

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.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа с применением дистанционных образовательных технологий, час.					Самостоятельная работа, час¹	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация	Итоговая аттестация	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего	В том числе								
				Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа			Лекции (вебинары)/ в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной	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

¹ 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>.

[illegible]