



معاونت برنامه ریزی و توسعه آموزش

عنوان دوره: طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری

پیش نیاز دوره: _____

شرایط شرکت کنندگان: کلیه مدیران، روسا، مسئولین و کارکنان شاغل در واحدهای ستادی و اجرایی دستگاههای کشور اعم از وزارتخانه ها، موسسات و شرکتهای دولتی.

مدت دوره: ۱۲ ساعت - نظری: ۶ ساعت، عملی: ۶ ساعت

هدف دوره: تعمیق و تغییر نگرش شرکت کنندگان در خصوص نگرش مشفقانه به خدمت گیرندگان و ارباب رجوع، افزایش دانش شرکت کنندگان در زمینه مبانی نظری طرح تکریم و تئوریهای نوین مدیریت دولتی (مدیریت دولتی نوین، مدیریت کیفیت جامع و ...)، ارتقاء مهارت شرکت کنندگان در زمینه مستند سازی، اصلاح و بهبود سیستمها و روشهای انجام کار.

انتظارات و قابلیتهای رفتاری دوره: پس از گذراندن این دوره شرکت کنندگان قادر خواهند بود:

جایگاه و نقش ارباب رجوع در نظام اداری و تاثیر رضایت خدمت گیرندگان در ارتقاء سلامت، اعتماد و بهره وری عمومی را تشریح نمایند.

نظریه های نوین مدیریت را توضیح دهند.

عناصر و الزامات نظامهای مدیریت کیفیت مبتنی بر استانداردهای ISO 9000 را بیان کنند.

ضمن تشریح اهداف، مزایا و مراحل مستند سازی روشهای انجام کار، یک نمونه از روشهای اجرایی واحد مربوطه را مستند نماید.

تکنیکهای اصلاح و بهبود سیستمها و روشهای انجام کار را تشریح نمایند.

ضمن تشریح مفاهیم و مزایای پاسخگویی و اطلاع رسانی در بخش دولتی الگو و شیوه مناسب اطلاع رسانی در واحد مربوطه را پیشنهاد نمایند.

عملی	نظری	محتوای برنامه
_____	۱/۵ ساعت	مبانی نظری و چرایی رویکرد طرح تکریم
_____	۱/۵ ساعت	نظریه های نوین در مدیریت دولتی (مدیریت دولتی نوین، مدیریت کیفیت جامع و ...)
_____	۱/۵ ساعت	آشنایی با استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰
۳/۵	۱ ساعت	مستند سازی روشهای انجام کار با تمرکز بر بهبود سیستمها و روشها
۲/۵	۰/۵ ساعت	پاسخگویی و سازوکارهای اطلاع رسانی در بخش دولتی

روشهای آموزشی		
کار عملی	کار گروهی	سخنرانی نظری
نمایش فیلم	مورد کاوی	مشارکت
نحوه ارزشیابی		
آزمون کتبی، گزارش کار گروهی - عملی، تدوین پروژه، مشارکت فعال		

منابع آموزشی:
دستورالعمل نحوه مستندسازی - اصلاح روشهای انجام کار و شیوه های اطلاع رسانی ارائه خدمات دستگاههای دولتی (انتشارات مرکز توسعه فن آوری و نوسازی اداری - تیرماه ۱۳۸۱)
مدیریت دولتی نوین (آون هیوز - انتشارات)
فصلنامه مدیریت دولتی (ویژه نامه مدیریت کیفیت جامع - شماره ۵۲ - تابستان ۱۳۸۱)
ریه و تحلیل سیستمها (جان بینگهام و گارث دیویز - ترجمه احمد عزیزی - انتشارات سازمان حسابرسی - اسفندماه ۱۳۷۳)
مدیریت کیفیت فراگیر (دکتر مصطفی جعفری و دیگران - موسسه خدمات فرهنگی رسا - ۱۳۷۹)

ردیف	عنوان	نوع
۱	روشهای نوین مدیریت دولتی	کتاب
۲	روشهای نوین مدیریت دولتی (مجموعه کتاب)	کتاب
۳	روشهای نوین مدیریت دولتی (مجموعه کتاب)	کتاب
۴	روشهای نوین مدیریت دولتی (مجموعه کتاب)	کتاب
۵	روشهای نوین مدیریت دولتی (مجموعه کتاب)	کتاب