Парамонов Александр Васильевич
Подписано цифровой подписью: Парамонов Александр Васильевич
Дата: 2024.11.12 09:32:33 +03'00'

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Нижегородский институт управления - филиал РАНХиГС

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Клиентоцентричная организация: технологии сервис-дизайна», 72 ч.

№п/п	Наименование (модуля/раздела/дисциплины/темы), практики (стажировки)	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, 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	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час			Лекции/ в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час					
1.	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	**Модуль 1 Клиентоцентричность в организации**	**10**		**4**		**6**												
1.1	Основные принципы	3		1		2												УК-1

	клиентоцентричного подхода в организации. Зачем нужна клиентоцентричность?																	ОПК-3
1.2	Методы и инструменты анализа потребностей клиентов. Сервисный дизайн.	3		1		2												УК-1 ОПК-3
1.3	Клиенты и продукты в работеуправленца.	4		2		2												УК-1 ОПК-3
2	**Модуль 2. Основные инструменты клиентоцентричного подхода.**	**24**		**12**		**12**												
2.1	Алгоритм отнесения услуги/функции к жизненной ситуации	4		2		2												УК-1 ОПК-3
2.2	Основы методов исследования клиентского опыта	4		2		2												УК-1 ОПК-3
2.3	Карта системы. Поиск проблемы и фокусировка	4		2		2												УК-1 ОПК-3
2.4	Профилирование внутренних и внешних клиентов	4		2		2												УК-1 ОПК-3
2.5	Анализ и синтез. Обработка и визуализация данных на основе	4		2		2												УК-1 ОПК-3

	исследований клиентского опыта																	
2.6	Карта клиентского пути (CJM) как основной инструмент проектирования клиентского опыта	4		2		2												УК-1 ОПК-3
3	**Модуль 3. Внедрение клиентоцентричности**	**17**		**6**		**11**												
3.1	Разработка решений на основе клиентского опыта. Исследования для карты клиентского пути	6		2		4												УК-1 ОПК-3
3.2	Генерация идей и поиск решения. Потоки обратной связи	6		2		4												УК-1 ОПК-3
3.3	Прототипирование и тестирование. Разработка карты процессов сервиса	5		2		3												УК-1 ОПК-3
	Модуль 4. Основы бережливого управления	**20**		**10**		**10**												
	Бережливые технологии в организации процессов	4		2		2												ОК - 2
	Потери их характеристика	4		2		2												ОК - 2
	Картирование потока создания ценности	4		2		2												ОК - 2
	Инструменты бережливых	4		2		2												ОК - 4

	технологий.																	
	Алгоритм подготовки и реализации оптимизационных проектов	4		2		2												ОК - 6
	Итого:	71		32		39												
	Итоговая аттестация	1															Тестирование (Д), 1	
	Всего:	72		32		39											1	