

Таблица 2.2.1

Учебный план  
по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации  
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ: ОСНОВЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И КОММУНИКАЦИИ»

№ п/п	Наименование темы	Общая трудоемкость, час	Контактная работа, час.						Контактная работа с применением дистанционных образовательных технологий, час.						Самостоятельная работа, час <sup>1</sup>	Промежуточная аттестация	Итоговая аттестация	Код компетенции	
			В том числе						В том числе										
			Всего	Лекции / в интерактивно	Лабораторные занятия	Практические (семинарские)	Контактная самостоятельная работа	Всего	Лекции (вебинары)/ в	Лабораторные занятия	Практические (семинарские) занятия / в	Контактная самостоятельная работа	Всего	Лекции (вебинары)/ в	Лабораторные занятия	Практические (семинарские) занятия / в	Контактная самостоятельная работа		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1.	<b>Модуль 1. Мышление и ценности</b>	<b>24</b>							<b>8</b>				<b>8</b>	<b>16</b>				<b>ОПК-7 ПСК-1 ПЛК-1</b>	
1.1.	Основы клиентоцентричности	2													2				
1.2.	Декларация ценностей клиентоцентричного государства	2													2				
1.3.	Стандарт «Государство для людей»	2													2				
1.4.	Стандарт «Государство для бизнеса»	2													2				
1.5.	Стандарт «Для внутреннего клиента»	4							2				2	2					
1.6.	Комплексное применение принципов клиентоцентричности	4							2				2	2					
1.7.	Метрики и ключевые показатели эффективности	4							2				2	2					
1.8.	Эффекты внедрения клиентоцентричного подхода	4							2				2	2					

<sup>1</sup> Самостоятельная работа слушателей предусматривает изучение электронных курсов в соответствии темами учебного плана и выполнение заданий.

<b>2.</b>	<b>Модуль 2. Основы взаимодействия</b>	<b>8</b>							<b>8</b>	<b>8</b>							<b>ОПК-7 ПСК-1</b>
2.1.	Процессный подход в деятельности органов публичной власти	2							2	2							
2.2.	Практики регулярного менеджмента	2							2	2							
2.3.	Обратная связь. Как давать, принимать и запрашивать обратную связь у своих коллег и руководителя	2							2	2							
2.4.	Клиентоцентричные совещания: принципы подготовки и их проведения	2							2	2							
<b>3.</b>	<b>Модуль 3. Коммуникации</b>	<b>26</b>							<b>14</b>	<b>8</b>		<b>6</b>	<b>12</b>				<b>ОПК-7 ПСК-1 ПЛК-1</b>
3.1.	Основы и проблемы клиентоцентричной коммуникации	4							2			2	2				
3.2.	Письменная коммуникация: как пишем	6							2			2	4				
3.3.	Устная коммуникация: как говорим	6							2			2	4				
3.4.	Коммуникации в сложных случаях	2											2				
3.5.	Коммуникативные провалы и барьеры общения	2							2	2							
3.6	Эмпатичность и этичность поведения как основа успешной коммуникации	2							2	2							
3.7	Работа с эмоциями в конфликтной ситуации	2							2	2							
3.8	Навык заботы о себе	2							2	2							
3.9	Факультативные занятия по «Пример клиентоцентричности в коммуникации из практики работы» <sup>2</sup>																
<b>Итого:</b>		<b>58</b>							<b>30</b>	<b>16</b>		<b>14</b>	<b>28</b>				
<b>Итоговая аттестация:</b>		2	тестирование										<b>2/3</b>				
<b>Всего:</b>		<b>60</b>							<b>30</b>	<b>16</b>		<b>14</b>	<b>28</b>			<b>2</b>	

<sup>2</sup> Часы факультативных занятий не входят в общую трудоемкость программы повышения квалификации.