

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 (вид /час.)	Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции
			Всего	Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия	Практические (семинарские)	Контактная самостоятельная работа, час	Всего	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.	<b>Модуль 1. КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>12</b>		<b>4</b>			<b>2</b>	<b>2</b>				<b>6</b>				<b>ОПК-2 ОПК-6 ПСК-1 ПЛК-1</b>		
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.	<b>Модуль 2. МЫШЛЕНИЕ И ЦЕННОСТИ</b>	<b>16</b>												<b>14</b>		<b>2/3(Д)</b>		<b>ОПК-2 ОПК-6 ПСК-1 ПЛК-1 ПЛК-2</b>		
2.1.	Основы клиентоцентричности.	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			
<b>Итого:</b>		<b>132</b>	<b>64</b>	<b>44</b>		<b>20</b>			<b>12</b>	<b>12</b>				<b>51</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	
<b>Итоговая аттестация:<sup>1</sup></b>														<b>2/3</b>			
<b>Всего:</b>		<b>134</b>	<b>64</b>	<b>44</b>		<b>20</b>			<b>12</b>	<b>12</b>				<b>51</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

<sup>1</sup> Итоговой аттестацией предусмотрена защита итоговой аттестационной работы в форме проектной работы, осуществляющей 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							
			В том числе							В том числе																	
			Всего	Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные	Практические (семинарские)	Контактная самостоятельная работа, час	Всего	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.	<b>Модуль 1. КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>12</b>					<b>2</b>	<b>2</b>					<b>6</b>					<b>ОПК-2 ОПК-6 ПСК-1 ПЛК-1</b>							
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.	<b>Модуль 2. МЫШЛЕНИЕ И ЦЕННОСТИ</b>	<b>16</b>														<b>14</b>		<b>2/3(Д)</b>		<b>ОПК-2 ОПК-6 ПСК-1 ПЛК-1 ПЛК-2</b>							

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)			
<b>3.</b>	<b>Модуль 3. ПРОЦЕССНОЕ УПРАВЛЕНИЕ</b>	<b>16</b>								<b>14</b>		<b>2/3(Д)</b>		<b>ОПК-2 ОПК-6 ПСК-1 ПЛК-1 ПЛК-2</b>
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)			
<b>4.</b>	<b>Модуль 4. ВНЕДРЕНИЕ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ</b>	<b>76</b>	<b>46</b>	<b>30</b>	<b>16</b>			<b>12</b>	<b>12</b>		<b>17</b>			<b>ОПК-2 ОПК-6 ПСК-1 ПЛК-1 ПЛК-2</b>

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		
<b>Итого:</b>		<b>132</b>	<b>62</b>	<b>42</b>	<b>20</b>			<b>14</b>	<b>14</b>			<b>51</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>Итоговая аттестация:</b> <sup>2</sup>														<b>2/3</b>
<b>Всего:</b>		<b>134</b>	<b>62</b>	<b>42</b>	<b>20</b>			<b>14</b>	<b>14</b>			<b>51</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

<sup>2</sup> Итоговой аттестацией предусмотрена защита итоговой аттестационной работы в форме проектной работы, осуществляющейся 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 (вид /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.	<b>Модуль 1. КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>12</b>		<b>4</b>			<b>2</b>	<b>2</b>				<b>6</b>						<b>ОПК-2 ОПК-6 ПСК-1 ПЛК-1</b>									
1.1.	Федеральный проект «Государство для людей».	4	2	2					2	2																			
1.2.	Уроки клиентоориентированной 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.	<b>Модуль 2. МЫШЛЕНИЕ И ЦЕННОСТИ</b>	<b>16</b>													<b>14</b>		<b>2/3(Д)</b>			<b>ОПК-2 ОПК-6 ПСК-1 ПЛК-1</b>									

														<b>ПЛК-2</b>
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)		
<b>3.</b>	<b>Модуль 3. ПРОЦЕССНОЕ УПРАВЛЕНИЕ</b>	<b>16</b>									<b>14</b>		<b>2/3(Д)</b>	<b>ОПК-2 ОПК-6 ПСК-1 ПЛК-1 ПЛК-2</b>
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)		
<b>4.</b>	<b>Модуль 4. ВНЕДРЕНИЕ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ</b>	<b>76</b>	<b>46</b>	<b>30</b>	<b>16</b>			<b>12</b>	<b>12</b>		<b>17</b>			<b>ОПК-2 ОПК-6 ПСК-1 ПЛК-1 ПЛК-2</b>

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		
<b>Итого:</b>		<b>132</b>	<b>62</b>	<b>42</b>	<b>20</b>		<b>14</b>	<b>14</b>			<b>51</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>Итоговая аттестация:<sup>3</sup></b>													<b>2/3</b>
<b>Всего:</b>		<b>134</b>	<b>62</b>	<b>42</b>	<b>20</b>		<b>14</b>	<b>14</b>			<b>51</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

<sup>3</sup> Итоговой аттестацией предусмотрена защита итоговой аттестационной работы в форме проектной работы, осуществляющейся коллективом слушателей (проектной командой).