненных ситуаций. Стандарт реализации жизненной ситуации. | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.4 | Работа с данными и выбор жизненной ситуации | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.5. | Интервьюирование и составление карты эмпатии. | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.6. | Формирование профилей клиентских сегментов | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.7. | Практическая работа в рамках профессионального проекта | 10 | 4 | | | 4 | | | | | | | | 6 | | | | |
| 2. | Модуль 2. МЫШЛЕНИЕ И ЦЕННОСТИ | 16 | | | | | | | | | | | | 14 | | 2/3(Д) | | ОПК-2 ОПК-6 ПСК-1 ПЛК-1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|-----------|-----------|-----------|--|-----------|--|--|-----------|-----------|--|--|--|-----------|--|---------------|--|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | ПЛК-2 |
| 2.1. | Основы клиентоцентричности. | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| 2.2. | Декларация ценностей клиентоцентричного государства | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| 2.3. | Стандарт «Государство для людей» | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| 2.4. | Стандарт «Государство для бизнеса» | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| 2.5. | Стандарт «Для внутреннего клиента» | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| 2.6. | Комплексное применение принципов клиентоцентричности | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| 2.7. | Метрики и ключевые показатели эффективности. Эффекты внедрения клиентоцентричного подхода | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| 2.8. | Промежуточная аттестация | 2 | | | | | | | | | | | | | | 2/3(Д) | |
| 3. | Модуль 3. ПРОЦЕССНОЕ УПРАВЛЕНИЕ | 16 | | | | | | | | | | | | 14 | | 2/3(Д) | ОПК-2 ОПК-6 ПСК-1 ПЛК-1 ПЛК-2 |
| 3.1. | Процесс, процессное управление, каталог процессов. Роль владельца процесса и лидера в организации | 4 | | | | | | | | | | | | 4 | | | |
| 3.2. | Выбор приоритетов для оптимизации | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| 3.3. | Инструменты оптимизации процессов: голос клиента и описание проблемы | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| 3.4. | Карта процесса и её анализ. Анализ ситуации и поиск потерь | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| 3.5. | Выявление причин отклонений (диаграмма Исикавы). Генерация, тестирование, внедрение идей по улучшению | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| 3.6. | Повышение устойчивости, механизмы контроля. Управление проектом изменений | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| 3.7. | Промежуточная аттестация | 2 | | | | | | | | | | | | | | 2/3(Д) | |
| 4. | Модуль 4. ВНЕДРЕНИЕ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ | 76 | 46 | 30 | | 16 | | | 12 | 12 | | | | 17 | | | ОПК-2 ОПК-6 ПСК-1 ПЛК-1 ПЛК-2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|--|------------|-----------|-----------|--|-----------|--|-----------|-----------|--|--|--|-----------|----------|----------|--|------------|
| 4.1. | Составление карты эмпатии и профиля клиентского сегмента | 2 | 2 | | | 2 | | | | | | | | | | | |
| 4.2. | Стандарт реализации услуги и подготовка процесса реализации жизненной ситуации | 12 | 12 | 4 | | 8 | | | | | | | | | | | |
| 4.3. | Исследование клиентского опыта и формирование карты клиентского пути | 4 | 4 | 2 | | 2 | | | | | | | | | | | |
| 4.4. | Опыт внедрения клиентоцентричного подхода при работе с внутренними клиентами в Счетной палате Российской Федерации | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | |
| 4.5. | Оценка услуги на соответствие стандарту реализации услуг | 4 | 4 | | | 4 | | | | | | | | | | | |
| 4.6. | Использование визуальных конструкторов | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | |
| 4.7. | Практика регулярного менеджмента | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | |
| 4.8. | Практическая работа в рамках профессионального проекта | 21 | 2 | 2 | | | | 2 | 2 | | | | 17 | | | | |
| 4.9. | Типовые услуги и их внедрение на уровне субъектов Российской Федерации. Сертификация, новые услуги, трансформация МСЗУ | 2 | | | | | | 2 | 2 | | | | | | | | |
| 4.10. | Работа со сложной аудиторией, барьеры коммуникации | 2 | | | | | | 2 | 2 | | | | | | | | |
| 4.11. | Эмпатичность и этичность поведения как основа успешной Коммуникации | 2 | | | | | | 2 | 2 | | | | | | | | |
| 4.12. | Работа с эмоциями в конфликтной ситуации | 2 | | | | | | 2 | 2 | | | | | | | | |
| 4.13. | Навык заботы о себе | 2 | | | | | | 2 | 2 | | | | | | | | |
| 4.14. | Разбор практик и кейсов клиентоцентричных трансформаций | 16 | 16 | 16 | | | | | | | | | | | | | |
| 4.15. | Подготовка итоговой аттестационной работы | 1 | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| | Итого: | 132 | 62 | 42 | | 20 | | 14 | 14 | | | | 51 | 1 | 4 | | |
| | Итоговая аттестация:³ | | | | | | | | | | | | | | | | 2/3 |
| | Всего: | 134 | 62 | 42 | | 20 | | 14 | 14 | | | | 51 | 1 | 4 | | |

³ Итоговой аттестацией предусмотрена защита итоговой аттестационной работы в форме проектной работы, осуществляемой коллективом слушателей (проектной командой).