ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «АКАДЕМИЯ ЛИДЕРСТВА И АДМИНИСТРИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ФНС РОССИИ»

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор "Академии ФНС ЛАБ"

_____И.А. Ефремов

«12» декабря 2025 г.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
программы повышения квалификации
«Клиентоцентричность: понятие, принципы, стандарты»

Цель: *совершенствование и обновление профессиональных компетенций сотрудников налоговых органов в области внедрения клиентоцентричного подхода*

Категория, группа должностей *главная, ведущая, старшая и младшая группы должностей; категории руководители, помощники (советники), специалисты, обеспечивающие специалисты*

Трудоемкость обучения: *32 часов*

Форма обучения: *очная*

№ п/п	Наименование дисциплин, тем	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			лекции	практические занятия	промежуточная/ итоговая аттестация	
1	Тренинг - знакомство	2	0	2		
2	Полилог культур России: от исторической памяти к национальному достоянию	2	2	0		
3	Клиентоцентричность: понятие и сущность	4	4	0		
4	Стандарты клиентоцентричности	6	2	4		
5	Этапы реализации клиентоцентричного подхода	16	2	14		
Всего аудиторных часов		30	10	20		
Итоговая аттестация		**2**				тестирование
Итого:		**32**	**10**	**20**		

Проректор по научному и инновационному развитию _____ Е.А. Хицков