



ПРАКТИКА РАБОТЫ С ВНУТРЕННИМ КЛИЕНТОМ В ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

программа повышения квалификации

очно-дистанционная форма

24 академических часа

О ПРОГРАММЕ

Концепция государственного управления ориентирована на постоянное совершенствование удовлетворения потребностей клиента, в том числе внутреннего. Данный курс дает разъяснение о том, кого называют внутренним клиентом и как концепция клиентоцентричности может быть реализована в кадровых процессах. Отдельное внимание уделено дизайн-мышлению как наиболее значимой методологии, позволяющей понять потребности человека и найти соответствующие им решения.

СЛУШАТЕЛЬ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДОЛЖЕН:

знать процессы, которые необходимо учитывать при клиентоцентричной трансформации для внутреннего клиента; методологию внедрения принципов клиентоцентричности во внутренние процессы. Уметь применять принципы клиентоцентричного подхода для решения задач на государственной гражданской службе, поддерживать внедрение изменения и адаптироваться к новым условиям работы; определять ключевые показатели организации работы органов и организаций для реализации клиентоцентричного подхода в соответствии со стандартом для внутреннего клиента. Владеть инструментами клиентоцентричной трансформации; инструментами адаптации, мотивации и профессионального развития сотрудников; базовыми навыками применения дизайн-мышления.

КЛЮЧЕВЫЕ ПУНКТЫ ПРОГРАММЫ:

1. Клиентоцентричное государство.
2. Инструменты и практики клиентоцентричного подхода.
3. Культура клиентоцентричности.
4. Исследования клиентоцентричности в государственном управлении.
5. Внутренний клиент и его опыт.
6. Инструменты клиентоцентричной трансформации.
7. Измерение уровня клиентоцентричности.
8. Адаптация, мотивация и профессиональное развитие сотрудников.
9. Успешные примеры создания клиентоцентричной культуры.
10. Основы дизайн-мышления.
11. Этапы дизайн-мышления.

**ВЫ ПОЛУЧАЕТЕ УДОСТОВЕРЕНИЕ О ПОВЫШЕНИИ КВАЛИФИКАЦИИ
В ОБЪЕМЕ 24 ЧАСОВ (БЕССРОЧНАЯ ЛИЦЕНЗИЯ №4556 ОТ 28.09.2021)**