

Учебный план
по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации
«Оптимизация государственных сервисов на федеральном уровне»

| № 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 | Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме | Контактная самостоятельная работа, час | Индивидуальные и групповые консультации | | | Лекции / в интерактивной форме | Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме | Контактная самостоятельная работа, час | Индивидуальные и групповые консультации | | | | | |
| 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» | 20 | | | | | | | | | | | | 18 | | 2/3(Т) | | ОПК-2 ПЛК-1 ПЛК-2 |
| 1.1. | Основы клиентоцентричности. | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | | ОПК-2 ПЛК-1 ПЛК-2 |
| 1.2. | Декларация ценностей клиентоцентричного государства | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | | ОПК-2 ПЛК-1 ПЛК-2 |
| 1.3. | Стандарт «Государство для людей» | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | | ОПК-2 ПЛК-1 ПЛК-2 |
| 1.4 | Стандарт «Государство для бизнеса» | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | | ОПК-2 ПЛК-1 ПЛК-2 |
| 1.5. | Стандарт «Для внутреннего клиента» | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | | ОПК-2 ПЛК-1 ПЛК-2 |
| 1.6. | Комплексное применение принципов клиентоцентричности | 4 | | | | | | | | | | | | 4 | | | | ОПК-2 ПЛК-1 ПЛК-2 |
| 1.7. | Метрики и ключевые показатели эффективности. Эффекты внедрения | 4 | | | | | | | | | | | | 4 | | | | ОПК-2 ПЛК-1 ПЛК-2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|--|--|-----------|----------|--|-----------|--|-----------|--|----------|----------|------------|----------------|
| 3.6. | Требования к моделированию процессов в нотации BPMN 2.0. | 4 | 4 | | 4 | | | | | | | | | | | | | ОПК-6 ПСК-2 |
| 3.7. | Ключевые инструменты анализа процессов (диаграмма Исикавы, поиск потерь, пять «почему») | 2 | 2 | | 2 | | | | | | | | | | | | | ОПК-6 ПСК-2 |
| 3.8. | Методы поиска и выбора решений по оптимизации процессов (мозговой штурм, приоритизация идей) | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | ОПК-6 ПСК-2 |
| 3.9. | Построение карты процесса «как должно быть» | 4 | 4 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | ОПК-6 ПСК-2 |
| 3.10. | Рейтинг субъектов по уровню удовлетворенности граждан | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | ОПК-6 ПСК-2 |
| 3.11. | Оценка услуг на соответствие стандарту реализации услуг. | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | ОПК-6 ПСК-2 |
| 3.12. | Приведение услуг к Стандарту 1-0-1 и эксперимент по повышению качества услуг | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | ОПК-6 ПСК-2 |
| 3.13. | Практическая работа в рамках профессионального проекта | 12 | 4 | | 4 | | | 12 | 2 | | 10 | | | | | | | ОПК-6 ПСК-2 |
| | Итого: | 92 | 34 | 20 | 14 | | | 14 | 4 | | 10 | | 40 | | 4 | | | |
| | Итоговая аттестация (защита проекта)¹: | 2 | | | | | | | | | | | | | | | 2/3 | |
| | Всего: | 94 | 34 | 20 | 14 | | | 14 | 4 | | 10 | | 40 | | 4 | 2 | | |

¹ Итоговой аттестацией предусмотрена защита проектной работы, осуществляемой коллективом слушателей (проектной командой).