

**Учебно-тематический план дополнительной
профессиональной программы повышения квалификации
«Этика государственной гражданской и
муниципальной службы».**

Категория слушателей – лица, имеющие/получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Срок обучения – от 16 до 136 академических часов.

Режим обучения – не более 36 академических часов в неделю.

Форма обучения – очно-заочная форма обучения с применением дистанционно-образовательных технологий и электронного обучения.

№ п/п	Наименование разделов	Всего, час	В том числе	
			Лекции	Практ. занятия
1	Ключевые ценности государственного и муниципального служащего	6	2	4
2	Клиентоцентричность как конкурентоспособность региона	8	2	6
3	Стандарты поведения государственного и муниципального служащего	8	2	6
4	Работа с трудным заявителем	8	2	6
5	Ресурсы стрессоустойчивости	8	2	6
6	Личный бренд государственного и муниципального служащего	8	2	6
7	Основы деловой переписки (дистанционно)	8	4	4
8	Соло на клавиатуре (электронное обучение)	54	0	54
9	Русский язык (дистанционно)	24	12	12
10	Итоговая аттестация	4	0	4
	ИТОГО:	136	18	118

Содержание программы

Модуль 1. Ключевые ценности государственного и муниципального служащего (6 академических часов).

Содержание модуля:

- «Портрет» государственного гражданского и муниципального служащего: ключевые ценности, установки, обуславливающие его внешний вид и личностные характеристики.
- Ключевые ценности и установки госслужащих, касающиеся процесса взаимодействия с коллегами.
- Ключевые ценности и установки, определяющие особенности взаимодействия госслужащих с гражданами, заявителями.
- Базовые навыки и умения государственного служащего, способствующие общей эффективности профессиональной деятельности государственного гражданского и

муниципального служащего.

- Конструктивные установки госслужащего в отношении собственного эмоционального состояния. Влияние общего эмоционального фона на качество профессиональных коммуникаций.

Модуль 2. Клиентоцентричность как конкурентоспособность региона (8 академических часов).

Содержание модуля:

- Понятия «клиентоцентричность» и «клиентоориентированность», специфика их применения в органах государственного и муниципального управления. Внешние и внутренние клиенты.
- Общие требования к поведенческим компетенциям государственного и муниципального служащего: клиентоориентированность, доброжелательность, улыбка в голосе, настрой на заявителя, жителя региона. Уровни клиентоориентированности.
- Сервис с точки зрения населения. Формирование удовлетворенности населения работой органов государственного и муниципального управления. Разработка первичного плана мероприятий по улучшению качества сервиса при работе с гражданами и заявителями.

Модуль 3. Стандарты поведения государственного и муниципального служащего (8 академических часов).

Содержание модуля:

- Стандарты поведения: что это такое? Основные требования типового кодекса этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих. Алгоритм делового поведения государственного и муниципального служащего.
- Особенности общения с населением: личное общение, общение по телефону, общение в социальных сетях.
- Техники активного слушания для организации эффективной коммуникации с гражданами и заявителями.

Модуль 4. Работа с трудным заявителем (8 академических часов).

Содержание модуля:

- Природа и сущность конфликта. Управление конфликтом как условие развития конструктивной стороны конфликта.
- Основные виды конфликта и приемы управления конфликтами: конфликт эмоциональный, конфликт интересов, конфликт процедурный. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях (К.У. Томас, Р.Х. Килменн): проталкивание, уклонение, уступка, компромисс, сотрудничество. Ключевой принцип стратегии сотрудничества.
- Кто такой трудный заявитель? Типы трудных заявителей. Трудный заявитель и трудная ситуация. Ошибки, совершаемые государственными и муниципальными служащими при работе с населением, или как из лояльного заявителя сделать трудного.
- Активное слушание на этапе выяснения потребностей и интересов заявителя. Суть активного слушания. Приемы активного слушания.

Модуль 5. Ресурсы стрессоустойчивости (8 академических часов).

Содержание модуля:

- Понятие стресса. Различные подходы к трактовке феномена стресса. Виды стресса. Стресс в профессиях «человек-человек», причины и источники его возникновения. Классификация стрессовых ситуаций. Стадии развития стресса по Г. Селье. Диагностика состояния стресса.
- Стресс-менеджмент как умение управлять негативными эмоциональными состояниями. Когнитивная теория стресса Р. Лазаруса. Модель стресса Д. Гринберга. Модель стрессоустойчивости личности.
- Ресурсы стрессоустойчивости: внешние и внутренние. Целеполагание как ресурс стрессоустойчивости. Позитивное мышление. Саморегуляция как ресурс стрессоустойчивости. "Три слона и одна черепаха" стрессоустойчивости: методы и техники саморегуляции до, во время и после стрессовых ситуаций.

Модуль 6. Бренд личности государственного и муниципального служащего (8 академических часов).

Содержание модуля:

- Что такое бренд личности? Зачем государственному/муниципальному служащему развивать личный бренд?
- Уровни построения личного бренда: экспертиза и уникальность, контент, коммуникации, визуальный образ. Личные экспертиза и уникальность. Анализ профессиональных качеств и репутации
- Позиционирование личного бренда. Контент и развитие личного бренда в социальных сетях. Самопрезентация. Small – talk. Сторителлинг.
- Составляющие имиджа государственного/муниципального служащего. Деловой стиль в одежде. Business best.

Модуль 7. Основы деловой переписки (8 академических часов). Дистанционный курс.

Содержание модуля:

- Особенности деловой переписки как инструмента общения. Преимущества и недостатки деловой переписки как способа передачи информации. Культура деловой переписки. Правила и нормы письменного делового взаимодействия.
- Критерии эффективности деловой переписки. Основные ошибки, допускаемые в деловой переписке.
- Структура делового письма. Составление оптимальных текстов делового письма. Лексические стандарты и нормы деловой переписки. Виды деловых писем.

Модуль 8. Соло на клавиатуре (54 академических часа). Электронное обучение.

Содержание модуля:

- Увеличить скорость внутренних письменных коммуникаций на 10-15%, повышается их качество.
- Набирать страницу текста за 4-5 минут (вместо 20-25 минут при наборе обычным способом). Скорость набора текста после обучения составляет 150-200 знаков в минуту и увеличивается до 250-300 знаков в минуту в течение полугода практики после обучения.

- Акцентировать внимание при наборе текстов на содержании, более творчески подходить к решению поставленных задач.
- Развить аккуратность, чёткость, внимательность, силу воли, веру в свои силы. Снизить общую утомляемость.

Модуль 9. Русский язык и культура речи (24 академических часа). Дистанционный курс.

Содержание модуля:

- Основные нормы русского языка. Культура речи.
- Основные правила орфографии. Основные правила пунктуации.

Модуль 10. Итоговая аттестация (4 академических часа).

По завершении курса проводится экзамен в форме тестирования. Для получения зачета необходимо правильно ответить на более чем 60% предлагаемых вопросов.