

Таблица 2.2.1

Учебный план
по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации
«Единый клиентский язык: от понимания к действию»

№п/п ¹	Наименование темы	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий), час. ⁶					Самостоятельная работа (в т.ч. электронное обучение (ЭО), 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	Практические (семинарские/лабораторные) занятия /в	Контактная самостоятельная работа, час	Индивидуальные и групповые консультации			Лекции/ в интерактивной форме	Практические (семинарские/лабораторные) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час	Индивидуальные и групповые консультации					
4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19			
1.	Клиентоцентричность: принципы и подходы	1	1	1													ОПК-4 ПСК-1 УК-4	
2.	Клиентский опыт и ценность взаимодействия	1	1		1												ОПК-4 ПСК-1 УК-4	
3.	Понятие СJM и точки контакта	1	1	1													ОПК-4 ПСК-1 УК-4	
4.	Анализ клиентского пути и выявление проблем	2	2		2												ОПК-4 ПСК-1 УК-4	
5.	Модели коммуникации и барьеры	1	1	1													ОПК-4 ПСК-1 УК-4	
6.	Техники эффективной коммуникации	1	1		1												ОПК-4 ПСК-1 УК-4	
7.	Структура переговорного процесса	2	2	1	1												ОПК-4 ПСК-1 УК-4	
8.	Отработка переговорных техник	2	2		2												ОПК-4 ПСК-1 УК-4	

9.	Типология конфликтов и причины	1	1	1														ОПК-4 ПСК-1 УК-4
10.	Техники разрешения конфликтов	2	2		2													ОПК-4 ПСК-1 УК-4
	Итого:	14	14	5	9													
	Итоговая аттестация (тестирование)¹:	2															2/3(Т)	ОПК-4 ПСК-1 УК-4
	Всего:	16															2	

¹ Итоговая аттестация проводится в формате электронного тестирования в системе дистанционного обучения Института «Высшая школа государственного управления».