

## Аннотация

### ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

#### *«Внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в органах власти. Внутренний клиент»*

<i>Категория слушателей</i>	Государственные гражданские служащие, ответственные за внедрение клиентоцентричности в органах власти (работа с внутренним клиентом)
<i>Уровень квалификации</i>	К освоению программы повышения квалификации допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование
<i>Трудоёмкость, часов</i>	50 академических часов
<i>Форма обучения</i>	очно-заочная (с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения)
<i>Цель программы</i>	Совершенствование профессиональных компетенций, необходимых для успешной реализации клиентоцентричного подхода к организации работы с внутренним клиентом в исполнительных органах Новосибирской области
<i>Задачи программы</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– изучить современные кадровые процессы в контексте клиентоцентричности; познакомиться с основами процессного подхода, дизайн-мышления и возможностями применения инструментария в процессе внедрения;</li> <li>– научиться работать с результатами обратной связи;</li> <li>– обсудить практические аспекты внедрения клиентоцентричности в формате обмена опытом и лучшими практиками по вовлеченности, удовлетворенности сотрудников, вопросам их аттестации и оценки;</li> <li>– отработать навыки выстраивания эффективных коммуникаций с внутренним клиентом, применять сервисный подход.</li> </ul>
<i>Планируемые результаты обучения</i>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– теоретическую основу клиентоцентричности; процессных и проектных подходов в государственном управлении;</li> <li>– актуальные подходы в создании клиентоцентричных сервисов; стандарты, принципы и ценности клиентоцентричности;</li> <li>– основы реализации федерального проекта «Государство для людей»;</li> <li>– направления внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в органах государственной власти;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выстраивать коммуникации в рамках внедрения клиентоцентричности;</li> <li>– формировать прототипы пути внутреннего клиента;</li> <li>– применять различные инструменты для эффективного выстраивания сервисов для сотрудников;</li> <li>– работать с обратной связью;</li> </ul> <p><b>владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения механизмов дизайн-мышления при внедрении клиентоцентричности;</li> <li>– навыками применения инструментов внедрения клиентоцентричности;</li> <li>– навыками создания клиентоцентричных сервисов и услуг для внутреннего клиента в областных исполнительных органах.</li> </ul>
<i>Итоговая аттестация</i>	Зачет
<i>Документ о квалификации</i>	Удостоверение о повышении квалификации