

2.2. Учебный план

Таблица 2.2.1

Учебный план

[illegible]

[illegible]

Таблица 2.3.1

2.3. Содержание программы

Содержание программы

Наименование темы	Содержание темы
Тема 1. Внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность кадровых служб	Общие требования к организации процесса внедрения клиентоцентричности в государственное управление: декларация ценностей, стандарты работы с внутренним клиентом. Клиент внутренних и клиент внешний. Ценностные ориентации государственных служащих, формирование внутренней миссии гражданского служащего. HR-мониторинг: задачи, технологии, участники, результат. Роль кадровой службы в реализации кадровой политики и стратегии. Типичные заблуждения и ошибки при внедрении
Тема 2. Личностные факторы как предпосылки клиентоцентричного поведения	Клиентоцентричность как новая профессиональная идентичность государственного служащего. Личностные качества, определяющие готовность госслужащего к клиентоцентричному поведению. Отношение государственных служащих к клиентоцентричности
Тема 3. Кадровый цикл: роль, функции и продукт HR на каждом этапе цикла	Жизненный цикл пребывания гражданского служащего на государственной службе. Путь клиента. Точки контакта с клиентом (сотрудником). Модель ожиданий клиента от сотрудников кадровой службы на каждом этапе кадрового цикла