

2.2. Учебный план

Таблица 2.2.1

Учебный план
по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации
«Клиентоцентричный подход в государственном управлении (для преподавателей)»

№ п/п	Наименование модуля/темы	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.								Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий), 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	Лекции/ в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум)/в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия/в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час	Самостоятельная работа (в т.ч. электронное обучение), час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)	Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		
1.	Модуль 1. МЫШЛЕНИЕ И ЦЕННОСТИ	14													12	2/3		ПСК-1 УК-1		
1.1.	Основы клиентоцентричности. Декларация ценностей клиентоцентричного государства	2													2					
1.2.	Стандарт «Государство для людей»	2													2					
1.3.	Стандарт «Государство для бизнеса»	2													2					
1.4.	Стандарт «Для внутреннего клиента»	2													2					
1.5.	Комплексное применение принципов клиентоцентричности	2													2					
1.6.	Метрики и ключевые показатели эффективности. Эффекты внедрения клиентоцентричного подхода	2													2					
1.7.	Промежуточная аттестация	2														2				
2.	Модуль 2. ПРОЦЕССНОЕ УПРАВЛЕНИЕ	12												10	2/3		ПСК-1 УК-1			
2.1.	Процесс, процессное управление, каталог процессов. Роль владельца процесса и лидера в организации	1												1						

2.2.	Выбор приоритетов для оптимизации	1									1			
2.3.	Инструменты оптимизации процессов: голос клиента и описание проблемы	2									2			
2.4.	Карта процесса и её анализ. Анализ ситуации и поиск потерь	2									2			
2.5.	Выявление причин отклонений (диаграмма Исикавы). Генерация, тестирование, внедрение идей по улучшению	2									2			
2.6.	Повышение устойчивости, механизмы контроля. Управление проектом изменений	2									2			
2.7.	Промежуточная аттестация	2										2		
3.	Модуль 3. ВНЕДРЕНИЕ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ	32	22	6		16		8	8		2			ПСК-1 УК-1
3.1.	Жизненные ситуации. Цикл разработки. Стандарты жизненной ситуации и услуги	4						4	4					
3.2.	Выбор жизненной ситуации на основе данных	2						2	2					
3.3.	Составление карты эмпатии и профиля клиентского сегмента	4	2			2		2	2					
3.4.	Исследование клиентского опыта: проведение исследования и формирования карты клиентского пути и рекомендаций к ней	6	6	2		4								
3.5.	Опыт клиентоцентричной трансформации	2	2	2										
3.6.	Процессное управление при реализации жизненной ситуации	10	10	2		8								
3.7.	Практическая работа в рамках профессионального проекта	4	2			2					2			
4.	АНДРАГОГИКА В СИСТЕМЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ	8						6	2		4		2	ПСК-1 УК-1
4.1	Дополнительное профессиональное образование кадров публичного управления как андрагогическая практика	4						4	2		2			
4.2	Образовательное проектирование и реализация образовательного взаимодействия в практиках дополнительного профессионального образования кадров публичного управления	2									2			
4.3	Особенности методологии ВШГУ РАНХиГС в проектировании и реализации программ дополнительного профессионального образования для кадров сферы публичного управления	2						2			2			

Итого:	66	22	6		16		14	10		4		26		4		
Итоговая аттестация:	2														2/3¹	
Всего:	68	22	6		16		14	10		4		26		4		2

¹ Итоговая аттестация предусматривает форму зачета в виде защиты проекта.