ЮРИУ РАНХиГС
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 0E9405C0175BBA6CEC7B031C2FEE708F
Владелец: Рудой Василий Владимирович
Действителен: с 15.07.2025 до 08.10.2026

Учебный план

№п/п	Наименование темы	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[5]	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме[5]	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	16	17	18	19	20
1.	Организационно-правовые основы, регламентирующие деятельность центров предоставления услуг	**6**	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	4	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2 ПСК-3
2.	Мониторинг деятельности региональной сети МФЦ	**4**	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	2	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2 ПСК-3
3.	Предоставление государственных услуг в сфере социальной поддержки населения на базе МФЦ, в том числе с использованием сервисов сектора пользовательского сопровождения	**4**	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	2	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2 ПСК-3
4.	Предоставление государственных услуг МВД на базе МФЦ, в том числе с использованием сервисов сектора	**4**	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	2	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2 ПСК-3

	пользовательского сопровождения																	
5.	Предоставление государственных услуг Росреестра на базе МФЦ, в том числе с использованием сервисов сектора пользовательского сопровождения	**4**	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	2	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2 ПСК-3
6.	Автоматизированная информационная система МФЦ: основные характеристики и функциональные возможности при предоставлении услуг	**4**	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	2	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2 ПСК-3
7.	Информатизация МФЦ и актуальные проекты в сфере цифровой трансформации	**4**	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	2	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2 ПСК-3
8.	Клиентоцентричная коммуникация. Критерии эффективного взаимодействия с заявителями с учетом возрастных делений	**4**	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	2	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2 ПСК-3
9.	Клиентоцентричность и конфликт. Трансформация смыслов, применение речевых формул конструктивного воздействия	**4**	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	2	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2 ПСК-3
10.	Организация сектора пользовательского сопровождения центров предоставления услуг «Мои документы»	**6**	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2 ПСК-3
11.	Организация процесса адаптации	**6**	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2

	государственных и муниципальных услуг в секторе пользовательского сопровождения МФЦ																	ПСК-3
12.	Обслуживание и учет заявителей в секторе пользовательского сопровождения МФЦ	**4**	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2 ПСК-3
13.	Актуальные сервисы портала Госуслуг, получение которых организовано в офисах МФЦ	**4**	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2 ПСК-3
14.	Внедрение бережливых процессов при оказании услуг в МФЦ	**4**	4	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2 ПСК-3
15.	Организация сектора пользовательского сопровождения центров предоставления услуг «Мои документы» (стажировка)	**4**	4	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2 ПСК-3
16.	Использование эмоционального интеллекта в сложных и конфликтных ситуациях (тренинг)	**2**	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2 ПСК-3
17.	Эффективный сотрудник: мотивация (тренинг)	**2**	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ПСК-1 ПСК-2 ПСК-3
	Итого:	**70**	20	8	-	12	-	-	18	18	-	-	-	32	-	-	-	
	Итоговая аттестация	**2**	**Итоговый экзамен (тестирование)**														**2**	
	Всего:	**72**	**20**	**8**	-	**12**	-	-	**18**	**18**	-	-	-	**32**	-	-	**2**	