



დღის წესრიგი

პროფესიული განვითარების პროგრამა – პიროვნული და პროფესიული კომპეტენციების განვითარება

დაწყების დრო: 10:00

დღე 1 ეფექტიანი მომსახურება და დროის მართვა ნაწილი I			
თარიღი	სესია	დრო	თემატიკა
29.06.2020	I	90წთ	- 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 ბარათები“ (სავარჯიშო) – 20 წთ. „სუზანის ქეისი“ (შემთხვევების ანალიზი) – 25 წთ.
შესვენება – 10 წთ.			
29.06.2020	II	90წთ	<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. <u>პრაქტიკული სწავლება – 60 წთ.</u> „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
ნანა მახათაძე

30.06.2020	I	90წთ	<u>თეორიული სწავლება – 40 წთ.</u> • 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. <u>პრაქტიკული სწავლება – 50 წთ.</u> • დავალება: „A B C მიზნები“ (თავსატყუებით სწავლება, თანმიმდევრულად დალაგება) – 10 წთ. • „Z მწერალი“ (სწავლების ჯგუფური მეთოდი) – 10 წთ. • „5 გადადგმული ნაბიჯი“ (სავარჯიშო) – 5 წთ. • დავალება: „ერთად შევიმუშაოთ მეთოდები“ (ჯგუფური დავალება) – 5 წთ. • „როგორ იფლანგება დრო“ (სავარჯიშო) – 5 წთ. • „საათი“– თავსატყუებით სწავლება, კატეგორიზირება/დაკომპლექტება – 5 წთ. • „უმნიშვნელო და სასწრაფო ამოცანები“ (სავარჯიშო) – 5 წთ. • „80/20“ (სავარჯიშო) – 5 წთ.
შესვენება – 10 წთ.			
30.06.2020	II	60წთ	<u>თეორიული სწავლება – 20 წთ.</u> • „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, Brainwritting) – 3 წთ. • „კალენდარმა რა თქვა“ (დავალება) – 2 წთ. • „ვაწარმოთ ჩეკლისტი“ (სავარჯიშო) – 4 წთ. • დავალება: „ნაბიჯებად დაყოფა“ (ჯგუფური დავალება) – 4 წთ. • დავალება: „როგორ ვკმნით შაბლონს“ (სავარჯიშო) – 4 წთ. • დავალება: „ორი მონაწილის თეატრი“ (როლური თამაში, სიმულაცია) – 4 წთ. • „გამოწვევა დრო“ (სავარჯიშო) – 4 წთ. პოსტ-ტესტი – 15 წთ.

დღე 3
საჯარო სამსახურის ეთიკა
ეკა სირაძე

თარიღი	სესია	დრო	თემატიკა
02.07.2020	I	90წთ	- 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.			
02.07.2020	II	90წთ	<u>თეორიული სწავლება – 30 წუთი</u> საჯარო სამსახურის ღირებულებათა ჩარჩო 1. პროფესიონალიზმი საჯარო სამსახურში (ფორმალური ლექცია – ლექცია-დიალოგი – 10წთ.) - ერთგულება; - ნეიტრალიტეტი; - გამოხატვის თავისუფლება; - სუბორდინაცია და კომუნიკაციის სტანდარტი (კოლეგიალობა, ოთხი თვალის პრინციპი, გუნდური მუშაობა. 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 4
საჯარო სამსახურის ეთიკა
ეკა სირაძე

თარიღი	სესია	დრო	თემატიკა
03.07.2020	I	90წთ	<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.			
03.07.2020	II	90 წთ	<u>თეორიული სწავლება – 15 წთ.</u> კორუფციის პრევენციის მექანიზმები და ინსტრუმენტები: 1. არაეთიკური 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 5

**პროფესიული კომუნიკაცია, თანამშრომლობა
და გუნდური მუშაობა
ანი ლელაძე**

თარიღი	სესია	დრო	თემატიკა
06.07.2020	I	90წთ	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.			
06.07.2020	II	90წთ	<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 6
პროფესიული კომუნიკაცია, თანამშრომლობა
და გუნდური მუშაობა
ანი ლელაძე

თარიღი	სესია	დრო	თემატიკა
07.07.2020	I	90წთ	<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. • კონკურენცია – (ლექცია-დიალოგი) – 10 წთ. • კონფლიქტური – (დისკუსია, გონებრივი შტურმი) – 5 წთ. • არადიარებითი – (ფრონტალური ლექცია) – 5 წთ. <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.
07.07.2020	II	60წთ	<u>თეორიული სწავლება – 30 წთ.</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 წთ.</u> • „ფიგურები და კოშკი“ (ჯგუფური დავალება) – 5 წთ. • „ბელბირის წრე“ (როლური თამაში, სიმულაცია) – 5 წთ. • „ბელბირის მოდელი“ (სავარჯიშო) – 15 წთ.
			• პოსტ-ტესტი – 15 წთ.

დღე 7
ადმინისტრაციული წარმოება
ეკა კაველიძე

თარიღი	სესია	დრო	თემატიკა
09.07.2020	I	90 წთ	• 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. <u>პრაქტიკული მეცადინეობა – 45 წთ.</u> პრაქტიკული სავარჯიშო (თავსატეხით სწავლება, კატეგორიზება ან დაკომპლექტება) – 10 წთ. კაზუსი (შეთხვევების ანალიზის მეთოდი, სწავლების ჯგუფური მეთოდი) – 15 წთ. კაზუსი 1 (სწავლების ჯგუფური მეთოდი) – 10 წთ. კაზუსი 2 (სწავლების ჯგუფური მეთოდი) – 10 წთ.
შესვენება – 10 წთ.			
09.07.2020	II	90 წთ	<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 ხელშეკრულება; - 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
10.07.2020	I	90 წთ	<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.			
10.07.2020	II	90წთ	<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
--	--	----------------------