

პიროვნული და პროფესიული კომპეტენციების განვითარების კურსის პროგრამა

ანალიზი	
მიზანი	ახლად დანიშნული საჯარო მოხელის გათვითცნობიერება საჯარო სამსახურისთვის დამახასიათებელ თავისებურებებში და მისი საბაზისო უნარების განვითარება
ამოცანები	ტრენინგის მონაწილეთათვის: • ადმინისტრაციული წარმოების საკითხებში ცნობიერების ამაღლება • საჯარო სამსახურში ეთიკის საკითხებზე ინფორმაციის მიწოდება • პროფესიული კომუნიკაციისა და გუნდური მუშაობის პრინციპების გაგნობა • ეფექტური კომუნიკაციისა და დროის მართვის საკითხებზე ცნობიერების ამაღლება
სასწავლო მოდულის შესწავლის და დაშვების წინაპირობები	საქართველოს მთავრობის N242 დადგენილების გათვალისწინებით, საბაზისო პროგრამას გადის პირი, რომელიც „საჯარო სამსახურის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული მოთხოვნების დაცვით ღია ან დახურული კონკურსის საფუძველზე პირველად ინიშნება მოხელის თანამდებობაზე, დანიშნვიდან ერთი წლის ვადაში. საბაზისო პროგრამა შესაძლოა გაიარონ საჯარო დაწესებულების სხვა მოხელეებმაც, თუ არსებული საჭიროებიდან გამომდინარე შესაბამის გადაწყვეტილებას მიიღებს უფლებამოსილი პირი. სასწავლო მოდული საბაზისოა, ამდენად შესწავლის წინაპირობები არ გააჩნია.
სწავლების ფორმა	საქართველოს მთავრობის N242 დადგენილების გათვალისწინებით, სწავლების ფორმად შერჩეულია: • ელექტრონული სწავლება, რაც გულისხმობს ტრენერის თანდასწრებით ონლაინ მეცადინეობას ლექციის, სემინარისა და სხვა ფორმატში; • სწავლა კეთებით, რაც გულისხმობს პრაქტიკაზე ორიენტირებულ სწავლებას;
ტრენინგის ფორმატი	სასწავლო პროცესი ითვალისწინებს ზრდასრულთა განათლების (ანდრაგოგიკა) პრინციპებს. სწავლების პროცესი ინტერაქტიულია და მოითხოვს მონაწილეების მაქსიმალურ ჩართულობას. კურსი გააერებულება თანამედროვე სწავლების მეთოდებით და ორიენტირებულია მონაწილეებში ტრანსფერული უნარ- ჩვევების გამომუშავებასა და მათი გამოყენების პროცესში მოტივაციის ამაღლებაზე. შენიშვნა: პროგრამის შემუშავებისას/განხორციელებისას გათვალისწინებულია: ა) სწავლების ონლაინ მეცადინეობის მეთოდით/ ფორმით განხორციელების შემთხვევაში, ერთი ნაკადის მსმენელთა რაოდენობა არ აღემატება 20 ადამიანს; ბ) მსმენელის დატვირთვა არ აღემატება სამუშაო დღეებში 4 საკონტაქტო საათს, თუ მსმენელი იმავე დღეს ასრულებს სამსახურებრივ მოვალეობებსაც, ხოლო თუ მსმენელი სამუშაო დღეს განთავისუფლებულია სამსახურებრივ მოვალეობების შესრულებისაგან ან დატვირთვა გათვალისწინებულია არასამუშაო დღეებში – 6 საკონტაქტო საათს.
ტრენერები	• ადმინისტრაციული წარმოება (10სთ); ფიქრია თათარაშვილი კახა ურიადმოყფელი • ეთიკა საჯარო სამსახურში (ნსთ) კახა ურიადმოყფელი ირინა ალაპიშვილი • პროფესიული კომუნიკაცია, თანამშრომლობა და გუნდური მუშაობა (3სთ) გიორგი რაზმაძე ეკატერინე გოგელაშვილი ანა დოლიძე ამირან კილაძე სალომე ფუტყარაძე თამარ კანაშვილი • ეფექტური მომსახურება და დროის მართვა (4სთ) ნინო გვარამაძე თამარ გურგშიძე ანა დოლიძე სალომე ფუტყარაძე თამარ კანაშვილი
მსმენელები და მათი შესაძლებლობები	მსმენელები არიან საჯარო სამსახურში ახლადდანიშნული მე-3 და მე-4 რანგის თანამშრომლები

ხელმისაწვდომი რესურსები	ინტერნეტში ჩართული ლეპტოპი ვებ-კამერა მიკროფონი დინამიკი ან ყურსასმენი ონლაინ შეხვედრების აპლიკაცია (zoom, teams)
დაგეგმარება	
მეთოდика	1. პრეზენტაცია 2. მუშაობა მცირე ჯგუფებში 3. მუშაობა წყვილებად 4. გონებრივი იერიში 5. მეთოდი „მართული აღმოჩენა“ 6. მეთოდი „ დიქტოგლოსი“ მეთოდი „ჯიგსო“
მასალა თითოეული საკითხისთვის	2. ადმინისტრაციული წარმოება - (10 სთ) 2.1 სახელმწიფოს არსი და ქვეყნის სტრატეგიული ხედვა 2.1.1 კონსტიტუციის 78-ე მუხლი 2.1.2 ევროატლანტიკური ინტეგრაცია 2.1.3 ღია მმართველობა (30 წთ) 2.2 საჯარო მმართველობა 2.2.1 ხელისუფლების დანაწილების პრინციპი, კონტიტუციური პრინციპები და საჯარო სამსახურის პრინციპები (სამართლებრივი სახელმწიფოს პრინციპი, თანაზომიერება, კანონიერება, კანონის წინაშე თანასწორობა, მიუკერძოებლობა, პოლიტიკური ნეიტრალისტეტი, ღიაობა, და საჯაროობა და სხვა.) 2.2.2 ტერიტორიული და ორგანიზაციული მოწყობის ფორმები (საჯარო დაწესებულებები: სამინისტრო, საქვეუწყებო დაწესებულება, სსიპ, ადგილობრივი თვითმმართველობა, ააიპ) 2.2.3 საჯარო კერძო თანამშრომლობა 2.2.4 თანამედროვე საჯარო მმართველობა და საზოგადოება (მოქალაქეზე ორიენტირებული მომსახურება, ელექტრონული მმართველობა) ● ჯიგსო, მართული აღმოჩენა, გონებრივი იერიში, თავისუფალი პრაქტიკა, ჯგუფური მუშაობა, პრეზენტაციის მომზადება მსმენელების მიერ (90წთ) 2.3 საქმიანობის სამართლებრივი ფორმები 2.3.1 ნორმატიული აქტების იერარქია - ჯიგსო, კონტროლირებული პრაქტიკა 2.3.2 აქტის სახეები (ნორმატიული, ინდივიდუალური, რეალაქტი) - მართული აღმოჩენა, პრეზენტაცია, კონტროლირებული პრაქტიკა 2.3.3 ხელშეკრულების სახეები (სამოქალაქო და ადმინისტრაციული ხელშეკრულება) - დიქტოგლოსი, პრეზენტაცია, კონტროლირებული პრაქტიკა 2.3.4 არაფორმალური საჯარო მმართველობა (მოხელისა და მოქალაქის კომუნიკაცია მმართველობითი ფუნქციის განხორციელების ფარგლებში, რომლის მიზანია კონსულტაცია გაეწიოს მოქალაქეს უკეთესი მომსახურების მიღების მიზნით) ● გონებრივი იერიში, პრეზენტაცია, ნახევრად თავისუფალი პრაქტიკა (4 საათი) 2.4 ადმინისტრაციული წარმოება 2.4.1 წარმოების პრინციპები (დისკრეცია, საჯაროობა, საიდუმლოება, პროპორციულობა, მიუკერძოებლობა, ინკვიზიციურობა, კანონიერი ნდობა და სხვა) პრეზენტაცია, კონტროლირებული პრაქტიკა, სადისკუსიო კლუბი 2.4.2 ადამიანის უფლებები, როგორც ადმინისტრაციული წარმოების კანონიერების კრიტერიუმი 2.4.3 წარმოების სახეები, ადმინისტრაციული საჩივარის წარმოება ● გონებრივი იერიში, პრეზენტაცია, კონტროლირებული პრაქტიკამართული აღმოჩენა, პრეზენტაცია, წყვილებში მუშაობა (4 საათი) 3. ეთიკა საჯარო სამსახურში (6 სთ) 3.1 ღირებულებების მნიშვნელობა საჯარო სამსახურში (30წთ) 3.2 პროფესიონალიზმი 3.2.1 ერთგულება 3.2.2 ნეიტრალიტეტი 3.2.3 გამოხატვის თავისუფლება 3.2.4 სუბორდინაცია და კომუნიკაციის სტანდარტი (კოლეგიალობა, ოთხი თვალის პრინციპი) ● მართული აღმოჩენა, პრეზენტაცია, წყვილებში მუშაობა (30 წთ) 3.3 კეთილსინდისიერება 3.3.1 კორუფცია 3.3.2 ინტერესთა შეუთავსებლობა

- 3.3.3 საჩუქარი
- 3.3.4 რესურსის გამოყენება
 - მართული აღმოჩენა, პრეზენტაცია, წყვილებში მუშაობა (60 წთ)
- 3.4 გამჭვირვალობა**
- 3.4.1 რეპუტაცია
- 3.4.2 მოქალაქეთა ჩართულობა
- 3.4.3 მომსახურების გაწევა
 - გონებრივი იერიში, პრეზენტაცია, კონტროლირებული პრაქტიკა (60 წთ)
- 3.5 სამართლებრივი რეგულირება - თავების მითითებით**
- 3.5.1 „საჯარო სამსახურის შესახებ“ კანონი
- 3.5.2 საჯარო დაწესებულებაში ინტერესთა შეუთავსებლობისა და კორუფციის შესახებ კანონი
- 3.5.3 საჯარო დაწესებულებებში ეთიკისა და ქცევის ზოგადი წესების განსაზღვრის შესახებ“ მთავრობის დადგენილება
- 3.5.4 შინაგანაწესები
 - მართული აღმოჩენა, პრეზენტაცია, წყვილებში მუშაობა (90 წთ)
- 3.6 პრევენციის მექანიზმები და ინსტრუმენტები**
- 3.6.1 კანონი
- 3.6.2 წახალისება
- 3.6.3 შეხვედრები და დისკუსიები
- 3.6.4 ტრენინგები და სწავლება
- 3.6.5 მხილება და სამოქალაქო საზოგადოება
- 3.6.6 დისციპლინური წარმოება
 - გონებრივი იერიში, პრეზენტაცია, კონტროლირებული პრაქტიკა (90 წთ)

4. პროფესიული კომუნიკაცია და გუნდური მუშაობა (3სთ)

4.1 კომუნიკაციის პროცესის ანალიზი

- 4.1.1 ეფექტური პროფესიული კომუნიკაციის არსი და მნიშვნელობა
- 4.1.2 კომუნიკაციის როლი პიროვნებათშორის ურთიერთობებში;
- 4.1.3 ინტერპერსონალური კომუნიკაციის საფუძვლები, მიზნები და სასიცოცხლო ციკლი;
- 4.1.4 გენდერი; ასაკი; კომუნიკაცია შშმ პირებთან;
- 4.1.5 პარტნიორის დამოკიდებულების, უპირატესობის, მიმზიდველობის ნიშნების ანალიზი

4.2 ინფორმაციის მიმოცვლის სისტემები

- 4.2.1 შეხვედრების სენსორულ-პერცეპტული დონეები: შეგრძნება, აღქმა, ყურადღება, წარმოდგენა;
- 4.2.2 მაღალი რანგის კოგნიტური პროცესები: მეხსიერება, აზროვნება, მეტყველება, ინტელექტი;
- 4.2.3 ინფორმაციის შექმნის, შეგროვების, დამუშავების, გადაცემისა და მიღების ეფექტიანი მეთოდები.
- გონებრივი იერიში, პრეზენტაცია, კონტროლირებული პრაქტიკა (60 წთ)

4.3 ინტერპერსონალური კომუნიკაციის მართვის პროცესი

- 4.3.1 გერბალური კომუნიკაციის ბარიერები
 - საუბრის პროცესი;
 - სამეტყველო აზრთწყობა;
 - პარტნიორის მეტყველებითი ქცევის თავისებურებები;
 - ლინგვისტური მახეები
- 4.3.2 არავერბალური ინფორმაციის ინტერპრეტაცია ურთიერთობაში;
 - არავერბალური კომუნიკაციის კულტურის თავისებურებები;
 - სხეულის ენის მახასიათებლები;
 - დარწმუნების ქესტები
- მართული აღმოჩენა, პრეზენტაცია, წყვილებში მუშაობა (30 წთ)

4.4 გუნდური მუშაობა

- 4.4.1 გუნდის ეფექტიანი როლები, გუნდის მცნება და გაერთიანების მიზეზები;
 - როლები და ლიდერობა;
 - სოციალური სიზარმაცე;
 - ჯგუფური თანამოაზრობა
- 4.4.2 ინდივიდუალულობა
 - ინდივიდუალური ქცევის საფუძვლები;
 - ინტერპერსონალური შეთავსების ფორმები;
 - მოტივაციის სისტემები.
- გონებრივი იერიში, პრეზენტაცია, კონტროლირებული პრაქტიკა, სადისკუსიო კლუბი (90წთ)

5. ეფექტიანი მომსახურება და დროის მართვა (4 სთ)

5.1 ეფექტიანი მომსახურება (Customer Service) საჯარო სამსახურში? - (60 წთ)

5.1.1 გამოწვევები საჯარო მომსახურების სფეროში

5.1.2 მომსახურების სპეციფიკა საჯარო სამსახურში

- მომხმარებელთა საჭიროებები/მოლოდინები და სახელმწიფოს პასუხისმგებლობები

- საჯარო მომსახურების გაწევის დროს მოხელის მიერ გასათვალისწინებელი ძირითადი პრინციპები

5.1.3 ეფექტიანი მომსახურების საჭიროება და მნიშვნელობა მოხელის პროფესიულ საქმიანობაში

5.1.4 ეფექტიანი მომსახურების დეფინიცია და ფორმები

- სერვისის მიწოდების ხარისხის კრიტერიუმები

5.1.5 რეპუტაციის მართვა და წდობაზე დაფუძნებული საჯარო მომსახურება

- არაეფექტიანი მომსახურების შედეგები

- ეფექტიანი მომსახურების ბარიერები

5.2 მომსახურების ძირითადი პრინციპები და სტანდარტები - (120 წთ)

5.2.1 საჯარო სამსახურში მომსახურების განხორციელების ხარისხის სტანდარტების დამკვიდრება და მოხელეთა ქცევის ეტიკეტის დოკუმენტები;

5.2.2 სტანდარტის მიზნები - საჯარო მოსამსახურის მომხმარებელთან ქცევის წესების განსაზღვრა, საჯარო სამსახურში აღიარებული პრინციპებისა და ღირებულებების პრაქტიკაში გატარების უზრუნველსაყოფად:

- პირისპირ მომსახურების სტანდარტი;

- მომხმარებელთან შეხვედრისა და ურთიერთობის ზოგადი სტანდარტი

- შეფერხების მოგვარების სტანდარტი

- გადამისამართების სტანდარტი

- პრობლემური სიტუაციების მოგვარების სტანდარტი

- მომხმარებელთან შეხვედრის ორგანიზების სტანდარტი

- სამუშაო ადგილის მოწესრიგების, ჩაგმისა და იერსახის სტანდარტი

- მომხმარებელთან სატელეფონო მომსახურების სტანდარტი

- შშმ პირთა მომსახურების ხარისხის სტანდარტი

5.3 დროის მართვა - (60 წთ)

5.3.1 სამუშაო დროის ორგანიზების კულტურა

5.3.2 დრო, როგორც მნიშვნელოვანი რესურსი

5.3.3 დროის მართვის ძირითადი პრინციპები

- წითელი და მწვანე დრო

- პრიორიტეტების განსაზღვრა

- ვილფერდო პარეტოს პრინციპი 80:20-ზე

- ეიზენჰაუერის მატრიცა

● ჯიგსო, მართული აღმოჩენა, გონებრივი იერიში, თავისუფალი პრაქტიკა, ჯგუფური მუშაობა, პრეზენტაციის მომზადება მსმენელების მიერ

ტრენინგის სრული ხანგრძლივობა: 23 საათი

შეფასების მეთოდები: კურსის და სწავლების შედეგების შეფასების კრიტერიუმები / გეგმა

დონე 1:

რეაქციის შეფასება - მონაწილეთა სუბიექტური შეფასება, მათი დამოკიდებულება ტრენინგის ხარისხსა და სარგებლიანობის შესახებ (უკუკავშირის კითხვარი);

უკუკავშირის ფორმა მოიცავს შემდეგ ბლოკებს:

- კურსით ზოგადი კმაყოფილების შეფასება

- ტრენინგის გარემოს შეფასება

- ტრენერის შეფასება

- ტრენინგის პროცესის შეფასება

- ტრენინგის შინაარსის შეფასება

დონე 2:

სწავლის შედეგების შეფასება - მონაწილეთა თვითშეფასება და ტესტირება - შეფასება ცოდნის, უნარებისა გასაზომად, ტრენინგის შედეგების გაზომვა (უკუკავშირის კითხვარი, ტესტები,)

შეფასების მეთოდების შესახებ დამტკბითი ინფორმაცია იხილეთ ცხრილი N1-ში.

მოდულის სწავლის შედეგები და კომპეტენციები	სწავლების შედეგად საჯარო მოხელეს განუვითარდება შემდეგი კომპეტენციები: • ეფექტური კომუნიკაცია • დამოუკიდებელი მუშაობის უნარი • გუნდური მუშაობის უნარი • კომპლექსური აზროვნება • დროის ეფექტიანი მართვა • ინფორმაციის შეგროვებისა და ანალიზის, დეტალებზე ორიენტირების უნარი • საქმის დაგეგმვისა და ორგანიზების უნარი აღნიშნული კომპეტენციების დაკმაყოფილებას სასწავლო მოდული უზრუნველყოფს ცოდნასთან, უნარებთან და დამოკიდებულებების ცვლილებებთან დაკავშირებული სწავლის შემდეგი შედეგებით: ა) ცოდნა (გაცნობიერება) სასწავლო კურსის გავლის შედეგად საჯარო მოხელემ იცის • ხარისხიანი საჯარო მომსახურების გაწევა (Quality Public Service) ბ) უნარები (ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება) სასწავლო კურსის გავლის შედეგად საჯარო მოხელეს შეუძლია: • მომხმარებელზე ორიენტირებული მიდგომების გამოყენება მომხმარებელთა კმაყოფილების (მატერიალური, ფსიქოლოგიური, პროცედურული) ასპექტების გათვალისწინებით. • დროის მართვა და პრიორიტეტების განსაზღვრა, საქმის დაგეგმვა და ორგანიზება, ვილფერდო პარეტოს პრინციპი 80:20-ისა და ეიზენჰაუერის მატრიცის გამოყენებით; გ) დამოკიდებულებები (ღირებულებები) საჯარო მოხელე აცნობიერებს: • საკუთარ პროფესიულ კრიტიკულ როლს ჰუმანური და ნდობაზე დაფუძნებული საჯარო სამსახურის ჩამოყალიბების პროცესში; • დროის არაეფექტიანი გამოყენების ნეგატიურ შედეგებს სახელმწიფო სამსახურების განვითარებაზე და საქმიანობის ოპტიმიზაციის აუცილებლობას. • ზრუნვის სამუშაო და ზრუნვის ეთიკის მნიშვნელობას საჯარო სამსახურში.
სამუშაო დისციპლინა, სერტიფიკატის გაცემის პირობები	პროფესიული საჯარო მოხელის პროფესიული განვითარების პროგრამის აკრედიტაციის დებულების, „კ“ პუნქტის შესაბამისად, მოდულის ჩაითვლება გავლილად არანაკლებ 80%- იანი დასწრების მაჩვენებლის შემთხვევაში (საკონტაქტო საათების მიხედვით). პროგრამით გათვალისწინებული შეფასების მეთოდების შესაბამისად, სერტიფიკატი გაიცემა სრული პროგრამის წარმატებით დასრულების დამადასტურებელი შეფასების შემდეგ. გამონაკლისი: ა) საპატიო მიზეზით ტრენინგ(ებ)ის, გაცდენა დადასტურებული უნდა იქნეს უფლებამოსილი პირის მიერ კანონმდებლობის შესაბამისად შექმნილი და დამოწმებული დოკუმენტით (ცნობა ჯანმრთელობის შესახებ, ფორმა 100, საავადმყოფო ფურცელი და სხვა). ბ) საპატიო გაცდენა არ უნდა აღემატებოდეს საკონტაქტო საათების 20%.
ლიტერატურა	• საქართველოს კონსტიტუცია; • ასოცირების შესახებ შეთანხმება ერთის მხრივ, საქართველოსა და მეორეს მხრივ, ევროკავშირის და ევროპის ატომური ენერგიის გაერთიანებას და მათ წევრ სახელმწიფოებს შორის; • ასოცირების შეთანხმების განხორციელების ეროვნული სამოქმედო გეგმები და ასოცირების დღის წესრიგის განხორციელების ანგარიშები; • ინფორმაცია ჩრდილოატლანტიკური ხელშეკრულებისა და საქართველო-ნატო-ს ურთიერთობების შესახებ; • ღია მმართველობა საქართველოს სამოქმედო გეგმა; • კონსტიტუციური/საკონსტიტუციო სამართლის სახელმძღვანელოები და სამეცნიერო ჟურნალები; • „საქართველოს მთავრობის სტრუქტურის, უფლებამოსილებისა და საქმიანობის წესის შესახებ“ საქართველოს კანონი; • „საჯარო და კერძო თანამშრომლობის შესახებ“ საქართველოს კანონი; • საჯარო და კერძო პარტნიორობა (საქართველოში არსებული ტენდენციები), Gylia; • საჯარო-კერძო პარტნიორობის სახელმძღვანელო, ADB; • „ნორმატიული აქტების შესახებ“ საქართველოს კანონი; • საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსი; • ადმინისტრაციული მეცნიერების სახელმძღვანელო, GIZ; • ადმინისტრაციული სამართლის ჟურნალები; • „საჯარო სამსახურის შესახებ“ საქართველოს კანონი;
პილოტირება	არ საჭიროებს

პიროვნული და პროფესიული კომპეტენციების განვითარების კურსის შეფასების

კრიტერიუმი და ინდიკატორი	სამიზნე ნიშნული	შეფასების მეთოდი
--------------------------	-----------------	------------------

1. ტესტირების/შეფასებების და კაზუსი/შეფასებების ანალიზი აჩვენებს პრეზენტაციის ცოდნას	(60%)	50 ქულიანი გამოცდა, რომელსაც მონაწილეები ავსებენ, სწავლების შედეგის გაზომვის მიზნით.
--	-------	---