ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«АКАДЕМИЯ ЛИДЕРСТВА И АДМИНИСТРИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ
ФНС РОССИИ»

Утверждаю

Ректор «Академии ФНС ЛАБ»

_____ И.А. Ефремов
«12» января 2026 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

«Персональная эффективность гражданского служащего»

повышения квалификации государственных гражданских служащих
(трудоёмкость программы – 72 часа, очная форма обучения)

РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА
на заседании департамента
управленческих и личностных компетенций
(протокол № 29 от 27.11.2025 года)

2026

ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА 3
1. ЦЕЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ..... 5
2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ 5
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ 7
3.1 УЧЕБНЫЙ ПЛАН 7
3.2 УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН..... 7
3.3 КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК 9
3.4 РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (РАЗДЕЛОВ)..... 10
3.4.1 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) "ТРЕНИНГ-ЗНАКОМСТВО"..... 10
3.4.2 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) "ПОЛИЛОГ КУЛЬТУР: ОТ ИСТОРИЧЕСКОЙ ПАМЯТИ К НАЦИОНАЛЬНОМУ ДОСТОЯНИЮ"..... 11
3.4.3 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЕ»..... 10
3.4.4 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «РЕПУТАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ. ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ»13
3.4.5 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ И ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИЧНОСТЬ»..... 14
3.4.6 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГРАЖДАНСКОГО СЛУЖАЩЕГО» 15
3.4.7 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «КРИТИЧЕСКОЕ И КРЕАТИВНОЕ МЫШЛЕНИЕ» 16
4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ..... 17
4.1 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ..... 15
4.2 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ..... 18
4.3 КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ..... 19
4.4 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ... 19
5. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ 26
5.1 ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ 26
5.2 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ИНЫЕ КОМПОНЕНТЫ..... 28

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Профессиональное развитие традиционно определяется как целенаправленно организованный процесс формирования и поддержания знаний, навыков, способностей, личностных качеств и моделей поведения, необходимых для успешного выполнения профессиональной деятельности.

В условиях кардинального реформирования системы государственного и муниципального управления Российской Федерации необходимость профессионального развития государственных служащих становится особенно заметной и актуальной. Для того, чтобы эффективно управлять изменениями в различных областях общественной жизни, государственные служащие должны иметь специальный уровень профессиональной, деловой и моральной подготовки.

Все вышеизложенное указывает на важность и необходимость разработки программы повышения квалификации «Персональная эффективность гражданского служащего».

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Персональная эффективность гражданского служащего» трудоемкостью 72 часа (далее – Программа) обеспечивает получение знаний о современных методах управления персональной эффективностью государственного служащего.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Персональная эффективность гражданского служащего» (далее – Программа) разработана и реализуется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
- Указом Президента РФ от 21.02.2019 № 68 «О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации»;
- Приказом Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- квалификационными требованиями к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей федеральными государственными гражданскими служащими территориальных органов Федеральной налоговой службы
- Письмом Минобрнауки России от 21.04.2015 № ВК-1013/06 «О направлении методических рекомендаций по реализации дополнительных профессиональных программ»;

- Письмом Минобрнауки России от 22.04.2015 № ВК-1032/06 «О направлении методических рекомендаций-разъяснений по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов»;
- Уставом Академии и иными локальными нормативными актами.

Программа разработана с целью обеспечения выполнения Государственного задания Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Академия лидерства и администрирования бизнес-процессов ФНС России» (далее – Академия) на 2026 год.

Программа разработана с учетом квалификационных требований к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей федеральными государственными гражданскими служащими территориальных органов Федеральной налоговой службы, а также в соответствии со Справочником квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих, утвержденных Минтрудом России.

Программа ориентирована на государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы (далее – гражданский служащий) главной, ведущей, старшей, младшей групп должностей категории «руководители», «специалисты», «обеспечивающие специалисты».

Организация и проведение образовательных мероприятий по Программе осуществляется в соответствии с Планом-графиком дополнительного профессионального образования федеральных государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы.

Программа ориентирована на современные образовательные технологии и средства обучения и соответствует нормативным правовым актам, регулирующим деятельность налоговых органов.

Разработчик программы:

Головешкина Наталья Викторовна – доцент департамента управленческих и личностных компетенций, «Академия ФНС ЛАБ».

1. ЦЕЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Целью реализации программы является совершенствование и обновление умений, навыков и компетенций государственных гражданских служащих, необходимых для осуществления профессиональной деятельности, в области личностного развития и профессиональной эффективности гражданского служащего.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

В результате освоения программы слушатель должен:

Знать:

- Специфику и психологические особенности государственной гражданской службы;
- Понятие, факторы и стадии стресса;
- Различия между профессиональным выгоранием и пресыщением;
- Способы диагностики и профилактики психологического неблагополучия государственного гражданского служащего;
- Принципы и технологии формирования имиджа;
- Приемы ораторского мастерства и применение их в работе государственного гражданского служащего;
- Инструменты и средства обработки различных данных – текстовых, цифровых, табличных;
- Особенности подготовки презентационных проектов в рамках профессиональной деятельности;
- Понятие и механизмы развития клиентоориентированности и человекоцентричности;
- Природу и причины возникновения конфликтов, стратегии поведения в конфликтных ситуациях;
- Способы противостояния манипуляциям;
- Принципы управления временем и основы тайм-менеджмента на государственной гражданской службе;
- Понятие и инструменты критического и креативного мышления.

Уметь:

- Определять признаки профессионального выгорания и пресыщения;
- Применять способы управления стрессом в ходе профессиональной деятельности;
- Использовать приемы профилактики профессионального выгорания;
- Применять приемы формирования имиджа государственного гражданского служащего;
- Использовать в процессе профессиональной деятельности приемы ораторского искусства;
- Применять в профессиональной деятельности программные средства обработки различной информации;
- Использовать программные средства в разработке презентационных проектов;

- Применять в своей работе принципы клиентоориентированности и человекоцентричности;
- Анализировать и корректировать стратегии поведения в конфликтных ситуациях;
- Использовать разные приемы противодействия манипуляциям;
- Применять основы тайм-менеджмента для управления и планирования времени;
- Использовать критическое и креативное мышление в процессе профессиональной деятельности и в любых жизненных ситуациях.;

Владеть:

- умением использовать основные теорий мотивации и лидерства для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов;
- способностью находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений;
- различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных управленческих технологий, в том числе в межкультурной среде;
- готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала.

Федеральные государственные гражданские служащие ФНС России, прошедшие обучение по настоящей программе, должны обладать **следующими компетенциями**:

- Аналитическое и системное мышление;
- Самоорганизация и стрессоустойчивость;
- Работа в команде и доброжелательный настрой;
- Эффективные коммуникации и влияние на других.

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

3.1 УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование разделов (дисциплин), тем	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			лекции	практ. занятия	итоговая аттестация	
1	**Тренинг-знакомство**	**2**	**0**	**2**		
2	**Полилог культур: от исторической памяти к национальному достоянию**	**2**	**0**	**2**		
3	**Психологические аспекты профессиональной деятельности на государственной службе**	**14**	**6**	**8**		
4	**Репутационный менеджмент. Эффективные коммуникации**	**16**	**6**	**10**		
5	**Клиентоориентированность и человекоцентричность**	**10**	**6**	**4**		
6	**Тайм-менеджмент в профессиональной деятельности гражданского служащего**	**8**	**4**	**4**		
7	**Критическое и креативное мышление**	**8**	**4**	**4**		
7	**Подготовка проектной работы**	**8**	**0**	**8**		
Всего аудиторных часов		**68**	**26**	**42**		
Итоговая аттестация		**4**				
	зачет	4			4	защита проекта
	Итого:	**72**	**26**	**42**	**4**	

3.2 УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование разделов (дисциплин), тем	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			лекции	практ. занятия	итоговая аттестация	
1	**Тренинг-знакомство**	**2**	**0**	**2**		
1.1	Тренинг-знакомство	2	0	2		

2	**Полилог культур: от исторической памяти к национальному достоянию**	**2**	**0**	**2**		
2.1	Полилог культур: от исторической памяти к национальному достоянию	2	0	2		
3	**Психологические аспекты профессиональной деятельности на государственной службе**	**14**	**6**	**8**		
3.1	Управление стрессом: понятие, факторы, стадии стресса, способы решения стрессовых ситуаций	4	2	2		
3.2	Психологическое неблагополучие сотрудника на государственной службе: профессиональное выгорание и пресыщение, отличия, факторы, симптомы, способы решения проблем выгорания и пресыщения.	4	2	2		
3.3	Поведение человека в экстремальных и кризисных ситуациях	4	2	2		
4	**Репутационный менеджмент. Эффективные коммуникации**	**16**	**6**	**10**		
4.1	Понятие имиджа и технологии его формирования. Стереотип и массовое сознание. Внешний образ, как составляющая имиджа	4	2	2		
4.2	Вербальный имидж как основа эффективной коммуникации государственных гражданских служащих. Ораторское искусство и публичные выступления	6	2	4		
4.3	Визуализация. Программные средства по разработке презентационных проектов профессиональной деятельности	6	2	4		
5	**Клиентоориентированность и человекоцентричность**	**10**	**6**	**4**		
5.1	Внутренняя и внешняя клиентоориентированность. Человекоцентричность как основа коммуникаций	2	2	0		
5.2	Психология конфликта. Модели поведения в конфликтной ситуации	4	2	2		

5.3	Психология влияния и противодействие манипуляциям	4	2	2		
6	**Тайм-менеджмент в профессиональной деятельности гражданского служащего**	**8**	**4**	**4**		
6.1	Категория времени. Система взаимодействия со временем, понятие «управление временем»	4	2	2		
6.2	Инструменты планирования времени с помощью современных программ	4	2	2		
7	**Критическое и креативное мышление**	**8**	**4**	**4**		
7.1	Критическое мышление: характеристика, развитие, использование	4	2	2		
7.2	Креативность как навык и компетенция в системе государственного управления	4	2	2		
7	**Подготовка проектной работы**	**8**	**0**	**8**		
7.1	Подготовка проектной работы	8	0	8		
Всего аудиторных часов		**68**	**26**	**42**		
Итоговая аттестация		**4**				
	зачет	4			4	защита проекта
	Итого:	**72**	**26**	**42**	**4**	

3.3 КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Программа повышения квалификации «Персональная эффективность гражданского служащего» предусматривает изучение всех разделов, представленных в учебном плане.

Общая трудоёмкость программы составляет 72 часа, в том числе итоговая аттестация.

Форма обучения: очная.

Учебные занятия проводятся в соответствии с расписанием.

Для всех видов аудиторных занятий устанавливается академический час продолжительностью 45 минут.

Режим занятий:

5-6 дней в неделю, 6-8 академических часов в день (очная форма обучения).

Период (продолжительность) обучения составляет 2 недели.

Срок освоения программы обеспечивает возможность достижения планируемых результатов обучения.

Периоды проведения занятий по программе определяются Планом-графиком дополнительного профессионального образования федеральных государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы.

Обучение по программе завершается итоговой аттестацией: зачетом в виде защиты проекта.

По окончании учебного процесса осуществляется подведение итогов, отчисление обучающихся, оформление и выдача документов о квалификации успешно освоившим программу обучения и прошедшим итоговую аттестацию.

Календарный учебный график

№ п/п	Наименование дисциплин, тем	Периоды	Всего часов
1	Тренинг-знакомство	Первый день обучения	2
2	Полилог культур: от исторической памяти к национальному достоянию	1-2 неделя обучения	2
3	Психологические аспекты профессиональной деятельности на государственной службе	1-2 неделя обучения	14
4	Репутационный менеджмент. Эффективные коммуникации	1-2 неделя обучения	16
5	Клиентоориентированность и человекоцентричность	1-2 неделя обучения	10
6	Тайм-менеджмент в профессиональной деятельности гражданского служащего	1-2 неделя обучения	8
7	Критическое и креативное мышление	1-2 неделя обучения	8
8	Подготовка проектной работы	1-2 неделя обучения	8
	Итоговая аттестация: – зачет (в форме защиты проекта)	Последний день обучения	4
	Итого		72

3.4 РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ РАЗДЕЛОВ (ДИСЦИПЛИН, МОДУЛЕЙ)

3.4.1 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «ТРЕНИНГ-ЗНАКОМСТВО»

Тема 1.1 Тренинг-знакомство (2 часа)

Практические занятия – 2 часа

Тренинг-знакомство выступает как первое звено в системе обучающих социально-психологических тренингов для слушателей. Социально-психологический тренинг предполагает совмещение информационной подготовки

и тренировочных («игровых») упражнений с последующим анализом ситуаций, возникающих в ходе их выполнения. Тренинг-знакомство позволяет познакомить участников группы через различные формы межличностного взаимодействия для ускорения адаптации к группе и к обучению. Повышает мотивацию и заинтересованность слушателей к обучению. Способствует формированию позитивных взаимоотношений и основ для дальнейшей групповой динамики. Отрабатываются навыки рефлексии и обратной связи. Представление участников группы. Мозговой штурм. Творческая самопрезентация.

3.4.2 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «ПОЛИЛОГ КУЛЬТУР: ОТ ИСТОРИЧЕСКОЙ ПАМЯТИ К НАЦИОНАЛЬНОМУ ДОСТОЯНИЮ»

Тема 2.1 Полилог культур: от исторической памяти к национальному достоянию (2 часа)

Лекционные занятия – 2 часа

Россия – поликультурное пространство. Россия между Западом и Востоком: особенности формирования российской культуры. Региональные и этнокультурные образования на территории России. Региональные культуры. Наша страна – поликонфессиональное государство. Историко-культурное, художественное наследие России и историческая память.

3.4.3 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЕ»

Тема 3.1 Психологические особенности работы на государственной службе (2 часа)

Лекционные занятия – 2 часа

Предмет организационной культуры. Подходы к определению организационной культуры. Понятие «организационной культуры» и «корпоративной культуры». Специфика организационной культуры государственной службы. Роль организационной культуры в поведении сотрудников и функционировании организации. Формы проявления и существования организационной культуры. Функции и свойства организационной культуры. Факторы, влияющие на организационную культуру: внутренние и внешние. Элементы управленческой культуры.

Тема 3.2 Управление стрессом: понятие, факторы, стадии стресса, способы решения стрессовых ситуаций (4 часа)

Лекционные занятия – 2 часа

Определение понятия стресс. Теория стресса Г.Селье. Виды стресса. Виды стресса, возникающие в трудовой деятельности. Причины профессионального

стресса. Стресс-менеджмент. Последствие профессионального стресса и их влияние на деятельность организации и здоровье работника. Профессиональные стрессоры в управленческой деятельности: чрезмерные умственные и эмоциональные нагрузки, дефицит времени, избыток и недостаток информации, интенсивная коммуникативная деятельность, высокая вероятность неудач. Три направления в профилактике профессиональных стрессов.

Практические занятия – 2 часа

Психогигиена профессионального общения. Определение индивидуальных способов профилактики рабочих стрессов.

Тема 3.3 Профессиональное выгорание и пресыщение: отличия, факторы, симптомы (4 часа)

Лекционные занятия – 2 часа

Синдромы профессионального стресса. Феномен эмоционального выгорания. Психологический стресс и синдром выгорания. Профессиональное пресыщение. Социально-психологические, личностные и профессиональные факторы, влияющие на развитие синдрома эмоционального выгорания персонала.

Практические занятия – 2 часа

Диагностика профессионального выгорания, разработка рекомендаций по его профилактике.

Разработка вариантов «прививки от стресса» в профессиональной деятельности государственного служащего.

Тема 3.4 Профилактика профессионального выгорания. Способы решения проблем профессионального выгорания и пресыщения (2 часа)

Практические занятия – 2 часа

Выработка мер (индивидуальных и внутриорганизационных) по профилактике профессионального выгорания. Решение кейсов.

Тема 3.5 Диагностика и профилактика психологического неблагополучия сотрудника на государственной службе (2 часа)

Практические занятия – 2 часа

Составляющие психологического неблагополучия. Диагностика элементов психологического неблагополучия. Подходы к профилактике психологического неблагополучия государственного служащего.

Тема 3.6 Поведение человека в экстремальных и кризисных ситуациях (4 часа)

Лекционные занятия (2 часа)

Экстремальные ситуации: содержание понятия. Специфика реагирования человека в экстремальных ситуациях. Стресс: понятие, содержание, особенности поведения в стрессе. Острые стрессовые реакции: нормальные, патологические, отсроченные. Виды острых стрессовых реакций: плач, гнев, паника, страх,

истерика, апатия. Последствия пребывания в экстремальных ситуациях. Понятие психологического кризиса.

Практические занятия (2 часа)

Психологическая поддержка: содержание и принципы. Оказание психологической поддержки в экстремальных ситуациях. Самопомощь в экстремальных ситуациях.

Оценка качества освоения дисциплины (раздела) программы

Настоящей программой по разделу «**Психологические аспекты профессиональной деятельности на государственной службе**» не предусмотрена промежуточная аттестация.

3.4.4 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «РЕПУТАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ. ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Тема 4.1 Составляющие имиджа и технологии формирования имиджа. Стереотип и массовое сознание (3 часа)

Лекционные занятия – 2 часа

Имидж как инструмент эффективной коммуникации. Понятие, сущность имиджа и предпосылки его развития. Основные технологии формирования имиджа государственного служащего. Стереотипы как средство влияния на массовое сознание. Образ государственного гражданского служащего в сознании налогоплательщиков.

Практические занятия – 1 час

Способы преодоления стереотипности мышления. Изучение образа государственного служащего.

Тема 4.2 Вербальный имидж как основа эффективной коммуникации государственных гражданских служащих (4 часа)

Лекционные занятия – 2 часа

Понятие и сущность вербального имиджа. Компоненты вербального имиджа и их значение для государственной гражданской службы. Способы развития и коррекции компонентов вербального имиджа.

Практические занятия – 2 часа

Задания на развитие коммуникативных навыков.

Тема 4.3 Ораторское искусство и публичные выступления (8 часов)

Лекционные занятия – 2 часа

Науки о речи: риторика, эристика, полемика, рабулистика. Общие принципы риторики. Виды красноречия. Навыки и качества хорошего оратора.

Полный цикл публичного выступления. Подготовка к публичному выступлению. Структура ораторской речи. Доказательность и убедительность речи: виды аргументов. Приемы, техники, используемые для снятия напряжения при публичном выступлении. Контакт с аудиторией. Коммуникативные качества речи: точность, понятность, чистота, богатство и разнообразие, выразительность, логичность.

Практические занятия – 6 часов

Практические упражнения на развитие навыков публичного выступления.

Тема 4.4 Визуализация. Программные средства по разработке презентационных проектов профессиональной деятельности (4 часа)

Практические занятия – 4 часа

Значение навыков разработки презентационных проектов в профессиональной деятельности государственного гражданского служащего. Разработка презентации на свободную тему.

Оценка качества освоения дисциплины (раздела) программы

Настоящей программой по разделу «Репутационный менеджмент. Эффективные коммуникации» не предусмотрена промежуточная аттестация.

3.4.5 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ И ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИЧНОСТЬ»

Тема 5.1 Внутренняя и внешняя клиентоориентированность. Человекоцентричность как основа коммуникаций. (4 часа)

Лекционные занятия – 2 часа

Клиентоориентированность как компонент организационной культуры. Понятие и содержание клиентоориентированности, отличие от клиентоцентричности. Виды и уровни клиентоориентированности. Принципы клиентоориентированности. Этапы клиентоориентированности. Человекоцентричность как ориентация на реальные потребности и интересы граждан. Составляющие человекоцентричного подхода: коммуникабельность и открытость, ориентация на результат, гибкость и адаптивность.

Практические занятия – 2 часа

Разработка и решение кейсов из профессиональной деятельности.

Тема 5.2 Психология конфликта. Модели поведения в конфликтной ситуации (8 часов)

Лекционные занятия – 2 часа

Понятие и сущность конфликта, виды и причины конфликтов. Динамика конфликта. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Типы конфликтных личностей. Управление конфликтами.

Практические занятия – 6 часов

Диагностика ведущей стратегии поведения в конфликтах. Решение практических задач на развитие навыка конструктивного поведения в конфликтах.

Тема 5.3 Психология влияния и противодействие манипуляциям (4 часа)

Лекционные занятия – 2 часа

Влияние – понятие, виды, механизмы, инструменты. Манипуляции как спорный метод психологического влияния. Признаки и виды манипуляции.

Практические занятия – 2 часа

Алгоритм противостояния манипуляциям. Алгоритм цивилизованного взаимодействия с манипулятором. Психологическое айкидо и другие способы противостояния манипуляциям.

Оценка качества освоения дисциплины (раздела) программы

Настоящей программой по разделу «Клиентоориентированность и человекоцентричность» не предусмотрена промежуточная аттестация.

3.4.6 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГРАЖДАНСКОГО СЛУЖАЩЕГО»

Тема 6.1 Категория времени. Модели, виды, законы, свойства (8 часов)

Лекционные занятия – 4 часа

Понятие времени и его модели. Виды времени и их характеристики. Социальное время. Экономическое время. Психологическое время. Рекреационное время. Основной закон времени.

Практические занятия – 4 часа

Анализ сфер жизни и рациональности использования времени.

Тема 6.2 Система взаимодействия со временем. Управление временем (6 часов)

Лекционные занятия – 2 часа

Понятие и сущность тайм-менеджмента. Влияние тайм-менеджмента на развитие карьеры. Понятие «помехи» и их разновидность. Поглотители времени.

Виды, способы определения и минимизации неэффективных расходов времени. Понятие потенциала работы. Способы улучшения работы.

Практические занятия – 4 часа

«Колесо баланса», «Фотография рабочего дня» - эффективные инструменты для оценки личной системы управления временем. Выявление хронофагов. Обсуждение способов повышения эффективности использования времени в личной жизни и профессиональной деятельности.

Тема 6.3 Инструменты планирования времени с помощью современных программ (4 часа)

Практические занятия – 4 часа

Знакомство с современными программами для планирования времени – для индивидуального и группового использования.

Оценка качества освоения дисциплины (раздела) программы

Настоящей программой по разделу «Тайм-менеджмент в профессиональной деятельности гражданского служащего» не предусмотрена промежуточная аттестация.

3.4.7 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «КРИТИЧЕСКОЕ И КРЕАТИВНОЕ МЫШЛЕНИЕ»

Тема 7.1 Критическое мышление: характеристика, развитие, использование (5 часов)

Лекционные занятия – 2 часа

Понятие и краткая характеристика понятия «критическое мышление». Влияние философии, логики и психологии на формирование понятия «критическое мышление». Критическое мышление как ресурс интеллектуального потенциала государственного служащего. Методы и приемы развития критического мышления.

Практические занятия – 3 часа

Диагностика развития критического мышления на стадии вызова, осмысления, рефлексии. Технологии развития критического мышления.

Тема 7.2 Креативность как навык и компетенция в системе государственного управления (5 часов)

Лекционные занятия – 2 часа

Креативность – понятие, характеристика, истоки формирования термина. Творчество и креативность. Роль креативного мышления в практике работы

государственного служащего. Критерии креативности по Э.П. Торренсу: беглость, гибкость, оригинальность, разработанность, сопротивление замыканию.

Практические занятия – 3 часа

Диагностика компонентов креативности и творческого мышления.

Оценка качества освоения дисциплины (раздела) программы

Настоящей программой по разделу «Критическое и креативное мышление» не предусмотрена промежуточная аттестация.

Итоговая аттестация – зачет в виде защиты проекта.
Подведение итогов освоения слушателями программы

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Для обеспечения процесса обучения требуется:

1. Аудитория для проведения лекционных занятий;
2. Компьютерный класс со специализированным ПО;
3. Рабочее место преподавателя (стол, стул, компьютер);
4. Проектор для демонстрации презентаций/мультимедийное оборудование;
5. Экран;
6. Столы, стулья по количеству слушателей;
7. Доступ к сети Интернет;
8. Доступ к информационно-справочным и поисковым системам;
9. Доска или флипчарт.

Материально-техническое и информационно-техническое оснащение образовательного процесса в Академии позволяет обеспечить качественную реализацию настоящей программы.

Все учебные помещения Академии оснащены учебной мебелью, рабочим местом для преподавателя и необходимыми техническими средствами обучения.

Компьютерные классы оборудованы автоматизированными рабочими местами для проведения занятий из расчёта одно рабочее место на одного обучающегося при проведении занятий в данных классах. Компьютерные классы оснащены кондиционерами, интерактивными досками и акустическими системами, имеют современное офисное лицензионное программное обеспечение (*офисный пакет LibreOffice, Веб-браузер Chromium, спутник, программа для*

работы с компьютерным классом Veyon, интерактивное ПО для работы с доской OpenDesk, ПО для участия в вебинарах и т.д.).

Для самостоятельной работы слушателей установлены персональные компьютеры, объединённые в локальную сеть.

В Академии имеется библиотека с читальным залом. Слушатели имеют возможность работать с информационной справочной системой «Консультант Плюс», пользоваться электронной библиотечной системой «Университетская библиотека онлайн» и учебными материалами Академии. Подключение библиотеки Академии к сети Интернет обеспечивает удаленный доступ к электронным каталогам и полнотекстовым базам.

4.2 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Учебно-методическое обеспечение программы включает в себя: учебный план, календарный учебный график, расписание занятий, рабочие программы учебных разделов (дисциплин, модулей), комплекс учебно-методических (справочных, информационных, раздаточных) и оценочных материалов.

Перечень литературы и интернет-ресурсов, рекомендуемых для освоения программы

Рекомендуемая литература:

1. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита.— М.: ЧеРо, 1997.
2. Друкер П.Ф. Эффективный руководитель: пер. с англ. – М: ООО «И.Д. Вильямс», 2007.
3. Дьюи Дж. Психология и педагогика мышления. (Как мы мыслим). М.: Лабиринт, 1999.
4. Личная эффективность руководителя : учебное пособие / И. С. Варданян, А.С. Ковалева, А.А. Мельникова, Ф.Д. Сутырин, Н.В. Трифонова, Е.С. Хутиева, О.А. Швецова – СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2016. – 88 с.
5. Психология распознавания личности Уч. пособие. [Электронный ресурс] – СПб.: «Академия ФНС ЛАБ», 2026.
6. Служебное поведение Уч. пособие. [Электронный ресурс] – СПб.: «Академия ФНС ЛАБ», 2026.
7. Ткачев С.И., Устинович С.Г. Персональная эффективность как основа корпоративной культуры. Практическое пособие. – М: Издательский дом «Книжный мир», 2023.
8. Халперн Д. Психология критического мышления. СПб.: Питер,2000.

9. Управление организационными конфликтими и стрессами Уч. пособие. [Электронный ресурс] – СПб.: «Академия ФНС ЛАБ», 2026.

10. Этика и психология деловых отношений Уч. пособие. [Электронный ресурс] – СПб.: «Академия ФНС ЛАБ», 2026.

11. Эффективные профессиональные коммуникации Уч. пособие. [Электронный ресурс] – СПб.: «Академия ФНС ЛАБ», 2026.

Информационно-справочные и поисковые системы, интернет ресурсы:

- информационная справочная система «Консультант Плюс»;
- электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»;
- http://www.nalog.ru – официальный сайт Федеральной налоговой службы.

4.3. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Реализация программы осуществляется как штатными преподавателями специализированных кафедр (департаментов) Академии, так и руководящими и научно-педагогическими работниками организаций (учреждений) и преподавателями сторонних образовательных организаций, привлекаемыми к реализации программы на условиях гражданско-правового договора (контракта).

К проведению занятий и итоговой аттестации также могут привлекаться внутренние тренеры ФНС России, представители органов государственной власти, ведущие специалисты (эксперты) профильных учреждений и организаций, имеющие практический опыт, соответствующий направленности (профилю) программы, специалисты по конкретным проблемам.

Квалификация преподавателей должна соответствовать характеристикам, установленным квалификационными требованиями в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, в разделе «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования».

4.4 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Введение многоуровневого образования, создание единого образовательного пространства, реализация компетентностного подхода обуславливают необходимость особого методического подхода к организации обучения.

Обучение в очной форме осуществляется путем непосредственного общения слушателя с преподавателем.

Работа преподавателя должна быть направлена не только на трансляцию теоретических, научных знаний, но на выбор оптимальной стратегии преподавания, использование при организации и проведении аудиторной работы современных образовательных технологий, направленных на создание творческой атмосферы образовательного процесса.

Дополнительное профессиональное образование направлено на удовлетворение образовательных и профессиональных потребностей, профессиональное развитие человека, обеспечение соответствия его квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды. Поэтому при реализации учебного процесса большое внимание должно уделяться применению современных форм и технологий проведения занятий, которые развивают профессиональные компетенции слушателей, формируют необходимые практические умения и навыки, создают предпосылки для психологической готовности внедрять их в реальную практику.

Организация учебного процесса должна строиться в соответствии с учебно-программной документацией.

В содержании обучения приоритет отдается комплексному и сбалансированному сочетанию теории и практики применения действующих нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность государственных гражданских служащих по выбранному направлению обучения.

На первом занятии необходимо указать актуальность, важность и значимость тематики раздела (дисциплины, модуля) программы, а также методы контроля и оценки знаний слушателей в процессе его освоения. Обсудить со слушателями формы самостоятельной работы.

При проведении занятий обязательно учитывается распределение времени на лекционный материал и проведение практических занятий.

Процесс обучения предусматривает проведение занятий в соответствии с целевыми установками программы, которые обеспечивают требуемый уровень усвоения учебного материала. Знания приобретаются в основном проведением лекций, практических занятий и самостоятельной работы. Умения и навыки достигаются проведением ряда взаимосвязанных практических занятий, деловых и ролевых игр, разбором конкретных ситуаций, тренингов и др.

На лекционных занятиях излагаются наиболее важные и сложные вопросы, являющиеся теоретической основой образовательной программы. Часть лекций может излагаться проблемным методом с привлечением слушателей для решения сформулированных преподавателем проблем.

Каждая лекция должна:

– иметь четкую структуру и логику раскрытия последовательно излагаемых вопросов (понятийная линия лекции);

– иметь твердый теоретический и методический стержень, важную проблему;

– иметь законченный характер освещения определенной темы (проблемы), тесную связь с предыдущим материалом;

– быть доказательной и аргументированной, содержать достаточное количество ярких и убедительных примеров, фактов, обоснований, иметь четко выраженную связь с практикой;

– быть проблемной, раскрывать противоречия и указывать пути их решения, ставить перед обучающимися вопросы для размышления;

– обладать силой логической аргументации и вызывать у слушателей необходимый интерес, давать направление для самостоятельной работы;

– находиться на современном уровне развития науки и техники, содержать прогноз их развития на ближайшие годы;

– отражать методическую обработку материала (выделение главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, повторение их в различных формулировках);

– быть наглядной, сочетаться по возможности с демонстрацией аудиовизуальных материалов, макетов, моделей и образцов;

– излагаться четким и ясным языком, содержать разъяснение всех вновь вводимых терминов и понятий;

– быть доступной для восприятия данной аудиторией.

При составлении лекционного материала необходимо предусматривать наличие схем, таблиц, рисунков и других средств визуализации и структуризации учебного материала.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений.

Занятия рекомендуется проводить в форме тренинга, практикума, семинара, деловой (ролевой) игры, решения практических (ситуационных) задач, выполнения лабораторных работ, кейсов, прохождения тренажеров, анализа проблемных ситуаций, соответствующих направлению обучения, обзора основных изменений законодательства Российской Федерации, т.п. При проведении практических занятий следует отрабатывать практические задания, учитывающие специфику выполняемых функциональных обязанностей слушателями, соответствующие направлению программы, и их профессиональному предназначению.

При проведении практических занятий необходимо отрабатывать задания, учитывающие специфику выполняемых функциональных обязанностей

слушателями по своему профессиональному предназначению, в том числе предусматривать задания с проведением деловых игр (эпизодов) и созданием моделей типовых ситуаций.

Для проведения практических занятий также должны использоваться методические разработки, позволяющие индивидуализировать задания обучаемым в зависимости от их должностных категорий. Такие задания представляют собой проблемные ситуационные варианты, различающиеся моделями информационных систем, и набором конкретных действий, существенных для определённых категорий обучаемых, объединённых в соответствующую подгруппу.

Важнейшим элементом практического занятия является учебная задача (проблема), предлагаемая для решения. Преподаватель подбирает примеры (задачи и логические задания) для практического занятия, представляет дидактическую цель: привитие каких навыков и умений применительно к каждой задаче установить, каких усилий от обучающихся она потребует, в чем должно проявиться творчество слушателей при решении данной задачи.

При планировании практического занятия и разработке индивидуальных заданий преподавателю важно учитывать подготовку и интересы каждого слушателя.

Рекомендуется сначала давать легкие задачи (логические задания), которые рассчитаны на репродуктивную деятельность, требующую простого воспроизведения способов действия, данных на лекции для осмысления и закрепления в памяти. Такие задачи помогают контролировать правильность понимания обучающимися отдельных вопросов изученного материала небольшого объема (как правило, в пределах одной лекции). В этом случае преобладает решение задач по образцу, предложенному на лекции.

Затем содержание учебных задач усложняется. Предлагаются задачи, рассчитанные на репродуктивно-преобразовательную деятельность, при которой обучающемуся нужно не только воспроизвести известный ему способ действий, но и дать анализ его целесообразности, высказать свои соображения, относящиеся к анализу условий задачи, выдвигаемых гипотез, полученных результатов. Этот тип задач по отдельным вопросам темы должен развивать умения и навыки применения изученных методов и контролировать их наличие у обучающихся.

В дальнейшем содержание задач (логических заданий) снова усложняется с таким расчетом, чтобы их решение требовало в начале отдельных элементов продуктивной деятельности, а затем – полностью продуктивной (творческой). Как правило, такие задачи в целом носят комплексный характер и предназначены для контроля глубины изучения материала темы или курса.

Выстраивая систему задач постепенно возрастающей сложности, преподаватель добивается усвоения слушателями наиболее важных методов и приемов, характерных для данного учебного раздела (дисциплины, модуля).

В части компетентностно-деятельностного подхода психолого-педагогической основой обучения является активная познавательная деятельность самого обучающегося, приводящая к формированию умений творчески мыслить, используя приобретаемые в процессе деятельности знания, навыки и умения.

Формирование профессиональных компетенций обеспечивается широким использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых игр, разбора конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой.

Активные методы обучения стимулируют познавательную деятельность слушателей и опираются на методические основы педагогической технологии «Развитие критического мышления».

Технологическую основу составляет базовая модель трех стадий «вызов – реализация смысла (осмысление) – рефлексия (размышление)», которая позволяет помочь слушателям самим определять цели обучения, осуществлять активный поиск информации и размышлять о том, что они узнали. На стадии вызова (evocation) в сознании слушателей происходит процесс актуализации имеющихся знаний и представлений о предмете изучения. Поскольку при этом сочетаются индивидуальная и групповая формы работы, участие слушателей в образовательном процессе активизируется, формируется познавательный интерес. Результатом данных процессов является самостоятельное определение ими цели дальнейшей учебной деятельности.

На стадии осмысления (realization) слушатель вступает в непосредственный контакт с новой информацией – носителем новых идей. Происходит ее систематизация. Стадия рефлексии (reflection) характеризуется тем, что слушатели закрепляют новые знания и активно перестраивают собственные представления с тем, чтобы включить в них новые понятия. Таким образом, происходит «присвоение» нового знания и формирование на его основе своего аргументированного представления об изучаемом объекте.

В ходе работы по такой модели слушатели овладевают различными способами интегрирования информации, учатся вырабатывать собственное мнение на основе осмысления различного опыта, идей и представлений, строить умозаключения и логические цепи доказательств, выражать свои мысли четко, понятно для других, уверенно и корректно по отношению к окружающим.

Учебный процесс организуется с учетом включенности всех обучающихся в процесс познания. Интерактивные методы обучения должны быть основаны на принципах взаимодействия, активности обучаемых, опоры на групповой опыт,

обязательной обратной связи. На занятиях необходимо создавать среду образовательного общения, которая характеризуется открытостью, взаимодействием участников образовательного процесса, равенством их аргументов, накоплением совместного знания, возможностью взаимной оценки и контроля.

Для наилучшего освоения тематики раздела (дисциплины, модуля) программы рекомендуется организовывать работу слушателей в «подгруппах», проводить дискуссии и деловые игры, что позволит привлечь к решению задач всех слушателей группы и позволит им приобрести опыт работы в команде, необходимого в профессиональной деятельности.

На занятиях необходимо использовать мультимедийные технологии и наглядные материалы, которые позволят заинтересовать и вовлечь слушателей в процесс обучения и помогут преподавателю «донести» учебные материал.

С целью оценки качества усвоения учебного материала, выявления и устранения пробелов в знаниях слушателей проводится текущий контроль.

Текущий контроль может осуществляться в самых разнообразных формах – опроса слушателей по изученным вопросам, диалога с преподавателем во время занятий, выполнения слушателями практических заданий (кейс-стадий), лабораторных работ, прохождения тестирования, учебных тренажеров и т.д.

Устный опрос позволяет выявить правильность ответа по содержанию, его последовательность, самостоятельность суждений и выводов, степень развития логического мышления, культуру речи слушателей. Эта форма применяется для текущего и тематического учета. Такая форма считается эффективной, если она направлена на выявление осмысленности восприятия знаний и осознанности их применения, если она стимулирует самостоятельность и творческую активность. Целью устного опроса на практическом занятии является определение проблемных мест в усвоении учебного материала и фиксирование внимания на сложных понятиях, явлениях, процессах. В процессе устного опроса можно использовать коллективную работу группы, наиболее действенными приемами, которой являются:

- обращение с вопросом ко всей группе;
- конструирование ответа;
- рецензирование ответа;
- оценка ответа и ее обоснование;
- постановка вопросов слушателю самими обучающимися;
- взаимопроверка;
- самопроверка.

Выполнение практикующих упражнений и решение задач кейс-стадий – процесс выполнения действий или мыслительных операций, направленный на

достижение цели, заданной в рамках проблемной ситуации (задачи); является составной частью мышления. С точки зрения когнитивного подхода процесс решения задач является наиболее сложной из всех функций интеллекта и определяется как когнитивный процесс более высокого порядка, требующий согласования и управления более элементарными или фундаментальными навыками. Для достижения целей и задач процесса обучения по разделу (дисциплине, модулю) предполагается интенсивная работа на лекциях, практических занятиях, изучение нормативной правовой базы и справочной литературы, информационных ресурсов Интернет.

5. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

5.1. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Система контроля успеваемости и оценки качества освоения слушателями программы выстраивается в Академии соответствии с учебным планом.

Контроль успеваемости и оценка качества освоения по настоящей программе включает: текущий контроль знаний.

Текущий контроль осуществляется преподавателем в ходе повседневной учебной работы, проводится в пределах обычных форм занятий и выполняет одновременно обучающую функцию (выявления и устранения пробелов в знаниях слушателей). Выбор форм текущего контроля и периодичность определяется преподавателем с учетом контингента слушателей и содержания конкретного учебного раздела (дисциплины, модуля). Формами текущего контроля могут быть: опрос слушателей по изученным вопросам, прохождение учебных тренажеров, выполнение практических заданий (кейс-стадий), лабораторных работ, тестирование, решение проблемной ситуации, деловая игра, тренинг, собеседование (диалог, беседа) с преподавателем во время занятий, и т.д.

Порядок организации и проведения текущего контроля слушателей регламентируются локальным актом Академии.

Освоение программы завершается итоговой аттестацией обучающихся в форме защиты проектных работ.

К итоговой аттестации допускается слушатель, не имеющий задолженности и в полном объёме выполнивший учебный план программы. Слушатели, имеющие академическую задолженность по разделам (дисциплинам, модулям) программы, без уважительных причин, не допускаются к итоговой аттестации и подлежат отчислению.

Порядок организации и проведения итоговой аттестации слушателей в Академии регламентируется Положением об итоговой аттестации.

Лицам, успешно освоившим программу обучения и прошедшим итоговую аттестацию, оформляется соответствующий документ о квалификации, установленного Академией образца. Удостоверение о повышении квалификации может направляться слушателю в форме электронного документа.

Лицам, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть программы и (или) отчисленным из Академии, оформляется справка об обучении или о периоде обучения по установленному Академией образцу, по запросу слушателя или организации, направившего его на обучение. Справка может направляться слушателю в форме электронного документа.

При этом электронный и печатный варианты документов являются равнозначными и имеют одинаковую юридическую силу.

По результатам обучения слушатели заполняют анкету (отзыв об удовлетворенности обучением) с пожеланиями и предложениями.

5.2 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ИНЫЕ КОМПОНЕНТЫ

Оценочные материалы для итоговой аттестации по программе разрабатываются Академией самостоятельно и приводятся в приложении к настоящей программе. Фонд оценочных средств по программе представлены в приложении 1 к настоящей программе.

Критерии оценки освоения слушателями программы устанавливаются Академией самостоятельно в соответствии с внутренними локальными актами.

Оценочные материалы для промежуточной и итоговой аттестации слушателей программы должны как можно более полно соответствовать содержанию (тематике, профилю) и уровню программы и включать основные, ключевые положения и актуальные практические аспекты.

Задания для итоговой аттестации слушателей программы должны как можно более полно соответствовать содержанию (тематике, профилю) программы и включать основные, ключевые положения (профессиональные аспекты).

Вопросы для подготовки к итоговой аттестации

1. Опишите стадии развития стресса по Г. Селье. Какие способы профилактики и решения стрессовых ситуаций вы можете предложить для госслужащего?
2. В чем заключаются ключевые различия между профессиональным выгоранием и профессиональным пресыщением? Назовите не менее 3-х симптомов каждого из этих состояний.

3. Каковы факторы, способствующие развитию синдрома профессионального выгорания именно на государственной службе?
4. Опишите модель поведения человека в экстремальной или кризисной ситуации. Какие навыки необходимы госслужащему для эффективных действий в таких условиях?
5. Что включает в себя понятие «имидж государственного служащего»? Опишите основные технологии его формирования.
6. Какую роль в создании имиджа играют стереотипы массового сознания и как можно использовать это знание в публичной деятельности?
7. Перечислите основные элементы вербального имиджа. Какие приемы ораторского искусства наиболее важны для убедительного публичного выступления госслужащего?
8. Каковы критерии оценки эффективной презентации профессиональной деятельности? Назовите современные программные средства для ее визуализации и их ключевые преимущества.
9. Раскройте различие между внутренней и внешней клиентоориентированностью в органах государственной власти.
10. Что подразумевает принцип человекоцентричности в коммуникациях и почему он важен для современной госслужбы?
11. Опишите модель поведения в конфликтной ситуации по К. Томасу. Какой стиль поведения, по вашему мнению, наиболее продуктивен для госслужащего и почему?
12. Что такое манипуляция в коммуникации? Перечислите основные техники психологического влияния и стратегии противодействия им.
13. Что входит в понятие «система взаимодействия со временем»? Охарактеризуйте основные категории времени в контексте управления им.
14. Назовите и охарактеризуйте не менее трех классических инструментов тайм-менеджмента (например, матрица Эйзенхауэра, метод «Помидора», АВС-анализ).
15. Какие современные программные средства и цифровые инструменты вы можете использовать для планирования времени и повышения личной эффективности?
16. Дайте определение критическому мышлению. Какие навыки необходимы для его развития и как его можно применять в повседневной профессиональной деятельности?
17. В чем заключается разница между критическим и креативным мышлением? Почему оба этих типа мышления важны для современного государственного управления?
18. Опишите один из методов генерации креативных идей (например, мозговой штурм, метод шести шляп, ТРИЗ) и его возможное применение для решения управленческих задач.
19. Какие барьеры мешают развитию креативности в госуправлении и как их можно преодолеть?

20. Спроектируйте структуру публичного выступления госслужащего по важной социальной теме, учитывая принципы вербального имиджа, ораторского искусства и визуализации.
21. Разработайте алгоритм действий госслужащего при работе с агрессивно настроенным гражданином, используя знания о психологии конфликта, манипуляциях и стрессе.
22. Как сочетание клиентоориентированности и критического мышления может помочь в разрешении сложной ситуации, связанной с жалобой гражданина на качество государственной услуги?
23. Предложите план личной работы по предотвращению профессионального выгорания, используя инструменты тайм-менеджмента и знания о психологическом неблагополучии.
24. Обоснуйте, почему репутационный менеджмент является важной компетенцией для государственного гражданского служащего в современном обществе.
25. Как навыки креативного мышления могут быть применены для оптимизации внутренних процессов в государственном органе? Приведите пример.

Темы итоговых (проектных) работ

1. Стресс и способы решения стрессовых ситуаций на государственной службе
2. Стресс-факторы в профессиональной деятельности государственных служащих
3. Признаки и симптомы профессионального выгорания государственных служащих
4. Способы профилактики профессионального выгорания и пресыщения в профессиональной деятельности государственных служащих
5. Психологическое неблагополучие сотрудников на государственной службе
6. Имидж государственного служащего
7. Ораторское искусство и публичное выступление в деятельности госслужащего
8. Клиентоцентричность и клиентоориентированность на государственной службе
9. Конфликты на государственной службе
10. Противодействие манипуляциям в профессиональной деятельности госслужащего
11. Эффективный тайм-менеджмент в работе государственного служащего
12. Креативное мышление в профессиональной деятельности государственного служащего

Проректор по научному и инновационному развитию Е.А. Хицков