Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Солоненко Анна Александровна
Должность: Директор
Дата подписания: 02.10.2021 17:30:14
Уникальный программный ключ:
d9ba9a2cd160ab4af0426b4783e0037f8b3050e51

Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована DQS по международному стандарту ISO 9001:2015

Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
ДРТИ ФГБОУ ВО «АГТУ»

ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

Клиентоцентричность и цифровая трансформация в системе государственного и муниципального управления

Направление *«Государственное и муниципальное управление»*
Трудоемкость

72 часа

I. Общие положения

1.1. Цель ППК: программа повышения квалификации направлена на совершенствование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности федеральных государственных и муниципальных служащих и повышение их профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации. Целями программы повышения квалификации являются: формирование знаний и практических навыков у линейных сотрудников об эффективных способах взаимодействия с внутренним клиентом, обеспечивающих своевременное и качественное выполнение служебных задач на всех уровнях при внутреннем и межведомственном взаимодействии, и создание личного плана развития клиентоцентричности сотрудника.

1.2. Сопоставление результатов обучения по ППК с профессиональными стандартами, квалификационными требованиями, федеральными государственными образовательными стандартами

1.2.1. Связь ППК с ПС

Наименование ППК	Наименование и реквизиты ПС (одного или нескольких), ОТФ и (или) ТФ	Уровень квалификации
Клиентоцентричность и цифровая трансформация в системе государственного и муниципального управления	Не имеется	

1.3. Планируемые результаты обучения

Имеющаяся квалификация и (или) уровень образования: лица, имеющие и (или) получающие высшее профессиональное образование				
Виды профессиональной деятельности	Профессио-нальные компетенции или трудовые функции	Практический опыт	Умения	Знания
ВПД 1 ***Организационно-управленческая деятельность***	ПК-1 способность к организационно-управленческой работе с внутренними клиентами	- применения знаний ценностей, принципов и стандартов клиентоцентричности, изложенных в основополагающих документах; - владения навыками применения принципов и стандартов клиентоцентричности при взаимодействии с внешним клиентом за счет развития собственных коммуникативных компетенций; - владения навыками применения технологий взаимодействия с клиентом, основанное на знании потребностей клиента и его особенностях	- адаптировать рабочие процессы под стандарты клиентоцентричного государства в процессе ежедневной деятельности; - создавать свой личный план развития на основе обратной связи от клиентов и коллег и своего предыдущего опыта; - определять критерии оценки проблематики текущих традиций общения, ориентироваться в удовлетворённости граждан оказанием услуг; - применять метод дизайн-мышления; - перевести конфликтную реплику в конструктивную	- ценности, принципы и стандарты клиентоцентричности, изложенных в основополагающих документах; - лучшие мировые практики внедрения принципов клиентоцентричности в государственном управлении; - уровень клиентоцентричной зрелости своего органа власти, а также метрики удовлетворенности клиентов органа государственной власти; - способы реализации ценностей клиентоцентричного государства в процессе ежедневной деятельности государственного служащего; - каких эффектов можно достичь при внедрении принципов клиентоцентричного подхода в органах государственной власти

1.5. Категория слушателей: для служащих, в деятельность которых входит взаимодействие с внутренним клиентом — внутри и межведомственное взаимодействие

1.6. Срок освоения ППК слушателем: 3 недели

1.7. Трудоемкость ПП: 72 часа

1.8. Форма обучения и режим занятий: дистанционное асинхронное

1.9. Требования к слушателю (базовое образование слушателя): наличие профильного высшего образования, опыт работы не менее 3-х месяцев

1.10. Форма итоговой аттестации: зачет

1.11. Документ о квалификации: удостоверение о повышении квалификации установленного образца

II. Документы, регламентирующие содержание и организацию образовательного процесса при реализации ППП

2.1. Содержание ППК

2.1.2. Структура и содержание теоретической части ППК

2.1.1. Структура и содержание теоретической части ДПП

Результаты обучения (освоенные компетенции)	Умения и знания	Учебные дисциплины/ /модули /учебного предмета /курса
ПК-1 способность к организационно-управленческой работе с внутренними клиентами	Должен уметь: адаптировать рабочие процессы под стандарты клиентоцентричного государства в процессе ежедневной деятельности; создавать свой личный план развития на основе обратной связи от клиентов и коллег и своего предыдущего опыта; определять критерии оценки проблематики текущих традиций общения, ориентироваться в удовлетворённости граждан оказанием услуг; применять метод дизайн-мышления; перевести конфликтную реплику в конструктивную Должен знать: ценности, принципы и стандарты клиентоцентричности, изложенных в основополагающих документах; лучшие мировые практики внедрения принципов клиентоцентричности в государственном управлении; уровень клиентоцентричной зрелости своего органа власти, а также метрики удовлетворенности клиентов органа государственной власти; способы реализации ценностей клиентоцентричного	Модуль 1. Мышление и ценности Модуль 2 Стандарты «Государство для людей», «Государство для бизнеса» Модуль 3. Методы повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг на основе клиентоориентированного подхода

	государства в процессе ежедневной деятельности государственного служащего; каких эффектов можно достичь при внедрении принципов клиентоцентричного подхода в органах государственной власти	

2.2. Учебный план: учебный план представлен в приложении 1 к настоящей ППК.

2.3. Календарный учебный график: календарный учебный график представлен в приложении 2 к настоящей ППК.

2.4. Рабочие программы учебных разделов, курсов, дисциплин (модулей): рабочие программы учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) представлены в приложении 3 к настоящей ППК**.**

2.5. Организационно-педагогические условия

2.5.1. Краткая характеристика привлекаемых к обучению научно-педагогических работников, специалистов: реализация программы повышения квалификации обеспечивается научно-педагогическими кадрами, имеющими базовое образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины. Доля преподавателей из числа действующих руководителей и специалистов профильных организациях составляет не менее 20%.

2.5.2. Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение учебного процесса: программа повышения квалификации обеспечена учебно-методической документацией и материалами по всем учебным дисциплинам. Библиотечный фонд укомплектован печатными и электронными изданиями основной учебной литературы. Материально-техническое обеспечение включает в себя: лекционные аудитории (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном) помещения для проведения семинарских и практических занятий.

2.5.3. Общие требования к организации образовательного процесса: дистанционная работа организована посредством асинхронных веб-конференций; организованы чаты для проведения консультаций и чаты технического обеспечения процесса обучения. Обучение по программе возможно с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Доступ к ним обеспечивается с помощью электронной информационно-образовательной среды (ЭИОС). Доступ осуществляется по персональным логину и паролю студента, предоставляемым админом Образовательного портала.

2.6. Оценка качества освоения ППК

2.6.1. Оценочные и методические материалы для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации: представлены в рабочих программах учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей).

2.6.2. Итоговая аттестация выпускников ППК: программа итоговой аттестации.

III. Особенности реализации программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья

3.1. Наличие соответствующих условий реализации программы: для слушателей из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по письменному заявлению о необходимости создания для них специальных условий) образовательный процесс по ППК организуется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья; обеспечивается соблюдение следующих общих требований: использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего слушателю необходимую техническую помощь, обеспечение доступа в здания и помещения и другие условия, без которых невозможно или затруднено обучение по ППК.

3.2. Доведение до сведения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья в доступной для них форме локальных нормативных актов АГТУ по вопросам реализации ППК: для слушателей из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по письменному заявлению о необходимости создания для них специальных условий) все локальные нормативные акты АГТУ по вопросам реализации ППК доводятся до сведения в доступной для них форме.

3.3. Увеличение срока освоения ППК для слушателей с ограниченными возможностями здоровья по отношению к установленному сроку освоения: для слушателей из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по письменному заявлению о необходимости создания для них специальных условий) срок освоения ППК по отношению к установленному сроку освоения ППК увеличивается не более чем на 2 месяца.