

Таблица 2.2.1

Учебный план  
по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации  
«ЭФФЕКТИВНОЕ РАЗВИТИЕ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ»

№ п/п	Наименование темы	Общая трудоемкость, час	Контактная работа, час.						Контактная работа с применением дистанционных образовательных технологий, час.						Самостоятельная работа, час <sup>1</sup>	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация	Итоговая аттестация	Код компетенции					
			Всего		В том числе				Всего		В том числе													
			Лекции / семинарские занятия в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа	Лекции (вебинары) / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19						
1.	Новые стандарты услуг и жизненных ситуаций	4	4	4															ОПК-2 ПСК-1 ПЛК-1 ПЛК-2					
2.	Клиентоцентричность в государственном управлении	16	16	6		10													ОПК-2 ПСК-1 ПЛК-1 ПЛК-2					
3.	Разбор и анализ успешных практик КЦ-трансформации	4	4			4													ОПК-2 ПСК-1 ПЛК-1 ПЛК-2					
4.	Оценка и мониторинг эффективности внедрения КЦ на уровне ФОИВ / Субъекта РФ	2	2	2															ОПК-2 ПСК-1 ПЛК-1 ПЛК-2					

<sup>1</sup> Самостоятельная работа слушателей предусматривает изучение электронных курсов в соответствии с темами учебного плана, основных и дополнительных учебных материалов, нормативно-правовых документов, выполнение заданий, расположенных на платформе <https://new.portal.gosedu.ru>.

