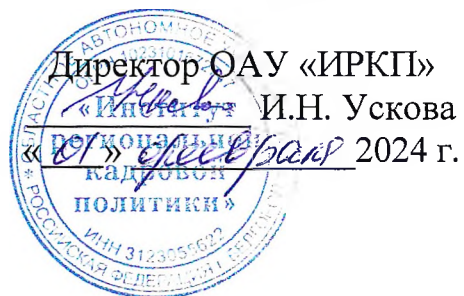


УТВЕРЖДАЮ



Директор ОАУ «ИРКП»
И.Н. Ускова
«01» сентября 2024 г.

ПРОГРАММА

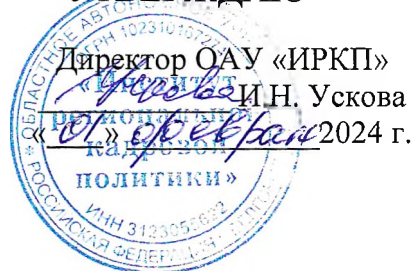
дополнительного профессионального образования
повышения квалификации

Клиентоцентричность в государственном управлении
(18 академических часов)

Белгород, 2024

**Областное автономное учреждение
«Институт региональной кадровой политики»**

УТВЕРЖДАЮ



Директор ОАУ «ИРКП»
И.Н. Ускова
«01» февраля 2024 г.

ПРОГРАММА

дополнительного профессионального образования
повышения квалификации

«Клиентоцентричность в государственном управлении»

Разработчики программы:

Гребенникова Анна Ивановна, заместитель директора ОАУ «ИРКП»;
Ускова Ирина Николаевна – директор ОАУ «ИРКП».

Составители учебно-тематического плана программы:

Гребенникова Анна Ивановна, заместитель директора ОАУ «ИРКП»;
Ускова Ирина Николаевна – директор ОАУ «ИРКП».

Рассмотрена на заседании экспертной группы

Протокол № 29 от «01» февраля 2024 г.

Белгород, 2024

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Цель: совершенствование профессиональных компетенций и навыков слушателей по направлению клиентоцентричность в государственном управлении и клиентоцентричные коммуникации на государственной гражданской службе.

Задачи: изучить теорию и практику применения клиентоцентричности в государственном управлении, методы и условия развития навыков в профессиональной деятельности и, корпоративную этику госслужащих при взаимодействии с внутренними и внешними клиентами.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Категории слушателей, на обучение которых рассчитана программа дополнительного профессионального образования (далее – программа): дипломированные специалисты (бакалавры, магистры) в сфере управления, государственные служащие, лица, включенные в резерв управленческих кадров.

1.2. Сфера применения слушателями полученных профессиональных компетенций, умений и знаний.

Полученные в ходе повышения квалификации профессиональные компетенции, умения и знания предназначены для их применения в своей деятельности, направленную на обеспечение исполнения основных функций.

2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОДГОТОВКИ ПО ПРОГРАММЕ

2.1. Нормативный срок освоения программы: 18 академических часов.

2.2. Режим обучения: не менее 4 часов в день.

2.3. Форма обучения: очная.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Слушатель, освоивший программу, должен:

3.1. обладать профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

- понимать общественное устройство, структуры государственной власти и ее отношений с другими институтами, особенности построения системы государственного и муниципального управления (ПК-5);
- представлять пути развития общества и государства, воспринимать ситуации и решать задачи с позиции государственных приоритетов, в основе своих управленческих решений ставить ценности и принципы клиентоцентричного государства (ПК-6);
- следовать социальным стандартам и требованиям служебной этики и внедрять эти стандарты в поведение подчиненных, проявлять в письменной и устной коммуникации уважительное отношение и профессионализм (ПК-7);
- представлять образ будущей ситуации, прогнозировать события и разрабатывать стратегические цели в области развития клиентоцентричности на уровне ведомства и межведомственного взаимодействия (ПК-8);
- совместить цели руководителя, миссию компании и самомотивацию в единую систему четко организованной работы, стремиться находить оптимальные пути для достижения результата, просчитывать варианты альтернативных действий на случай возникновения непредвиденных ситуаций (ПК-12);
- использовать различные способы контроля и оценки процесса достижения результата, осуществлять корректирующие действия в случае возникновения проблем (ПК-13);
- профессионально-квалификационного развития, посредством самообразования, развития

- своих подчиненных, путем предоставления практической поддержки и помощи (ПК-17);
- достигать цели в процессе общения с другими людьми. Уметь убеждать, управлять поведением людей в конфликтных ситуациях, представлять интересы региона, местного органа или организации (ПК-18);
 - уметь транслировать свои идеи и ожидания высокого результата от совместной деятельности членам команды, развивать и поддерживать потенциал, прикладывая максимум сил для достижения цели (ПК-19);
- 3.2. владеть:** навыками и инструментами организации клиентоцентричной среды, сервисов и услуг государственных органов власти, просчитывать социальные эффекты и последствия принятых решений и их влияние на развитие государственных функций и услуг в долгосрочной перспективе.
- 3.3. уметь:** выстраивать коммуникацию на внутри и межведомственном взаимодействии с внутренними и внешними клиентами по принципу клиентоцентричного государства, формировать отношения с целью улучшения клиентоцентричного подхода при оказании государственных услуг.
- 3.4. знать:** принципы и ценности клиентоцентричного государства, сущность и необходимость клиентоцентричного подхода, методы формирования клиентоцентричности.

4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

График обучения Форма обучения	Ауд. часов в день	Дней в неделю	Общая продолжительность обучения (дней)
Очная	4-6	3	3

5. ТРЕБОВАНИЯ К СТРУКТУРЕ ПРОГРАММЫ

Таблица 1

Учебный план дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Клиентоцентричность в государственном управлении»

№ п/п	Наименование модулей, дисциплин, разделов	Всего, час.	В том числе:			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия (семинары), тренинги	Самостоятельная работа	
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1.	Модуль 1. «Клиентоцентричность»	6	6			
2.	Модуль 2. «Обратная связь как инструмент управления»	6	4	2		

3.	Модуль 3. «Клиентоцентричность в деятельности государственных служащих»	5	4	1		
	Итоговая аттестация	1		1		Практическое задание
	ИТОГО	18	14	4		

Таблица 2

**Учебно-тематический план
дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Клиентоцентричность в государственном управлении»**

№ п/п	Наименование модулей, дисциплин, разделов, тем	Всего, час.	В том числе:			
			Лекции	Практические занятия (семинары), тренинги	Самостоятельная работа	Форма контроля
1.	2.	3.	4.	5.		6.
1.	Модуль 1. «Клиентоцентричность»	6	6			
1.1	Клиентоцентричность в государственном управлении	2	2			
1.2	Методы и условия развития мягких навыков в профессиональной деятельности	2	2			
1.3	Интеллектуальная гибкость в профессиональной деятельности	2	2			
2.	Модуль 2. «Обратная связь как инструмент управления»	6	4	2		
2.1	Обратная связь как инструмент управления: клиенты	2,25	1,5	0,75		
2.2	Обратная связь как инструмент управления: коллеги	2,25	1,5	0,75		
2.3	Обратная связь как инструмент управления: процессы	1,5	1	0,5		

3.	Модуль 3. «Клиентоцентричность в деятельности государственных служащих»	5	4	1		
3.1	Клиентоцентричность как важнейший аспект в деятельности государственных служащих	4	4			
3.2	Внимание к клиенту – основа работы	1		1		
	Итоговая аттестация	1		1		Практическое задание
ИТОГО		18	14	4		

6. ТРЕБОВАНИЯ К МИНИМУМУ СОДЕРЖАНИЯ ПРОГРАММЫ

Таблица 3

6.1. Учебная программа

№ п/ п	Наименование темы	Содержание обучения (по темам в дидактических единицах), наименование и тематика лабораторных работ, практических занятий (семинаров), самостоятельной работы, используемых образовательных технологий и рекомендуемой литературы
1.	Модуль 1. «Клиентоцентри чность»	Клиентоцентричность в государственном управлении; Методы и условия развития мягких навыков в профессиональной деятельности; Интеллектуальная гибкость в профессиональной деятельности
2.	Модуль 2. «Обратная связь как инструмент управления»	Обратная связь как инструмент управления: клиенты; Обратная связь как инструмент управления: коллеги; Обратная связь как инструмент управления: процессы
3.	Модуль 3. «Клиентоцентри чность в деятельности государственных служащих»	Клиентоцентричность как важнейший аспект в деятельности государственных служащих; Внимание к клиенту – основа работы
4.	Практические занятия (семинары)	Обратная связь как инструмент управления: клиенты. Обратная связь как инструмент управления: коллеги. Обратная связь как инструмент управления: процессы. Внимание к клиенту – основа работы
5.	Используемые образовательные технологии	Лекции, практические занятия
6.	Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-	Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации», статья 17 // СПС Консультант Плюс [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/ Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // СПС

ресурсов, дополнительной литературы	Консультант Плюс [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/ Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» // СПС Консультант Плюс [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/ Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» // СПС Консультант Плюс [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/ Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» // СПС Консультант Плюс [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/ Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.12.2013 № 2516-р «Об утверждении концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде» // СПС Консультант Плюс [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru Распоряжение Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года» // СПС Консультант Плюс [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект в работе. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2023. – 576 с. ДеМарко Т. Человеческий фактор. Успешные проекты и команды / Т. ДеМарко, Т. Листер. – Санкт-Петербург: Символ-Плюс, 2014. – 288 с. Митчелл Дж. Обнимите своих клиентов. Практика выдающегося обслуживания / Дж. Митчелл. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 871 с.
---	---

Тематика практических работ и перечень вопросов для самостоятельного обучения уточняются при составлении рабочих программ преподавателями.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММ

Формой и методом контроля и оценки результатов освоения тем является успешное выполнение практического задания. Срок выполнения практического задания – 1 академический час

Критерии оценки ответа обучающегося по системе зачёт/незачёт.

По результатам освоения программы дополнительного профессионального обучения выдается удостоверение о повышении квалификации.