

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.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа с применением дистанционных образовательных технологий, час.					Самостоятельная работа, час ¹	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация	Итоговая аттестация	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего	В том числе								
				Лекции / в интерактивно	Лабораторные занятия	Практические (семинарские)	Контактная самостоятельная работа			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.	Модуль 1. Мышление и ценности	24							8				8	16				ОПК-7 ПСК-1 ПЛК-1
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				

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

2.	Модуль 2. Основы взаимодействия	8						8	8								ОПК-7 ПСК-1
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								
3.	Модуль 3. Коммуникации	26						14	8			6	12				ОПК-7 ПСК-1 ПЛК-1
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» ²																
	Итого:	58						30	16			14	28				
	Итоговая аттестация:	2	тестирование													2/3	
	Всего:	60						30	16			14	28			2	

² Часы факультативных занятий не входят в общую трудоемкость программы повышения квалификации.