

2.2. Учебный план

Таблица 2.2.1

Учебный план

по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации
«Бережливое производство и клиентоцентричность в социальной сфере»

№ п/п	Наименование темы	Общая трудоемкость, час	Контактная работа, час.			Контактная работа с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения, час.	
			Всего	В том числе			
				Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) / в интерактивной форме		
1.4	Ключевые подходы бережливого производства и сервис дизайна для проработки жизненной ситуации	2	2	2			
1.5.	Ключевые подходы к разработке и реинжинирингу (оптимизации) услуг, сервисов и жизненных ситуаций	2	2	2			
1.6.	Источники данных и критерии для выбора жизненной ситуации. Примеры реализованных жизненных ситуаций с применением инструментов БП и сервис-дизайна в социальной сфере	2	2	2			
1.7.	Обзор существующих подходов для проработки жизненных ситуаций	2	2	2			
1.8.	Профиль клиентского сегмента. Интервью и составление карты эмпатии. Стандарт реализации услуги.	2	2	2			
1.9.	Человек человеку: коммуникация, конфликт и клиентоцентричность в госуправлении	4	4	4			
1.10.	Практическая работа в рамках проекта	20	10		10		10
2.	Модуль 2.	46			16		28
							2/3 (Д)
							ОПК-2 ОПК-8 ПСК-1
							Итоговая аттестация
							Код компетенции

№ п/п	Наименование темы	Общая трудоемкость, час	Контактная работа, час.				Контактная работа с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения, час.				Самостоятельная работа, час	Самостоятельная работа, 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 (вебинары) / в интерактивной форме	Лекции, электронное обучение	Лабораторные занятия (практикум) / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа	Самостоятельная работа, час	Код компетенции	
3.5.	Поиск ключевой проблемы в клиентском опыте. Составление формулы инсайта	2					2	2						
3.6.	Построение карты процесса «как есть»	2					2	2						
3.7.	Бережливое производство. Виды потерь, создание потока ценностей. Выявление в процессе действий, не приносящих ценности	2					2	2						
3.8.	Доработка процесса «как есть»	2					2	2						
3.9.	Построение карты процесса «как должно быть»	2					2	2						
3.10.	Бережная коммуникация: основы и аспекты	2					2	2						
3.11.	Причины коммуникативных неудач	2					2	2						
3.12.	Работа над проектом: реинжиниринг социально-значимой жизненной ситуации	42					14				14	28		
3.13	Практическая работа в рамках проекта	18					2				2	16		
Итого:		168	30	20		10		54	22		18	14	82	2
Итоговая аттестация: ¹		2	защита проекта										3(Т)/2	
Всего:		170	30	20		10		54	22		18	14	82	2

¹ Итоговой аттестацией предусмотрена защита итоговой аттестационной работы в форме проектной работы, осуществляющейся коллективом слушателей (проектной командой).

