



საჯარო
აუდიტის
ინსტიტუტი



დღის წესრიგი

საჯარო მოხელის პროფესიული განვითარების საბაზისო პროგრამა „პიროვნული და პროფესიული კომპეტენციების განვითარების კურსი“

დაწყების დრო: 14:00

დღე 1 ეფექტიანი მომსახურება და დროის მართვა - ქეთევან ტყავაძე			
თარიღი	სესია	დრო	თემატიკა
16.11.2020	I	90 წთ	- პრე-ტესტი – 15 წთ. <u>თეორიული სწავლება – 30 წთ.</u> - ეფექტიანი მომსახურება (Customer Service) (გონებრივი შტურმი, ლექცია-დიალოგი) – 15 წთ. - მომსახურება საჯარო სამსახურში (ლექცია-დისკუსია, ლექცია-დიალოგი) – 15 წთ. <u>პრაქტიკული სწავლება – 45 წთ.</u> „წითელი და მწვანე ბარათი“ (სავარჯიშო) – 20 წთ. „სუზანის ქეისი“ (შემთხვევების ანალიზი) – 25 წთ.
შესვენება – 10 წთ			
16.11.2020	II	90 წთ	<u>თეორიული სწავლება – 30 წთ.</u> - მომხმარებელთა კმაყოფილების კანონზომიერებები - ლექცია-დისკუსია – 5 წთ. - მომხმარებელთა მომსახურების ქცევა (ფრონტალური ლექცია - ლექცია-დიალოგი) – 5 წთ. - მოსმენის კულტურა, როლური მოდელი (ფრონტალური ლექცია - ლექცია-დიალოგი) – 5 წთ. - უარის თქმა დიპლომატიურად (ფრონტალური ლექცია) – 5 წთ. - პრობლემური მომხმარებლების მართვა (ფრონტალური ლექცია) – 5 წთ.

			• მომსახურების სტანდარტები (braindump, ლექცია-დიალოგი) – 5 წთ. პრაქტიკული სწავლება – 60 წთ. • „5 რატომ“ (როლური და სიტუაციური თამაში) – 10 წთ. • დავალება: „ჭიქის ეფექტი“ (როლური მოდელი, brainwalking) – 10 წთ. • დავალება: „აქტიური და პასიური მსმენელი“ (როლური მოდელი და სიტუაციური თამაში) – 10 წთ. • დავალება: „სამი არას პრინციპი“ (მოხსენება, დემონსტრირება) – 10 წთ. • დავალება: „სამი როლი“ (როლური მოდელი და სიტუაციური თამაში) – 10 წთ. • „შეხვედრა, გადამისამართება, შეფერხება“ (სავარჯიშო) – 10 წთ.
--	--	--	--

დღე 2 ეფექტიანი მომსახურება და დროის მართვა - ქეთევან ტყავაძე			
თარიღი	სესია	დრო	თემატიკა
17.11.2020	I	90 წთ	თეორიული სწავლება – 40 წთ. • დროის მართვა - სამუშაო დროის ორგანიზების კულტურა (braindump, ფრონტალური ლექცია) – 5 წთ. • დრო, როგორც მნიშვნელოვანი რესურსი (ლექცია - დისკუსია) – 5 წთ. • ხელისშემშლელი ფაქტორების იდენტიფიკაცია (გონებრივი შტურმი, ლექცია-დიალოგი) – 5 წთ. • დროის მართვის ძირითადი პრინციპები (ლექცია-პრეზენტაცია) – 5 წთ. • წითელი და მწვანე დრო (პრობლემაზე დაფუძნებული სწავლება) – 5 წთ. • პრიორიტეტების განსაზღვრა (გონებრივი შტურმი, დისკუსია) – 5 წთ. • ვილფერდო პარეტოს პრინციპი 80:20-ზე (შემთხვევის ანალიზი) – 5 წთ. • ეიზენჰაუერის მატრიცა (დისკუსია, გონებრივი შტურმი) – 5 წთ. პრაქტიკული სწავლება – 50 წთ. • დავალება: „A B C მიზნები“ (თავსატყუებით სწავლება, თანმიმდევრულად დალაგება) – 10 წთ. • „Z მწერალი“ (სწავლების ჯგუფური მეთოდი) – 10 წთ. • „5 გადამგებული ნაბიჯი“ (სავარჯიშო) – 5 წთ. • დავალება: „ერთად შევიმუშაოთ მეთოდები“ (ჯგუფური დავალება) – 5 წთ. • „როგორ იფლანგება დრო“ (სავარჯიშო) – 5 წთ.

			„საათი“ – თავსატეხებით სწავლება, კატეგორიზირება/დაკომპლექტება – 5 წთ. „უმნიშვნელო და სასწრაფო ამოცანები“ (სავარჯიშო) – 5 წთ. „80/20“ (სავარჯიშო) – 5 წთ.
შესვენება – 10 წთ			
17.11.2020	II	60 წთ	„ჩეკლისტების“ გამოყენება (ფრონტალური ლექცია) – 4 წთ. „მულტიტასკინგთან“ გამკლავება (ლექცია პრობლემის დასმით) – 4 წთ. - შაბლონების შექმნა და გამოყენება (ლექცია-პრეზენტაცია) – 4 წთ. - ელ. ფოსტა და სატელეფონო ზარების მართვა (გონებრივი შტურმი, ფრონტალური ლექცია) – 4 წთ. - შეხვედრების მართვა (ლექცია-დიალოგი) – 4 წთ. <u>პრაქტიკული სწავლება – 25 წთ.</u> - ელექტრონული კალენდარი (პრაქტიკული აქტივობა, Brainwriting) – 3 წთ. „კალენდარმა რა თქვა“ (დავალება) – 2 წთ. „ვაწარმოთ ჩეკლისტი“ (სავარჯიშო) – 4 წთ. - დავალება: „ნაბიჯებად დაყოფა“ (ჯგუფური დავალება) – 4 წთ. - დავალება: „როგორ ვქმნით შაბლონს“ (სავარჯიშო) – 4 წთ. - დავალება: „ორი მონაწილის თეატრი“ (როლური თამაში, სიმულაცია) – 4 წთ. „გამოწვევა დრო“ (სავარჯიშო) – 4 წთ. • პოსტ-ტესტი - 15 წთ.

დღე 3 პროფესიული კომუნიკაცია, თანამშრომლობა და გუნდური მუშაობა -ანი ლელაძე			
თარიღი	სესია	დრო	თემატიკა
19.11.2020	I	90 წთ	• პრე-ტესტი – 15 წთ. • <u>თეორიული სწავლება – 30 წთ.</u> • ეფექტური პროფესიული კომუნიკაციის არსი და მნიშვნელობა პიროვნებათშორის ურთიერთობებში (გონებრივი შტურმი, ლექცია-დიალოგი) – 15 წთ. • პროფესიული და საქმიანი კომუნიკაციის ფორმები (როლური და სიტუაციური თამაში) – 10 წთ. • ინტერპერსონალური კომუნიკაციის თავისებურებები (კულტურული სხვაობები, გენდერი, ასაკი) – (Brainwalking, დისკუსია) – 5 წთ.

			<u>პრაქტიკული სწავლება – 45 წთ.</u> „აწარმოე მარკერი“ (სავარჯიშო) – 25 წთ. „კომუნიკაციის ტესტი“ (როლური თამაში, brainwalking) – 15 წთ. „ორი როლური სახე“ (როლური თამაში) – 5 წთ.
შესვენება – 10 წთ			
19.11.2020	II	90 წთ	<u>თეორიული სწავლება – 30 წთ.</u> - კომუნიკაციის პროცესი და მისი ელემენტები -(braindump, ფრონტალური ლექცია) – 5 წთ. - კომუნიკაციის დონეები (ლექცია - დისკუსია) – 5 წთ. - ვერბალური კომუნიკაცია (პრობლემაზე დაფუძნებული სწავლება) – 10 წთ. - არავერბალური კომუნიკაცია (ფრონტალური ლექცია) – 10 წთ. <u>პრაქტიკული სწავლება – 60 წთ.</u> „ქეისის განხილვა“ (როლური თამაში) – 15 წთ. „10 ნაბიჯი კომუნიკაციაში“ (სავარჯიშო) – 15 წთ. „სიტყვის ძალა“ (ჯგუფური დავალება) – 15 წთ. „სხეულის ტესტი“ (სავარჯიშო) – 15 წთ.

დღე 4 პროფესიული კომუნიკაცია, თანამშრომლობა და გუნდური მუშაობა -ანი ლელაძე			
თარიღი	სესია	დრო	თემატიკა
20.11.2020	I	90 წთ	<u>თეორიული სწავლება – 30 წთ.</u> პროფესიული ურთიერთობებისა და კომუნიკაციის ტიპები: - თანამშრომლობითი/კოლაბორაციული (ლექცია პრობლემის დასმით) – 5 წთ. - მოლაპარაკება (გონებრივი შტურმი, ფრონტალური ლექცია) – 5 წთ. <u>კონკურენცია (ლექცია-დიალოგი) – 10 წთ.</u> <u>კონფლიქტური (დისკუსია, გონებრივი შტურმი) – 5 წთ.</u> <u>არაღიარებითი (ფრონტალური ლექცია) – 5 წთ.</u> <u>პრაქტიკული სწავლება – 60 წთ.</u> „თვითრეფლექციის ტესტი“ (ჯგუფური დავალება) – 15 წთ. „ორი სახე“ (ჯგუფური დავალება) – 10 წთ. „როლური სახე 2“ – (სავარჯიშო) – 5 წთ. „როლური თამაში 3“ (ჯგუფური დავალება) – 10 წთ.

			„მენეჯერი და დაქვემდებარებული“ (ჯგუფური დავალება) – 20 წთ.
შესვენება – 10 წთ			
20.11.2020	II	60 წთ	<u>თეორიული სწავლება – 30 წუთი.</u> - წარმატებული გუნდური მუშაობის პრონციპები (ფრონტალური ლექცია) – 5 წთ. - გუნდის განვითარების ეტაპები (დისკუსია, გონებრივი შტურმი) – 5 წთ. - გუნდში როლების გადანაწილება და ეფექტიანი მართვა – (დისკუსია, გონებრივი შტურმი) – 10 წთ. <u>პრაქტიკული სწავლება – 15 წუთი.</u> - ფიგურები და კოშკი“ (ჯგუფური დავალება) – 5 წთ. „ბელბირის წრე“ (როლური თამში, სიმულაცია) – 5 წთ. „ბელბირის მოდელი“ (სავარჯიშო) – 15 წთ. - პოსტ ტესტი – 15 წთ.

დღე 5 ეთიკა საჯარო სამსახურში - ირინა ალაპიშვილი			
თარიღი	სესია	დრო	თემატიკა
24.11.2020	I	90 წთ	- პრე-ტესტი - 15 წთ. <u>თეორიული სწავლება</u> - ეთიკა საჯარო სამსახურში (ლექცია-დისკუსია – 15 წთ); - ეთიკის რაობა; - ეთიკის მნიშვნელობა და როლი საჯარო სამსახურში. <u>პრაქტიკული სწავლება</u> - პროექტის შემუშავება და პრეზენტაცია – 60 წთ.
შესვენება 10 წთ			
			<u>თეორიული სწავლება – 30 წუთი</u> საჯარო სამსახურის ღირებულებათა ჩარჩო. 1. პროფესიონალიზმი საჯარო სამსახურში (ფრონტალური ლექცია – ლექცია-დიალოგი – 10წთ.) - ერთგულება; - ნეიტრალიტეტი; - გამოხატვის თავისუფლება; - სუბორდინაცია და კომუნიკაციის სტანდარტი (კოლეგიალობა, ოთხი თვალის პრინციპი, გუნდური მუშაობა.

24.11.2020	II	90 წთ	2. კეთილსინდისიერება საჯარო სამსახურში (ლექცია პრობლემის დასმით, ლექცია-დისკუსია – 10 წთ): • ინტერესთა შეუთავსებლობა და „მბრუნავი კარის“ პრინციპი; • შეუთავსებელი საქმიანობა; • საჩუქარი; • საჯარო (ადმინისტრაციული) რესურსის გამოყენება. 3. გამჭვირვალე საჯარო სამსახური (ლექცია-დისკუსია – 10 წთ): • საჯარო სამსახურის რეპუტაცია; • მოქალაქეთა ჩართულობა; • დროული და ხარისხიანი მომსახურების გაწევა. <u>პრაქტიკული სწავლება</u> • პრაქტიკული სავარჯიშო – 60 წთ. (შემთხვევის ანალიზი (case study), პროექტის შემუშავება და პრეზენტაცია.)
------------	----	-------	---

დღე 6 ეთიკა საჯარო სამსახურში- ირინა აღაპიშვილი			
თარიღი	სესია	დრო	თემატიკა
25.11.2020	I	90 წთ	<u>თეორიული სწავლება:</u> • სამართლებრივი ჩარჩო და შიდა ორგანიზაციული რეგულაციები (ლექცია-დისკუსია – 30 წთ.) • „საჯარო სამსახურის შესახებ“ კანონი; • „საჯარო დაწესებულებაში ინტერესთა შეუთავსებლობისა და კორუფციის შესახებ“ კანონი; • „საჯარო დაწესებულებაში ეთიკისა და ქცევის ზოგადი წესების განსაზღვრის შესახებ“ მთავრობის დადგენილება; • შინაგანაწესები. <u>პრაქტიკული სწავლება :</u> • პრაქტიკული სავარჯიშო – 60 წთ. (შემთხვევის ანალიზი (case study), პროექტის შემუშავება და პრეზენტაცია).
შესვენება 10 წთ			
			<u>თეორიული სწავლება – 15 წთ.</u> <u>კორუფციის პრევენციის მექანიზმები და ინსტრუმენტები:</u>

25.11.2020	II	90წთ	1. არათეორიული ქცევის პრევენცია – 10 წთ. (ლექცია - დიალოგი, ლექცია-დისკუსია, გონებრივი იერიში) • სამართლებრივი ჩარჩო და ქცევის რეგულირება. • შეხვედრები და დისკუსიები. • ტრენინგები და სწავლება. • მხილება. • დისციპლინური წარმოება. 2. გარე მონიტორინგის მექანიზმები - 5 წთ. (ლექცია-დისკუსია) • სამოქალაქო საზოგადოება. • მედია. <u>პრაქტიკული სწავლება</u> • პრაქტიკული სავარჯიშო – 60 წთ. (როლური და სიტუაციური თამაში, სიმულაცია, სიტუაციის მოდელირება). • პოსტ-ტესტი – 15 წთ.
------------	----	------	--

დღე 7 ადმინისტრაციული წარმოება - ეკა კაველიძე			
თარიღი	სესია	დრო	თემატიკა
27.11.2020	I	90წთ	• პრე-ტესტი – 15 წთ. <u>თეორიული სწავლება – 30 წთ.</u> • კონსტიტუციური და საჯარო სამსახურის პრინციპები - ლექცია-პრეზენტაცია (Power Point Presentation) – 5 წთ. - ხელისუფლების დანაწილების პრინციპი. - საჯარო სამსახურის პრინციპები. • ორგანიზაციული მოწყობის ფორმები საჯარო დაწესებულებებში: ლექცია-პრეზენტაცია (Power Point Presentation) – 5 წთ. - სამინისტრო; - საქვეუწყებო დაწესებულება; - სსიპ; - ა(ა)იპ; - სახელმწიფოს წილობრივი მონაწილეობით შექმნილი კერძო სამართლის იურიდიული პირები (შპს, სს);

			- მუნიციპალიტეტის ორგანოები. • ადამიანის უფლებები, როგორც ადმინისტრაციული წარმოების კანონიერების კრიტერიუმი – ლექცია-პრეზენტაცია (Power Point Presentation) – 5 წთ. • ადმინისტრაციული წარმოების პრინციპები – ლექცია-პრეზენტაცია (Power Point Presentation) – 5 წთ. - თანაზომიერება; - კანონის წინაშე თანასწორობა; - უფლებამოსილების განხორციელება კანონის საფუძველზე; - დისკრეცია; - საქვეყნოობა; - საიდუმლოობა; - პროპორციულობა; - მიუკერძოებლობა; - ინკვიზიციურობა; - კანონიერი ნდობა; - კეთილსინდისიერება. საჯარო ინფორმაცია – ლექცია-პრეზენტაცია (Power Point Presentation) – 5 წთ. - საჯარო ინფორმაციის არსი და მნიშვნელობა; - საჯარო და საიდუმლო ინფორმაციის გამოჯვანა; - საჯარო ინფორმაციის დამუშავება და გაცემა; - საჯარო ინფორმაციის გამოქვეყნება, ანგარიშის წარდგენა და გამოქვეყნება. - პერსონალური მონაცემები – ლექცია-პრეზენტაცია (Power Point Presentation) – 5 წთ. - პერსონალური მონაცემების არსი და მნიშვნელობა; - პერსონალური მონაცემების გამოყენების/დამუშავების სამართლებრივი წინაპირობები და წესები. - პრაქტიკული მეცადინეობა – 45 წთ. პრაქტიკული სავარჯიშო (თავსატეხით სწავლება, კატეგორიზება ან დაკომპლექტება) – 10 წთ. - კაზუსი (შემთხვევების ანალიზის მეთოდი, სწავლების ჯგუფური მეთოდი) – 15 წთ. - კაზუსი 1 (სწავლების ჯგუფური მეთოდი) – 10 წთ. - კაზუსი 2 (სწავლების ჯგუფური მეთოდი) – 10 წთ.
შესვენება 10 წთ			

27.11.2020	II	90წთ	<u>თეორიული სწავლება – 30 წთ.</u> • ნორმატიული აქტების იერარქია – ლექცია-პრეზენტაცია (Power Point Presentation) – 5 წთ. - იერარქიის დანიშნულება; - იერარქიის განმასხვავებელი ნიშნები. • სამართლებრივი აქტის სახეები – ლექცია-პრეზენტაცია (Power Point Presentation) – 5 წთ. • ინდივიდუალური ადმინისტრაციულ-სამართლებრივი აქტი. • ნორმატიული აქტი - ლექცია-პრეზენტაცია (Power Point Presentation) – 5 წთ. • რეალაქტი - ლექცია-პრეზენტაცია (Power Point Presentation) – 5 წთ. • შუალედური აქტი - ლექცია-პრეზენტაცია (Power Point Presentation) – 2 წთ. • ხელშეკრულების სახეები - ლექცია-პრეზენტაცია (Power Point Presentation) – 8 წთ. - სამოქალაქო და ადმინისტრაციული ხელშეკრულებები; - ადმინისტრაციული ხელშეკრულების ცნება და საკანონმდებლო საფუძველი; - ადმინისტრაციული ხელშეკრულების გამიჯვნა სამოქალაქო-სამართლებრივი ხელშეკრულებისგან; - ადმინისტრაციული ხელშეკრულების კანონიერება; - ადმინისტრაციული ხელშეკრულების ბათილობა. <u>პრაქტიკული სწავლება – 60 წთ.</u> • სავარჯიშო (თავსატეხით სწავლება - თანმიმდევრულად დალაგება) – 10 წთ. • სავარჯიშო (თავსატეხით სწავლება – შეცდომების მოძიება) – 10 წთ. • სავარჯიშო (პროექტის შემუშავება და პრეზენტაცია) – 10 წთ. • სავარჯიშო (კაზუსი – შემთხვევების ანალიზი) – 10 წთ. • სავარჯიშო (პროექტის შემუშავება და პრეზენტაცია) – 20 წთ.
------------	----	------	--

დღე 8
ადმინისტრაციული წარმოება - ეკა კაველიძე

თარიღი	სესია	დრო	თემატიკა
30.11.2020	I	90წთ	<u>თეორიული სწავლება – 30 წთ.</u> - ადმინისტრაციული წარმოების სახეები – ლექცია-პრეზენტაცია (Power Point Presentation) – 10 წთ. - ადმინისტრაციული წარმოების არსი და სახეები; - მარტივი ადმინისტრაციული წარმოება. - ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოება – ლექცია-პრეზენტაცია (Power Point Presentation) – 10 წთ. - საჯარო ადმინისტრაციული წარმოება – ლექცია-პრეზენტაცია (Power Point Presentation) – 5 წთ. - დამოუკიდებელი ორგანოს მიერ ინდივიდუალური ადმინისტრაციულ-სამართლებრივი აქტის გამოცემის წესი – ლექცია-პრეზენტაცია (Power Point Presentation) – 5 წთ. <u>პრაქტიკული სწავლება – 60 წთ.</u> - სავარჯიშო (როლური და სიტუაციური თამაში, სიმულაცია, სიტუაციის მოდელირება) – 25 წთ. - სავარჯიშო (სწავლება თავსატეხით - თანმიმდევრულად დალაგება) – 15 წთ. - სავარჯიშო (თავსატეხით სწავლება - თანმიმდევრულად დალაგება) – 20 წთ.
შესვენება – 10 წთ			
30.11.2020	II	90 წთ	<u>თეორიული სწავლება – 30 წთ.</u> - ადმინისტრაციული წარმოება ადმინისტრაციული საჩივრის განხილვასთან დაკავშირებით - ლექცია-პრეზენტაცია (Power Point Presentation): - წარმოების სახე და სამართლებრივი საფუძველი; - საჩივრის წარდგენა; - ადმინისტრაციული საჩივრის წარდგენაზე უფლებამოსილი სუბიექტი; - საჩივრის წარდგენის სამართლებრივი შედეგები; - წარმოების მიმდინარეობა; - ადმინისტრაციული ორგანოს გადაწყვეტილება. <u>პრაქტიკული სწავლება – 45 წთ.</u> - კაზუსი (შემთხვევების ანალიზი). - პოსტ-ტესტი – 15 წთ.

			გ ა მ ო ც დ ა
			განმეორებითი გამოცდა