

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.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий), час.					Самостоятельная работа (в т.ч. электронное обучение), 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 (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час			Лекции/ в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	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. 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	защита проекта														2/3 ¹	
	Всего:	68	22	6		16			14	10		4		26		4	2	

¹ Итоговая аттестация предусматривает форму зачета в виде защиты проекта.