

ПАСПОРТ
дополнительной профессионально программы повышения квалификации
«Клиентоцентричность в государственном управлении»

Цель: совершенствование профессиональных компетенций и навыков взаимодействия сотрудников органов государственного управления с внешними и внутренними субъектами на основе клиентоцентрического подхода.

Задачи программы:

- Расширить представление о возможностях клиентоцентричности системы управления, обеспечить формирование компетенций и практических навыков для осуществления профессиональной деятельности, учитывающей интересы граждан, а также сотрудников и структурных подразделений органа государственного или муниципального управления.

- Сформировать навыки планирования стратегии по развитию клиентоцентричного подхода к организации работы.

- Повысить уровень понимания особенностей взаимодействия с сотрудниками и гражданами в рамках клиентоцентричного подхода.

- Повысить уровень знаний и умений для выполнения трудовых функций, согласно профессиональному стандарту.

Категория обучающихся: государственные гражданские служащие.

Срок освоения программы: 40 часов.

Режим занятий: 8 часов в день.

Форма обучения: очная с применением ДОТ.

Документ об окончании: удостоверение установленного образца.

Язык преподавания: русский.

Учебный план

№ п/п	Наименование модулей, тем	Всего (часов)	В том числе		
			аудиторные		
			лекции	практические занятия	формы контроля
1	Культура мышления и ценности клиентоцентричности. Клиентский сервис	11	3	6	2 Входной контроль (тестирование)
2	Инструменты оценки, внедрения и управления уровнем клиентоцентричности процессов и сотрудников	9	2	7	
3	Коммуникация представителей органов ГМУ	11	3	6	2 Текущий контроль (творческая работа)
4	Организационная культура	7	2	5	
5	Итоговая аттестация	2			2 Итоговая аттестация (тестирование)
Итого:		40	10	24	6