

Rövid ismertető: A tananyag célja egy olyan eszköz bemutatása, melynek használatával a közigazgatási intézmények működési folyamatai hatékonyabbá tehetőek, és amelyek alkalmazásával jobb minőségű ügyfélkiszolgálás nyújtható az állampolgárok és a vállalkozások számára. Ez az eszköz a folyamatmenedzsment.

Szükséges előfeltételek, ismeretek: középfokú végzettség, alapszintű közigazgatási ismeretek, alapszintű számítógépezési ismeretek

Milyen ismereteket nyújt: tananyagunk célja egy olyan eszköz bemutatása, mellyel a közigazgatási intézmények működése hatékonyabbá tehető, melynek alkalmazásával jobb minőségű ügyfélkiszolgálás nyújtható az állampolgárok és a vállalkozások számára. A tananyag ismerteti a folyamatmenedzsment szemlélet alkalmazásának módját és szükségességét a közigazgatási szférában. Lehetőséget biztosít a közigazgatási működési folyamatok hatékonyságának növelésére. A folyamatmenedzsment szemlélet segít a munkafolyamatok összehangolásában, a felesleges tevékenységek kiszűrésében, a kompetenciák átláthatóságának megvalósításában.

Kiknek ajánljuk : tananyagunk

- közigazgatási intézmények működésirányítással megbízott vezetői,
- önkormányzatok vezető beosztású munkatársai,
- valamint ügyfélszolgálati vezetők számára nyújt hasznos ismereteket.

Tudásellenőrzés módja: önellenőrző kérdések és automatikusan kiértékelődő tesztkérdések

Tanulás módja: e-learning

Szükséges tanulási idő: nettó 12 óra – **Készült:** 2011. 02. 16. – **Szerző:** Rácz László,
IVM-Bridge Kft.



[Letölthető jelentkezési lap](#)