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

«Внешние коммуникации в профессиональной деятельности государственного служащего»

повышения квалификации государственных гражданских служащих
(трудоёмкость программы – 32 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 6
2. Планируемые результаты обучения 6
3. Содержание программы ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
3.1 Учебный план 8
3.2 Календарный учебный график 10
3.3 Рабочая программа дисциплины (раздела) «Тренинг-знакомство» 11
3.4 Рабочая программа дисциплины (раздела) "Полилог культур России: от исторической памяти к национальному достоянию"
3.5 Рабочая программа дисциплины (раздела) «Роль и особенности внешних коммуникаций в системе взаимодействия институтов государственной власти и гражданского общества» 11
3.6 Рабочая программа дисциплины (раздела) «Коммуникативные аспекты взаимодействия служащих с внешней средой (гражданами, организациями, СМИ)» 14
3.7 Рабочая программа дисциплины (раздела) «Межкультурная коммуникация на государственной службе» 15
4. Организационно-педагогические условия реализации программы 17
4.1 Материально-техническое обеспечение 17
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 20
5.1. Формы аттестации 20
5.2.Оценочные материалы и иные компоненты 21

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Внешние коммуникации – это обмен информацией между организацией и внешним миром: налогоплательщиками, поставщиками, кандидатами. Задача внешних коммуникаций – удовлетворение информационных потребностей, формирование последовательного целостного портрета организации и поддержание имиджа в глазах основных элементов ее внешнего окружения.

Предлагаемая программа ориентирована на изучение актуальных, наиболее значимых в процессе практической деятельности тем.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Внешние коммуникации в профессиональной деятельности государственного служащего» трудоемкостью 32 часа (далее – Программа) обеспечивает получение знаний о современных методах работы в области внешних коммуникаций государственных служащих.

Программа разработана с учетом квалификационных требований к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей федеральными государственными гражданскими служащими 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 федеральных государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы (далее – гражданский служащий) главной, ведущей и старшей групп должностей; категории: руководители, помощники (советники), специалисты.

Структура и содержание программы составлена в соответствии с требованиями:

- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» пункт 9 статья 2;
- Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499.

Программа реализуется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Указом Президента РФ от 21.02.2019 № 68 «О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации»;

- 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».
- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Письмом Минтруда России от 31.07.2013 № 18-3/10/2-4297 «Об организации дополнительного профессионального образования государственных гражданских служащих Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона от 29.12 2012 г. № 273-ФЗ;
- Методическими рекомендациями-разъяснениями по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (Письмо Минобрнауки России от 22.04.2015 № ВК-1032/06)

Программа повышения квалификации «Внешние коммуникации в профессиональной деятельности государственного служащего» трудоёмкостью 32 часа разработана с целью обеспечения выполнения Государственного задания Федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением дополнительного профессионального образования «Академия лидерства и администрирования бизнес-процессов ФНС России» (далее – Академия), утвержденным ФНС России на 2026 год.

Организация и проведение образовательных мероприятий по программе осуществляется в соответствии Планом-графиком дополнительного профессионального образования федеральных государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы в образовательных учреждениях, находящихся в ведении ФНС России, на 2026 год.

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

Содержание программы определяется учебным планом, который определяет перечень, трудоёмкость, последовательность и распределение учебных дисциплин (разделов, модулей), иных видов учебной деятельности обучающихся и формы аттестации. Учебный план программы повышения квалификации «Внешние коммуникации в профессиональной деятельности государственного служащего» содержит следующие разделы: «Тренинг-знакомство», «Роль и особенности внешних коммуникаций в системе взаимодействия институтов государственной власти и гражданского общества», «Коммуникативные аспекты взаимодействия

служащих с внешней средой (гражданами, организациями, СМИ)», «Межкультурная коммуникация на государственной службе».

По завершении обучения по программе слушатели усовершенствуют свои знания и навыки по вопросам коммуникации и взаимодействия государственных гражданских служащих с внешней средой.

Разработчики:

Викман Елена Николаевна – старший преподаватель департамента управленческих и личностных компетенций, – «Академия ФНС ЛАБ».

Редактор:

Скрыль Екатерина Матвеевна – специалист по учебно-методической работе, – «Академия ФНС ЛАБ».

1. ЦЕЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Целью реализации программы совершенствование и обновление профессиональных компетенций сотрудников налоговых органов в области внешних коммуникаций, улучшения имиджа налоговой службы, поддержания публичного доверия и обеспечения качественного информационного обмена с обществом и СМИ

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

В результате освоения программы повышения квалификации «Внешние коммуникации в профессиональной деятельности государственного служащего» слушатели должны обновить знания и умения, приобрести навыки, необходимые для совершенствования профессиональных компетенций, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения.

В результате освоения программы обучающиеся должны:

знать:

- сущность и значение информации в развитии современного общества, сознавать опасности и угрозы, возникающие в этом процессе, соблюдать основные требования информационной безопасности;
- особенности внешних коммуникаций;
- каналы коммуникации, обеспечивающие взаимодействие государственных организаций с населением;
- систему коммуникационных каналов, взаимодействие между ними и динамику их развития;
- виды коммуникационных стратегий и коммуникационной политики организации;
- принципы и этапы планирования информационной кампании;
- виды информационных потоков в организации;
- социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия людей;
- особенности социального партнерства;
- социально-культурную эволюцию общественных коммуникационных систем;
- механизмы информационного воздействия.

уметь:

- ориентироваться в коммуникационных потоках, службах, системах;
- определять разнообразные целевые установки коммуникантов и коммуникационные потребности реципиентов;

- определять виды коммуникаций для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- распознавать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе коммуникации;
- формировать информационное обеспечение взаимодействия государственных организаций с населением;
- осуществлять мониторинг состояния информационного взаимодействия;
- применять эффективные техники установления контакта в зависимости от типа аудитории;
- адаптировать содержание публичного выступления под конкретный тип аудитории, место и время проведения мероприятия;
- умеет подать сложную информацию простым языком, поясняет сложную терминологию при необходимости, подстраивает стиль речи под собеседников;
- выбрать оптимальный канал коммуникации, организовать коммуникацию, поддерживать её.

владеть навыками:

- преодоления коммуникационных барьеров в условиях устной, документальной и электронной коммуникации;
- коммуникационной самозащиты;
- устной и письменной речи для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- вступать в коммуникацию в рамках любого коммуникативного пространства;
- социального партнерства;
- эффективно действовать в нестандартных ситуациях с учетом этических и социальных норм;
- убедительной и развернутой аргументации в коммуникациях внутри организации и во вне ее;
- адекватно учитывать особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними.

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

- способность выстраивать коммуникации в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

– готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения;
– способность самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную организационную эффективность и социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды.

3.1 УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование дисциплин, тем	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			лекции	практические занятия	промежуточная/ итоговая аттестация	
1	**Тренинг-знакомство**	**2**	**0**	**2**		
1.1	Тренинг-знакомство	2	0	2		
2	**Полилог культур России: от исторической памяти к национальному достоянию**	**2**	**2**	**0**		
2.1	Полилог культур России: от исторической памяти к национальному достоянию	2	2	0		
3	**Роль и особенности внешних коммуникаций в системе взаимодействия институтов государственной власти и гражданского общества**	**10**	**5**	**5**		
3.1	Место внешних коммуникаций в системе социальных коммуникаций на государственной службе	2	1	1		
3.2	Имиджмейкинг и брендинг как стратегии повышения конкурентоспособности организации	4	2	2		

3.3	Манипулирование мнением и механизмы защиты	4	2	2		
4	**Коммуникативные аспекты взаимодействия служащих с внешней средой (гражданами, организациями, СМИ)**	**16**	**6**	**10**		
4.1	Принцип клиентоцентричности во взаимодействии органов государственной власти с гражданами	6	2	4		
4.2	Конфликты в коммуникации: Социальная и психологическая природа конфликта и основные причины его возникновения	6	2	4		
4.3	Публичные выступления в деятельности государственных служащих	4	2	2		
5	**Межкультурная коммуникация на государственной службе**	**2**	**1**	**1**		
5.1	Межкультурная коммуникация на государственной службе	2	1	1		
	Всего аудиторных часов	**30**	**12**	**18**		
	Итоговая аттестация	**2**				
	экзамен	2			2	**тестирование**
	Итого:	**32**	**12**	**18**	**2**	

3.2 КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Программа повышения квалификации «Внешние коммуникации в профессиональной деятельности государственного служащего» предусматривает изучение всех разделов, представленных в учебном (учебно-тематическом) плане.

Общая трудоёмкость программы: 32 часа, в том числе итоговая аттестация (экзамен в форме тестирования) – 2 часа.

Период обучения: 1 неделя

Срок освоения программы обеспечивает возможность достижения планируемых результатов обучения.

Форма обучения: очная

Период проведения занятий по программе определяется Планом-графиком дополнительного профессионального образования федеральных государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы в образовательных учреждениях, находящихся в ведении ФНС России, на 2026 год.

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

Занятия проводятся в соответствии с расписанием, 5-6 дней в неделю, 6-8 академических часов в день, с отрывом от работы

Обучение по программе завершается итоговой аттестацией: экзаменом в форме тестирования

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

Примерный календарный учебный график

№ п/п	Наименование разделов (дисциплин), тем	Периоды	Всего часов
1	Тренинг-знакомство	Первый день обучения	2
2	Полилог культур России: от исторической памяти к национальному достоянию	1 неделя обучения	2
3	Роль и особенности внешних коммуникаций в системе взаимодействия институтов государственной власти и гражданского общества	1 неделя обучения	10
4	Коммуникативные аспекты взаимодействия служащих с внешней средой (гражданами, организациями, СМИ)	1 неделя обучения	16
5	Межкультурная коммуникация на государственной службе	1 неделя обучения	2
	Итоговая аттестация: – экзамен (в форме тестирования)	Последний день обучения	2
	Итого		32

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

Тема 1.1 Тренинг-знакомство (2 часа)

Практические занятия – 2 часа

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.

Представление участников группы. Мозговой штурм. Творческая самопрезентация. Отработка навыков рефлексии и обратной связи.

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

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

Лекция – 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.

3.5 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «РОЛЬ И ОСОБЕННОСТИ ВНЕШНИХ КОММУНИКАЦИЙ В СИСТЕМЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ИНСТИТУТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА»

Тема 3.1 Место внешних коммуникаций в системе социальных коммуникаций на государственной службе (2 часа)

Лекционные занятия – 1 час

Понятие и группы общественности. Работа с целевыми аудиториями общественности. Общественное мнение: понятие, исследование, учёт, формирование. Работа с внешними организациями. Роль управления внешними коммуникациями. Основные функциональные задачи управления внешними коммуникациями. Этапы проектирования внешних коммуникаций.

Связи с общественностью в системе государственной службы: организационные основы, функции, методы работы. Роль связей с общественностью в государственных структурах. Цели и задачи связей с общественностью. Специфика связей с общественностью в системе государственной службы. Связи с общественностью: многообразие определений и понятий. Понятие целевой аудитории.

Практические занятия – 1 час

Рассмотрение и анализ практических ситуаций (примеров) по вопросам связи с общественностью в системе государственной службы.

Конструирование целевых аудиторий и работа с ними. Информирование, пропаганда и общественный диалог.

Тема 3.2 Имиджмейкинг и брендинг как стратегии повышения конкурентоспособности организации (4 часа)

Лекционные занятия – 2 часа

Структурированный подход к брендингу организации. Целевые группы брендинга. Условно-статичные и условно-динамичные компоненты государственного имиджа. Основные технологии позиционирования организации. Стратегия развития брендинга в России. Потребитель бренда. Актуальные стратегии PR-сопровождения бренда. Фирменный стиль в визуальной идентификации бренда. Инструменты брендинга. Брендинг работодателя как ценностная коммуникация. Увеличение узнаваемости бренда организации.

Практические занятия – 2 часа

В рамках освоения темы слушатели самостоятельно разрабатывают анкету для опроса представителей конкретной группы из целевой аудитории, проводят экспресс-опрос и на практических занятиях обучаются методам статистической обработки полученных данных. Разрабатываются проект мероприятий для СМИ, пресс-релизы, пресс-конференции и проч.

Тема 3.3 Манипулирование мнением и механизмы защиты (4 часа)

Лекционные занятия – 2 часа

Общественное мнение в структуре общественного сознания. Роль стереотипов в восприятии, в общественном сознании и процессе формирования общественного мнения. Динамическая структура общественного мнения. «Окно Овертона». Концепция «Спирали молчания» Э. Ноэль-Нойман. Лидер общественного мнения, доверие, критика, ответственность, нетерпимость. Средства формирования общественного мнения: пропаганда и агитация, реклама, межличностное общение. Технологии применения методов внушения, убеждения, подражания в процессе формирования общественного мнения. Этапы формирования общественного мнения.

Биологическая, социальная, психологическая, управленческая сторона манипулирования общественным мнением. Критерии манипулирования. Скрытность, неявность, обман; эксплуатация, господство; управление, контроль; принуждение, применение силы; структурирование мира в интересах манипулятора; структурирование мира ради выигрыша, использование другого в качестве вещей, объектов. Возможные индикаторы манипуляции: деформации, сдвиги, несоответствия.

Понятие психологическая защита. Виртуальная реальность. Интернет как средство манипуляции. Защита от данного вида воздействия. Процесс медиапотребления, особенности. Миф, его природа и сущность, стереотипы и их использование в манипулировании. Установка в рекламе. Использование жизненных ценностей в манипулировании. Невербальные виды проявления манипуляции. Манипулятивные игры как форма социальной активности индивида (по Э. Берну).

Практические занятия – 2 часа

Проработка практических ситуаций, возникающих при манипуляциях. Игра на проработку механизмов контрвлияния на манипуляцию. Анализ взаимосвязи общественного мнения с основными институтами и средствами массовой информации и коммуникации.

Оценка качества освоения дисциплины (раздела) программы

Настоящей программой по разделу «Роль и особенности внешних коммуникаций в системе взаимодействия институтов государственной власти и гражданского общества» не предусмотрена промежуточная аттестация.

3.6 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «КОММУНИКАТИВНЫЕ АСПЕКТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СЛУЖАЩИХ С ВНЕШНЕЙ СРЕДОЙ (ГРАЖДАНАМИ, ОРГАНИЗАЦИЯМИ, СМИ)»

Тема 4.1 Принцип клиентоцентричности во взаимодействии органов государственной власти с гражданами (6 часов)

Лекционные занятия – 2 часа

Клиентоцентричность: основные понятия и этапы развития. Основные инструменты клиентоцентричного подхода. Основные шаги к клиентоцентричности. Клиентоцентричность и этика. Доступность продуктов и сервисов. «Клиент всегда прав?» Классификация «трудных клиентов». Механизмы взаимодействия с «трудными клиентами». Бесконфликтное взаимодействие.

Практические занятия – 4 часа

Тренинг «Клиентоориентированность». Цель тренинга: развитие навыков уверенного клиентоориентированного поведения, позитивного влияния, стрессоустойчивости, помогающей справиться с субъективно сложными нестандартными ситуациями взаимодействия с Клиентами. Повысить удовлетворенность Клиентов качеством обслуживания.

Тема 4.2 Конфликты в коммуникации: Социальная и психологическая природа конфликта и основные причины его возникновения (6 часов)

Лекционные занятия – 2 часа

Структура и функции конфликта. Сравнительное исследование различных конфликтологических концепций. Причины возникновения конфликтов. Динамические показатели конфликта. Виды конфликтов. Виды конфликтогенов**.** Конфликтное взаимодействие (эскалация и деэскалация конфликта). Социально-психологическая характеристика конфликта в организации. Организационный конфликт. Понятие управления конфликтом. Понятие завершения конфликта. Стратегии разрешения конфликта. Тактики завершения конфликта. Алгоритм управления конфликтом.

Практические занятия – 4 часа

Тренинг «Управление конфликтами». Цель тренинга: научить слушателей эффективным поведенческим стратегиям профилактики и разрешения конфликтных ситуаций.

Тема 4.3 Публичные выступления в деятельности государственных служащих (4 часа)

Лекционные занятия – 2 часа

Правила и законы публичного выступления. Структура публичного выступления. Этапы подготовки к выступлению. Особенности поведения в ходе публичного выступления. Геометрия жеста и психология личности, воздействие жестом. Овладение вниманием аудитории и цель выступления. Самопрезентация. Речь. Виды и особенности речей. Речевое событие как основная единица речевого общения. Речевое действие. Анализ речевых действий.

Практические занятия – 2 часа

Интонации и паузы (логические, психологические) в публичной речи. Виды и особенности речей. Речевое событие как основная единица речевого общения. Структура речевой ситуации. Требования к образу и поведению говорящего. Речевые цели (намерения). Социальные и речевые роли. Особенности построения информирующих речей. Речевые упражнения.

Оценка качества освоения дисциплины (раздела) программы

Настоящей программой по разделу «Коммуникативные аспекты взаимодействия служащих с внешней средой (гражданами, организациями, СМИ)» не предусмотрена промежуточная аттестация.

3.7 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ НА ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЕ»

Тема 5.1 Межкультурная коммуникация на государственной службе. (2 часа)

Лекционные занятия – 1 час

Элементы межкультурной коммуникации: восприятие, вербальные процессы, невербальные процессы. Восприятие и культура; убеждения, ценности, установки; мировоззрение. Управление стереотипами. Коммуникативные помехи. Определение и типы коммуникативных помех. Языковые помехи. Расхождения в речевом этикете. Психологические помехи. Понятие коммуникативного поведения и аспекты его описания. Коммуникативное поведение и культура. Национально-культурная специфика коммуникативного поведения.

Практические занятия – 1 час

Деловая игра «Диалог культур». Диалог культур – это проникновение в систему ценностей той или иной культуры, уважение к ним, преодоление стереотипов, синтез самобытного и инонационального, ведущий к взаимообогащению и вхождению в мировой культурный контекст.

Оценка качества освоения дисциплины (раздела) программы

Настоящей программой по разделу «Межкультурная коммуникация на государственной службе» не предусмотрена промежуточная аттестация.

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 в Интернет;
8. Доска или флипчарт.

Все учебные помещения далее Академии оснащены учебной мебелью по количеству слушателей в группе, рабочим местом для преподавателя и техническими средствами обучения.

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 ФНС ЛАБ 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.

Для самостоятельной работы студентов в читальном зале библиотеки и холлах Академии установлены персональные компьютеры, объединённые в локальную сеть и подключенные к МФУ (принтер/сканнер/копир).

Территория Академии обеспечена сетью Wi-Fi, точки доступа которой размещены на всех этажах Академии для обеспечения полноты покрытия. Сеть Wi-Fi подключена к ресурсам глобальной сети интернет и информационной справочной системой «Консультант Плюс».

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. Адамьянц Т. З. Социальные коммуникации: учебник для академического бакалавриата / Т. З. Адамьянц. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 200 с.
2. Борщевский Г. А. Связи с общественностью в органах власти: учебник и практикум для вузов / Г. А. Борщевский. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 267 с.
3. Быков И. А. Связи с общественностью государственных институтов: проблемы теории и практики / И. А. Быков // Актуальные проблемы исследования коммуникационных аспектов PR-деятельности и журналистики: Сборник материалов IV Международного научного семинара, Псков, 15 февраля 2019 года. – Псков: Псковский государственный университет, 2020. – С. 33-49.
4. Емельянов С. М. Теория и практика связей с общественностью: учебное пособие для вузов / С. М. Емельянов. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 197 с.
5. Клиентоцентричный подход в государственном управлении: Навигатор цифровой трансформации/ под ред. О. В. Линник, А. В. Ожаровского, М. С. Шклярук. – М.: РАНХиГС при Президенте РФ, 2020. – 180 с.
6. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 466 с.
7. Мишон Е. В. Связи с общественностью в органах власти. Учебное пособие. – М.: КноРус, 2020. 176 с.
8. Музыкант В.Л. Интегрированные маркетинговые коммуникации: Учебное пособие / В.Л. Музыкант. – М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2020. – 216 с.
9. Таратухина Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата/ Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 324 с.
10. Шунина Ю. Связи с общественностью для людей без связей. – М.: Юрайт, 2020. – 208 с.

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 преподавателями Академии, квалификация которых соответствует 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».

К проведению итоговой аттестации могут привлекаться лица из числа профессорско-преподавательского состава Академии, а также преподаватели сторонних образовательных организаций, представители органов государственной власти, ведущие специалисты (эксперты) профильных учреждений и организаций, имеющие практический опыт, соответствующий направленности (профилю) программы (специалисты по конкретным проблемам).

4.4 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Организация образовательного процесса строится на основе учебного плана программы. В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения.

На лекционных занятиях излагаются наиболее важные и сложные вопросы, являющиеся теоретической основой изучаемых разделов (дисциплин) программы. Вопросы по проблемной тематике и (или) требующие закрепления практических навыков по программе выносятся для обсуждения на практические занятия.

Практические занятия проводятся в форме тренинга, практикума, семинара, деловой игры, выполнения лабораторных работ, практических (ситуационных) заданий, решения кейсов, анализа решения поставленных задач и т.п. При проведении практических занятий следует отрабатывать практические задания, учитывающие специфику выполняемых функциональных обязанностей слушателями, соответствующие направлению программы, и их профессиональному предназначению.

В процессе реализации программы используются актуальные нормативные и законодательные акты, методические документы, организационно-распорядительные и нормативные документы ФНС России, а также соответствующие учебно-методические и информационные материалы. В содержании обучения приоритет отдаётся практической направленности обучения: актуальным проблемам законодательства Российской Федерации; анализу правомерного применения норм права в типичных ситуациях повседневной профессиональной деятельности государственного служащего ФНС России.

В учебном процессе большое внимание уделяется применению современных форм и методов обучения.

Учебный процесс организуется с учетом включенности в процесс познания всех слушателей группы. Для проведения занятий преимущественно используются активные (интерактивные) формы обучения.

Интерактивные методы основаны на принципах взаимодействия, активности обучаемых, опоры на групповой опыт, обязательной обратной связи. Создается среда образовательного общения, которая характеризуется открытостью, взаимодействием участников, равенством их аргументов, накоплением совместного знания, возможностью взаимной оценки и контроля.

В процессе практического обучения особое внимание уделяется формированию и развитию у слушателей практических умений, навыков и компетенций.

В ходе самостоятельной работы слушатели закрепляют полученные умения и навыки: более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе занятий, готовятся к проведению практических занятий, самостоятельно выполняют практические работы и т.д.

5. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ
5.1. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Контроль успеваемости и оценка качества освоения по программе включает текущий контроль и итоговую аттестацию.

Система текущего и итогового контроля знаний слушателей выстраивается в соответствии с учебным планом программы.

Текущий контроль осуществляется преподавателем в ходе повседневной учебной работы, проводится в пределах обычных форм занятий и выполняет одновременно обучающую функцию.

Выбор форм текущего контроля и периодичность определяется преподавателем с учетом контингента слушателей и содержания конкретного учебного раздела (дисциплины). Формами текущего контроля могут быть: решение проблемной ситуации, деловая игра, выполнение практических заданий, тренинг, решение ситуативных задач, собеседование, тестирование и иные.

По окончании освоения программы слушатели проходят итоговую аттестацию.

Обучение по программе завершается итоговой аттестацией – экзаменом в форме тестирования.

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

Лицам, успешно освоившим программу обучения и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

Слушателям, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим

часть программы и (или) отчисленным из организации, выдается справка об обучении (периоде обучения) по установленному образцу.

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 реализуются в рамках учебной деятельности.

Критерии оценки освоения слушателями программы устанавливаются самостоятельно в соответствии с Положением об итоговой аттестации слушателей в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении дополнительного профессионального образования «Академия лидерства и администрирования бизнес-процессов ФНС России».

Примерные темы для подготовки к итоговой аттестации

1. Что в настоящий момент является базовым принципом (моделью) взаимодействия органов государственной власти с гражданами?
2. Недопущение публичных высказываний, суждений и оценок, в том числе в средствах массовой информации, в отношении деятельности государственных органов, их руководителей, включая решения вышестоящего государственного органа либо государственного органа, в котором гражданский служащий замещает должность гражданской службы, если это не входит в его должностные обязанности, относится к?
3. Назовите одну из стратегий решения конфликта?
4. Что характерно для внешней среды государственных органов?
5. Какие критерии входят во внутренний имидж?
6. Для межкультурного общения важно?
7. Как называются жесты, сопровождающие речь?
8. Причина, порождающая недоверие граждан к органам власти, когда государственные органы вследствие отсутствия структур и специалистом в сфере связей с общественностью.
9. Каналы распространения информации в процессе государственной коммуникации.
10. Назовите принцип коммуникации, предполагающий не просто одну и ту же систему символов общения, но и определённое доверие сторон к друг другу.

Проректор по научному и инновационному развитию Е.А. Хицков