



Naziv programa	Z USTREZNIM PRISTOPOM ZAPOSLENIH V JAVNI UPRAVI DO ZADOVOLJSTVA STRANKE
Področje	STORITVE
Predlagatelj programa	ŠOLSKI CENTER NOVO MESTO mag. Zvonka Krištof
Kratek opis programa (max. 150 besed)	<p>Namen usposabljanja je, da zaposleni v javni upravi, ki delajo s strankami, poglobijo znanja s področja poslovnega komuniciranja na različnih ravneh. Za delo s stranko je pomembno, da zaposleni poleg veščin komuniciranja in bontona skrbi tudi za urejenost prostora, kjer sprejema stranke, poskrbi za lastno urejenost in sledi sodobnim trendom pri uporabi zakonodajnih zahtev in IKT tehnologije.</p> <p>Zaposleni pri delu s strankami naleti na različne stranke, vsak tip zahteva drugačen način komunikacijskega vedenja, zato je pomembno, da imajo zaposleni specialne veščine za delo z ljudmi. Pomiriti je potrebno stranke, ki se nad storitvijo pritožujejo oz. podajo reklamacijo, zato je pomembno, da ima poglobljeno znanje o značilnosti različnih strank, prav tako pa specialno znanje, da zna konstruktivno sodelovati in reševati probleme v skladu z uspešno komunikacijo, zakonodajo ter z uporabo aktualne IKT tehnologije in zakonodaje.</p>
SPLOŠNI DEL	
Utemeljenost (v skladu z razpisom in analizo potreb)	<p>V skladu z Resolucijo o Nacionalnem programu izobraževanja odraslih v Republiki Sloveniji za obdobje 2013–2020 je potrebno v okviru tretjega prednostnega področja – usposabljanje in izpopolnjevanje za potrebe dela – razvoju in izvajanju izobraževalnih programov in dejavnosti, ki bodo prilagojene razvojnim potrebam trga dela, posvetiti vso pozornost.</p> <p>Ena od prednostnih ciljnih skupin tega področja so izobraženi odrasli v javni upravi, ki niso imeli v času svojega izobraževalnega procesa možnosti spoznati učinkovite načine dela s stranko, ali pa se na tem področju dodatno izobraževati, zato ne poznajo sodobnih trendov. S poglobljenim in razširjenim znanjem na področjih, ki jih potrebuje za delo s stranko, bodo uspešneje izpolnjevali delovne obveznosti.</p> <p>Na podlagi javnega razpisa bomo povečali vključenost zaposlenih v javni upravi v program usposabljanja, s katerim bomo nadgradili in izboljšali njihove kompetence pri delu s strankami zaradi potreb na trgu dela, večje zaposljivosti in mobilnosti med področji dela ter osebnega razvoja in delovanja v sodobni družbi.</p>



Ciljna skupina (v skladu z razpisom in analizo potreb)	Zaposlene osebe				
Cilji programa (v skladu z razpisom in analizo potreb)	<p>Cilj programa je nadgraditi in razširiti ter izboljšati kompetence na področju poslovnega dela zaposlenih, ki delajo s strankami. S pridobljenim specialnim znanjem bodo izboljšali učinkovitost dela ter vplivali na zadovoljstvo uporabnika storitev in lastno zadovoljstvo pri delu.</p> <p>Danes so stranke na vseh področjih vedno bolj zahtevne. Zadovoljstvo strank v javni upravi je odvisno od dobro opravljene storitve in tudi od primerne komunikacije zaposlenih v podjetju, kar zahteva poznavanje in delovanje v skladu s sodobnim poslovnim bontonom in aktualnimi pravili pisnega in ustnega komuniciranja ter s svojo urejenostjo, ki je v skladu sodobnimi priporočili stroke, in urejenostjo delovnega okolja poskrbijo, da se sami in stranka dobro počutijo. Za ažurno delo pa je nujno, da uporabljajo sodobno IKT in spoštujejo zahteve zakonodaje, zato je pomembno, da razširijo in pridobijo aktualna in ozka specialna znanja. Če stranke z delom ali odnosom zaposlenih niso zadovoljne, lahko privede do nezadovoljstva in posledično do slabega poslovnega rezultata podjetja.</p> <p>Usposabljanje na predstavljenem področju bo zaposlenim pomagalo, da bodo pri delu s strankami bolj učinkoviti in uspešni.</p>				
Obseg programa (skupno št. ur)	50				
Oblika dela	<table border="1"><thead><tr><th>Kontaktne ure</th><th>On line delo (max 50 % celotnega programa)</th><th>Izdelek ali storitev</th><th>Drugo (navedite)</th></tr></thead></table>	Kontaktne ure	On line delo (max 50 % celotnega programa)	Izdelek ali storitev	Drugo (navedite)
Kontaktne ure	On line delo (max 50 % celotnega programa)	Izdelek ali storitev	Drugo (navedite)		
Teoretični del (št. ur)	15				
Praktični del (št. ur)	20	15			
Način evidentiranja (lista prisotnosti, podpisana izjava – izdelek, storitev ...)	Lista prisotnosti				
Pogoji za končanje programa	80 % prisotnost				
POSEBNI DEL					
Vsebine programa	<ul style="list-style-type: none">• Vedenjski vzorci strank in njihovo vedenje• Pisna poslovna komunikacija s strankami				



	<ul style="list-style-type: none">• Ustna poslovna komunikacija s strankami• Pomen nebesednih sporočil pri delu s strankami• Skrb za lastno urejenost• Skrb za urejenost delovnega okolja• Aktualne zakonodajne novosti• Uporaba sodobne IKT
Kompetence, pridobljene s programom	Udeleženec/zaposleni: <ul style="list-style-type: none">• nadgradi znanje, da prepozna različne vedenjske vzorce strank in z njimi ustrezno komunicira• razširi znanje, da oblikuje in uporablja učinkovita ustna in pisna sporočila za stranko v primernem jeziku in v skladu s trenutnimi oz. veljavnimi pravili za oblikovaje besedil• poglobi in pridobi specialna znanja glede upošteva pravil poslovne komunikacije in bontona• pridobi specialna znanja, da skrbno uredi sebe in skrbi za prijazno delovno okolje• razširi znanje o delu s stranko, pri čemer upošteva zakonodajo• poglobi znanje o uporabi sodobne IKT
Spretnosti, pridobljene s programom	Udeleženec/zaposleni: <ul style="list-style-type: none">• pridobi specialna znanja za prepoznavanje različne tipe strank in z njimi uspešno komunicira• razširi spretnosti, da deluje v skladu s pravili sodobnega poslovnega bontona• poglobi znanje in jih aktualizira s področja izdelave različnih besedila• razširi in nadgradi znanje, da uredi sebe v skladu s poslovnim ličenjem in poslovno obleko• poglobi spretnosti o urejenosti delovnega okolja• pridobi specialna znanja in spretnosti za asertiven način reševanja problemov• poglobi in nadgradi znanje za pripravo aktualnih dokumentov v skladu z aktualnimi jezikovnimi pravili, sodobnimi oblikovnimi zahtevami besedila in z uporabo učinkovitih IKT
Splošne kompetence, dopolnjene s programom	<ul style="list-style-type: none">• Udeleženec/zaposleni:• poglobi znanje za učinkovito komuniciranje s strankami in sodelavci



	<ul style="list-style-type: none"> • poglobi zavedanje o pomenu kakovostnega dela in vplivu na lastno delovno zadovoljstvo • pridobi specialne spretnosti o učinkovitem delu s strankami • razširi svoje vedenje o vplivu lastnega dela in evalvacije na zadovoljstvo stranke in uspešnost podjetja • pri delu s strankami uporablja poglobljeno znanje o aktualnih zakonodajnih zahtevah, s poudarkom na Uredbo o varovanju osebnih podatkov
Organizacija izobraževanja (navedba vsebinskih sklopov – modulov, časovni obseg)	<ul style="list-style-type: none"> • Vedenjski vzorci strank – 5 ur • Pisna poslovna komunikacija s strankami – 5 ur • Ustna poslovna komunikacija s strankami – 5 ur • Pomen nebesednih sporočil pri delu s strankami – 5 ur • Skrb za lastno urejenost – 5 ur • Skrb za urejenost delovnega okolja – 3 ur • Aktualne zakonodajne novosti – 2 ur • Uporaba sodobne IKT – 5 ur
Izobrazba in kompetence izvajalcev programa (stopnja in smer izobrazbe)	<p>Najmanj visokošolska izobrazba pedagoške, organizacijske smeri.</p> <p>Visokošolska izobrazba s področja informatike</p> <p>Visokošolska izobrazba s področja slavistike</p>

Program	Datum	Odobril	Zavrnil – Opombe
Programski odbor	21.9.2018	DA	
Svet zavoda potrdil	27.9.2018	DA	