



Антон Анатольевич  
Шадура

**Корпоративная  
образовательная  
среда**

Антон Шадура

**Корпоративная  
образовательная среда**

«Издательские решения»

**Шадуря А. А.**

Корпоративная образовательная среда / А. А. Шадуря —  
«Издательские решения»,

ISBN 978-5-00-517037-8

Издание является развитием ранее вышедшей книги по клиентоориентированности в органах государственной и (или) муниципальной власти. В издании рассмотрены вопросы формирования корпоративной образовательной среды как условия развития клиентоориентированности в государственном и (или) муниципальном Учреждении. В пособии представлена практическая реализация корпоративной образовательной среды на основе открытых информационных технологий сети Интернет.

ISBN 978-5-00-517037-8

© Шадуря А. А.  
© Издательские решения

# Содержание

Введение	6
Глава 1. Корпоративная образовательная среда как условие клиентоориентированности	7
Конец ознакомительного фрагмента.	8

# **Корпоративная образовательная среда**

**Антон Анатольевич Шадура**

© Антон Анатольевич Шадура, 2020

ISBN 978-5-0051-7037-8

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

## **Введение**

Одной из важных задач повышения эффективности государственного и муниципального управления является совершенствование исполнения государственных или муниципальных функций и предоставления качественных государственных и муниципальных услуг посредством применения клиентоориентированного подхода в государственном или муниципальном управлении.

Стоит отметить, что существуют научные и прикладные проблемы, связанные со становлением теории, методологии в развитии клиентоориентированного подхода. Отсутствует единый подход к пониманию клиентоориентированности, особенно применение клиентоориентированного подхода в государственном управлении. Особую роль в формировании клиентоориентированного подхода осуществляет персонал. Фактически персонал государственного или муниципального органа в процессе реализации функций оказывает качественные государственные или муниципальные услуги.

В этой связи, клиентоориентированный подход в государственном или муниципальном управлении выступает как механизм коммуникации в органах государственной или муниципальной власти в виде корпоративной образовательной среды

В работе обосновывается, что клиентоориентированность в органе государственной или муниципальной власти может существовать при наличии корпоративной образовательной среды.

Клиентоориентированность органа государственной или муниципальной власти, представленная в виде механизмов коммуникаций, особенно в виде корпоративной образовательной среды, позволит решать проблему повышения качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг.

Практическая часть работы состоит в разработке и формировании предложенной корпоративной образовательной среды на базе открытых информационных технологий.

## **Глава 1. Корпоративная образовательная среда как условие клиентоориентированности**

Клиентоориентированный подход как методология и технология управления первоначально возник в сфере бизнеса применительно к оказанию социальных услуг населению на принципе конкуренции, на рыночной основе.

Среди особенностей природы государственных и муниципальных органов можно отметить следующее. В деятельности государственных и муниципальных органов отсутствуют конкурентные начала, так как у органов власти нет ориентации на максимизацию прибыли и отсутствует зависимость от потребителей публичных услуг. Введение в деятельность органов власти элементов конкуренции разрушительно сказывается на государственном управлении. Отсутствие конкуренции является яркой особенностью органов государственной и муниципальной власти.

Среди других особенностей можно выделить, что перед органами власти отсутствует задача привлечения и удержание клиентов в силу отсутствия необходимости максимизации прибыли.

Из этого следует, что для ориентации на клиентов должны быть реализованы другие начала по сравнению с бизнесом, побуждающие органы государственной и муниципальной власти повышать качество предоставляемых услуг.

В начале административной реформы утверждалась клиентоориентированность как клиентоориентированный подход к государственному и муниципальному управлению в его некоммерческой форме, базирующийся на принципах рациональности, эффективности, открытости и подконтрольности обществу всех органов исполнительной власти, их сервисности, ориентации на конкретные полезные результаты для граждан и организаций гражданского общества.

На стадии административной реформы с утверждения государственной программы «Информационное общество (2011—2020 годы)» впервые становится практически реализуемым так называемый клиентоориентированный подход при реализации функций государственного и муниципального управления, когда становится возможным масштабное и системное использование информационных технологий в государственном и муниципальном управлении.

Главная цель клиентоориентированного подхода – это повышение качества государственных и муниципальных услуг.

Среди проблем клиентоориентированного подхода в государственном и муниципальном управлении можно выделить:

- Отсутствие должного методического осмысления клиентоориентированного подхода;

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.