

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 29.06.2024 10:25:11

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e06940d31

## 2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

Наименование программы «КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫЕ КОММУНИКАЦИИ НА  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ГРАЖДАНСКОЙ СЛУЖБЕ»

Категория слушателей: *лица, имеющие или получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.*

Объем программы 23 часа

Форма обучения очно-заочная с применением ДОТ

Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Общая трудоемкость, час	Аудиторные занятия, в том числе			Самост. работа, час	Промежуточная аттестация
		лекции, час	прак. занятия, час	иные виды учебных занятий*, час		
Тема 1. Стрессоустойчивость как ресурс клиентоцентричности	4	2	2			
Тема 2. Личные качества, способствующие клиентоцентричности	4	2	2			
Тема 3. Стандарты клиентоцентричности	4	2	2			
Тема 4. Клиентоцентричность сотрудников при взаимодействии с внутренним Клиентом внутри- и межведомственное взаимодействие. Клиентоцентричность сотрудников при взаимодействии с внешним Клиентом	4	2	2			

Тема5. Конструктивны й конфликт. Управление конфликтом при взаимодействии с внутренним Клиентом внутри- и межведомственн ое	4	2	2			
<b>Итоговая аттестация - Круглый стол</b>	3					
<b>ИТОГО:</b>	23	10	10			