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
**«Коммуникативная компетентность гражданских служащих. Базовый уровень»**
**повышения квалификации государственных гражданских служащих**
(трудоемкость программы – 32 часа)

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 ..... 6
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ..... 7
3.1 УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ..... 7
3.2 КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК ..... 8
3.3 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «ТРЕНИНГ-ЗНАКОМСТВО» ..... 9
3.4 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «ПОЛИЛОГ КУЛЬТУР РОССИИ: ОТ ИСТОРИЧЕСКОЙ ПАМЯТИ К НАЦИОНАЛЬНОМУ ДОСТОЯНИЮ» …….. 9
3.5 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «РУССКИЙ ЯЗЫК И КУЛЬТУРА РЕЧИ ГРАЖДАНСКОГО СЛУЖАЩЕГО» ..... 10
3.6 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «СТРАТЕГИИ, СПОСОБЫ И ПРИЕМЫ ВНУТРЕННЕЙ КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ» . 11
4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ..... 12
4.1 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ..... 12
4.2 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ, КОТОРЫЕ МОГУТ БЫТЬ ИСПОЛЬЗОВАНЫ ПРИ ИЗУЧЕНИИ ПРОГРАММЫ ..... 13
4.3. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ ..... 15
4.4 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ .. 16
5. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ..... 17
5.1 ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ ..... 17
5.2 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ИНЫЕ КОМПОНЕНТЫ ..... 18

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Коммуникативная компетенция, как одна из важнейших характеристик личности, проявляется в умении слушать и способности личности к речевому общению. В современных условиях диалог приобретает новое значение и качество, выступая базовым принципом коммуникативного содержания образования. Поликультурное общество, насыщенное многообразными коммуникативными связями, предполагает не только налаживание отношений сотрудничества, взаимопонимания, но и возникновение противоречий. Поэтому способность вести плодотворный, эффективный диалог в самых различных областях социокультурной сферы, познавать мир не с монологических (с претензией на абсолютную истину) позиций, а диалогически, плюралистически становится наиболее важным и коммуникативным свойством.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Коммуникативная компетентность гражданских служащих. Базовый уровень» трудоемкостью 32 часа (далее – 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 с 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 построена на основе компетентностного подхода в зависимости от конкретных должностных обязанностей и функций сотрудников ФНС России, а также от принадлежности к определённым профессиональным группам.

Программа ориентирована на федеральных государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы (далее – гражданский служащий) ведущая, старшая, младшая группы должностей; руководители, помощники (советники), специалисты, обеспечивающие специалисты.

Структура и содержание программы составлена в соответствии:

– с требованиями пункта 9 статьи 2 Федерального закона от 29.12.2012; № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– с порядком 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 Российской Федерации 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»;

Приказом ФНС России от 11.07.2011 № ММВ-7-4/436@ «Об утверждении концепции кадровой политики Федеральной налоговой службы»;

Письмом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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 № 273-ФЗ и Федерального закона от 02.07.2013 № 185-ФЗ»;

Приказом ФНС России от 18.04.2016 № ММВ-7-6/207@ «О вводе в промышленную эксплуатацию программного обеспечения «Автоматизированная система тестирования кадров и образовательный портал ФНС России».

Программа повышения квалификации «Коммуникативная компетентность гражданских служащих. Базовый уровень» трудоемкостью 32 часа разработана на основании Академии лидерства и администрирования бизнес-процессов ФНС России.

Организация и проведение образовательных мероприятий по программе осуществляется в соответствии с Планом-графиком дополнительного профессионального образования гражданских служащих в Академия лидерства и администрирования бизнес-процессов ФНС России.

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 содержит следующие разделы (дисциплины): «Тренинг-знакомство», «Русский язык и культура речи гражданского служащего», «Стратегии, способы и приемы личной коммуникации в профессиональной деятельности гражданских служащих».

По завершении обучения слушатели усовершенствуют коммуникативные компетенции, необходимые для профессиональной деятельности.

Разработчики программы:

Боровская Наталья Сергеевна – начальник департамента управленческих и личностных компетенций, – «Академия ФНС ЛАБ».

Чукуров Андрей Юрьевич – доктор культурологии, профессор департамента управленческих и личностных компетенций, – «Академия ФНС ЛАБ».

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

## 1. ЦЕЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

**Целью реализации программы** является совершенствование и обновление профессиональных компетенций сотрудников налоговых органов в области коммуникаций.

## 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

В результате освоения программы повышения квалификации слушатели должны получить знания, умения и навыки, которые позволят качественно улучшить соответствующие компетенции.

Перечень развиваемых и контролируемых в образовательном процессе знаний, умений и навыков формируется на основе ниже приведенного списка. Слушатели должны:

**знать:**

- современные нормы русского языка;
- особенности официально-делового стиля общения;
- особенности деловой переписки в служебной деятельности;
- виды и каналы коммуникации;
- приемы и способы коммуникации;
- способы решения стрессовых ситуаций.

**уметь:**

- применять современные нормы русского языка в повседневном и официально-деловом стиле общения;
- применять приемы личной коммуникации в профессиональной деятельности;
- управлять стрессом в коммуникационном процессе;
- находить выход из стрессовых ситуаций.

**владеть навыками:**

- ведения профессиональной беседы и переговоров;
- письменной и устной коммуникации;
- активного и пассивного слушания;
- распознавания ведущей системы репрезентации.

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

– умением эффективно осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке, знание правил оформления документов и построения устных сообщений;

– владением навыками публичного информирования налогоплательщиков посредством организации и проведения семинаров, вебинаров, мастер-классов;

– владением навыками индивидуального информирования налогоплательщиков;

– умением осуществлять эффективные коммуникации и оказывать влияние на других, включая умение подать сложную информацию простым языком и подстраивает стиль речи под собеседников;

– владеет базовыми навыками ведения переговоров и построения представительских коммуникаций внутри и во вне организации.

## 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 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 | | – |
| **1** | **Русский язык и культура речи гражданского служащего** | **12** | **6** | **6** | | – |
| 1.1 | Современный русский язык и его нормы | 4 | 2 | 2 | | – |
| 1.2 | Официально-деловой стиль русского языка | 4 | 2 | 2 | | – |
| 1.3 | Деловая переписка в служебной деятельности | 4 | 2 | 2 | | – |
| **2** | **Стратегии, способы и приемы личной коммуникации в профессиональной деятельности гражданских служащих** | **14** | **10** | **4** | | – |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.1 | Понятие, виды и каналы коммуникации | 6 | 4 | 2 | | – |
| 2.2 | Приемы и способы коммуникации | 6 | 4 | 2 | | |
| 2.3 | Визуальная коммуникация | 2 | 2 | 0 | | – |
| **Всего аудиторных часов** | | **30** | **18** | **12** | | **–** |
| **Итоговая аттестация** | | **2** | | | | – |
| | экзамен | 2 | | | 2 | тестирование |
| | **Итого:** | **32** | **18** | **12** | **2** | |

## 3.2 КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Программа повышения квалификации «Коммуникативная компетентность гражданских служащих. Базовый уровень» предусматривает изучение всех разделов, представленных в учебном плане.

Общая трудоемкость программы 32 часа, в том числе итоговая аттестация.

Период обучения: 1 неделя.

Срок освоения программы обеспечивает возможность достижения планируемых результатов обучения.

Форма обучения: очная.

Период проведения занятий по программе определяется Планом-графиком повышения квалификации, согласованным с ФНС России.

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 удостоверений о повышении квалификации успешно освоившим программу обучения.

### Примерный календарный учебный график

Период реализации программы:

24.02.2026 – 28.02.2026

03.03.2026 – 07.03.2026

| № п/п | Наименование 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 | Русский язык и культура речи гражданского служащего | 1- неделя обучения | 12 |
| 4 | Стратегии, способы и приемы личной коммуникации в профессиональной деятельности гражданских служащих | 1-неделя обучения | 14 |
| 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.

**Оценка качества освоения дисциплины (раздела) программы**

Настоящей программой по разделу «Тренинг-знакомство» не предусмотрена промежуточная аттестация.

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

### Тема 2.1. Полилог культур России: 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.

**Оценка качества освоения дисциплины (раздела) программы**

Настоящей программой по разделу «Полилог культур России: от исторической памяти к национальному достоянию» не предусмотрена промежуточная аттестация.

## 3.5 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «РУССКИЙ ЯЗЫК И КУЛЬТУРА РЕЧИ ГРАЖДАНСКОГО СЛУЖАЩЕГО»

### Тема 2.1 Современный русский язык и его нормы (4 часа)

**Лекционные занятия – 2 часа**

Язык и речь – основные понятия и подходы к изучению. Речевое событие, речевая ситуация, речевое взаимодействие. Дискурс. Языковая норма. Ее роль в функционировании литературного языка.

**Практические занятия – 2 часа**

Практика чтения трудных слов и фраз с акцентом на произношение. Темы для обсуждения: трудные случаи произношения; трудные случаи ударения; нормы согласования; нормы управления.

### Тема 2.2 Официально-деловой стиль русского языка (4 часа)

**Лекционные занятия – 2 часа**

Понятие официально-делового стиля, его виды и жанры. Коммуникативные качества речи. Этические нормы речевой культуры. Стили речи: газетно-публицистический, разговорный, художественный, деловой.

**Практические занятия – 2 часа**

Вопросы для обсуждения:

Лексические и грамматические особенности официально-делового стиля.

Речевой этикет в документе и деловые переговоры.

### Тема 2.3 Деловая переписка в служебной деятельности (4 часа)

**Лекционные занятия – 2 часа**

Феномен делового письма, его особенности. Основные жанры письменной деловой речи**.** Схема организации (структура и содержание наиболее распространенных документов), служебных документов. Унификация языка деловых бумаг (договор, приказ, постановление). Докладная служебная записка. Деловое письмо. Письмо-просьба. Информационное письмо. Письмо-приглашение. Благодарственное письмо. Сопроводительное письмо. Письмо-запрос.

**Практические занятия – 2 часа**

Вопросы для обсуждения:

Типовые управленческие ситуации и унифицированные формы документов. Язык и стиль договора и доверенности.

Язык, стиль и речевые формулы организационно-распорядительных документов

**Оценка качества освоения дисциплины (раздела) программы**

Настоящей программой по разделу «Русский язык и культура речи гражданского служащего» не предусмотрена промежуточная аттестация.

## 3.6 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «СТРАТЕГИИ, СПОСОБЫ И ПРИЕМЫ ВНУТРЕННЕЙ КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ»

**Тема 3.1. Понятие, виды и каналы коммуникации (6 часов)**

**Лекционные занятия – 4 часа**

Виды коммуникации и их значение: вербальная, невербальная и паравербальная. Основные единицы вербальной коммуникации. Сущность и основные формы невербальной коммуникации. Язык тела и жестов. Паравербальная коммуникация и ее основные компоненты. Процесс восприятия и его основные детерминанты. Культура и восприятие. Разновидности коммуникационных каналов. Каналы восприятия и системы репрезентации – отличия и специфика.

**Практические занятия – 2 часа**

1.Определение каналов коммуникации

2. Определение «врат сортировки: прием множества входных данных; сравнение значений и определение порядка; направление отсортированных данных на соответствующие выходы.

**Тема 3.2. Приемы и способы коммуникации (6 часов)**

**Лекционные занятия – 4 часов**

Современный тренд – развитие коммуникативных компетенций в сторону человекоцентричности (человеко-ориентированности). Технология построения беседы. Калибровка и ведение. Правильное построение монолога и диалога. Как распознать ценностные ориентации собеседника. Эмпатия: развитие чувствительности. Уметь слушать и слышать. Отработка речевых навыков и дыхания. Выявление «слепых зон» в ходе ведения беседы. Формирования компетенций паравербальной коммуникации. Некоторые особенности виртуальной коммуникации.

**Практические занятия – 2 часа**

Коммуникативные модели теоретические схемы, описывающие процесс общения между людьми. Виды слушания (эмпатическое, оценивающее, активное). Речевое дыхание и речь играют ключевую роль в формировании звуков и интонации. Основные аспекты речевого дыхания: контроль дыхания; качество голоса; артикуляция.

**Тема 3.3. Визуальная коммуникация (2 часа)**

**Лекционные занятия – 2 часа**

Риторическая диагностика в профессиональной коммуникации. Вид: обаяние, наличие возможностей воздействия на адресата. Внешние данные: взгляд, линия лба, улыбка, выражение лица, мимические жесты. Динамический облик: темпоритм, поза, жесты, движение, направленность на адресата. Тембровые возможности голоса. Манера одеваться, стиль.

**Оценка качества освоения дисциплины (раздела) программы**

Настоящей программой по разделу «Стратегии, способы и приемы внутренней коммуникации в профессиональной деятельности гражданских служащих» 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 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 ИНФОРМАЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ, КОТОРЫЕ МОГУТ БЫТЬ ИСПОЛЬЗОВАНЫ ПРИ ИЗУЧЕНИИ ПРОГРАММЫ

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

**Нормативно-правовые акты**

1. Указ Президента Российской Федерации от 12.08.2002 № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих».
2. Приказ ФНС России от 11.04.2011 № ММВ-7-4/260@ «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы».
3. Указ Президента Российской Федерации от 21.02.2019 № 68 «О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации».

**Рекомендуемая литература:**

**Основная**

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник /Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной. – М.: Юрайт, 2021. – 463 с.

2. Виноградова, С. М. Риторика: учебник и практикум для вузов / С. М. Виноградова, И. С. Силин; под редакцией С. М. Виноградовой. – М.: Юрайт, 2021. – 316 с.
3. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении: учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. – М.: Юрайт, 2021. – 171 с.
4. Журавлев, А. Л. Социальная психология: учебное пособие / А. Л.Журавлев, В. А. Соснин, М. А. Красников; под общ. ред. А. Л. Журавлева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ФОРУМ, 2020. – 496 с.
5. Кашапов, М. М. Психология конфликта: учебник и практикум для вузов/М. М. Кашапов. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 206 с.
6. Кирсанова, М. В. Деловая переписка: учебно-практическое пособие/М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. – 3-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2020. – 136 с.
7. Панфилова, Альвина Павловна. Культура речи и деловое общение: в 2 ч.: учебник и практикум для акад. бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов; под общ. ред. А. П. Панфиловой. – М.: Юрайт, 2020. Ч. 1. – 231 с.
8. Папкова, О. В. Деловые коммуникации: учебник / О.В. Папкова. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2020. – 160 с.
9. Савинков, В. И. Этика государственной службы в схемах: учебное пособие для вузов/В. И. Савинков, П. А. Бакланов. – Москва: Юрайт, 2021. – 148 с.
10. Асмолова М.Л. Искусство презентаций и ведения переговоров: Учебное пособие: – М.: РИОР, 2020. – 248с.
11. Богданова Ю. З. Практикум для самостоятельной работы по курсу «Деловые коммуникации». Часть 1. – Тюмень: ГАУ Северного Зауралья, 2020. – 88 с.
12. Богданова Ю. З. Практикум для самостоятельной работы по курсу «Деловые коммуникации». Часть 2. – Тюмень: ГАУ Северного Зауралья, 2020. – 44 с.

**Дополнительная**

1. Данилова Е. А. Русский язык и деловые коммуникации: учебно-методическое пособие для студентов факультета иностранных языков. – Чебоксары: ЧГПУ им. И. Я. Яковлева, 2020. – 135 с.
2. Кирсанова М.В., Анодина Н.Н., Аксенов Ю.М. Деловая переписка: Учебнометодическая литература: – М.: Инфра-М, 2020. – 136с.
3. Колышкина Т. Б., Шустина И. В. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: Учебное пособие для вузов. – М.: Юрайт, 2020. – 163 с.
4. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации: Учебник и практикум для вузов. – М.: Юрайт, 2021. – 466 с.
5. Никитина А. С., Чевтаева Н. Г., Ваторопин С. А., Ваторопин А. С. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении: Учебное пособие для вузов. – М.: Юрайт, 2021. – 171 с.
6. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 207 с.
7. Спирица Е. Вижу вас насквозь. СПб.: Питер, 2023. – 194 с.

8. Вяткина И.В., Гарифуллина Н.К., Краснова С.Г. Русский язык и культура речи, КНИТУ, 2011. Режим доступа: http://www.knigafund.ru/books.— ЭБС «КнигаФонд»
9. Крылова М.Н. Русский язык и культура речи: практикум/ Крылова М.Н.— Электрон. текстовые данные.— Зерноград: Азово-Черноморская государственная агроинженерная академия, 2013.— 69 с.- Режим доступа: http://www/ Iprbooks.ru — ЭБС «IPRbooks».
10. Болотова А.К., Жуков Ю.М. Психология коммуникаций. – М.: Высшая школа экономики, 2015 – 496с.
11. Владиславова Н. Базовые техники NLP и хорошо сформированный результат. – М.: ООО Издательство «София», 2012 – 288с.
12. Гузикова М. О. Основы теории межкультурной коммуникации: Учебное пособие/Гузикова М.О., Фофанова П.Ю.. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 121 с.
13. Ореховская Н. А. PR в сфере социальной коммуникации: учебник. - Москва: Издательский дом "Альфа-М", 2013. - 198 с.
14. Рейд М., Хэммерсли Р. Как развивать навыки успешного общения: практическое руководство. – М.: Эксмо, 2003 – 352с.
15. Спирица Е. Вижу вас насквозь. Как «читать» людей. – СП.: «Питер», 2023 – 256 с.

**Информационно-справочные и поисковые системы, интернет-ресурсы:**

- справочно-информационный портал грамота.ру http://gramota.ru/
- стилистика русского языка: https://openedu.ru/course/spbu/russtil/
- электронная библиотечная система «РУКОНТ»
- 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 Института, 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 Института, 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.

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 экзаменом в форме тестирования.

Порядок организации и проведения итоговой аттестации слушателей регламентируется Положением об итоговой аттестации слушателей Северо-Западного института повышения квалификации ФНС России.

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

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 институтом 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 вопросы для подготовки к итоговой аттестации

1. Составьте словарь иноязычной лексики вашей профессии.
2. Расскажите о трудных случаях в системе норм произношения и ударения.
3. Проанализируйте трудные случаи в системе морфологических норм.
4. Охарактеризуйте трудные случаи в системе синтаксических норм.
5. Расскажите о трудных случаях в системе норм орфографии.
6. Дайте характеристику трудных случаев в системе норм пунктуации.
7. Дайте характеристику трудных случаев в системе норм словоупотребления.
8. Дайте сравнительную характеристику письменной и устной речи.
9. Охарактеризуйте монолог и диалог.
10. Дайте общую характеристику официально-деловому стилю речи.
11. Назовите особенности официально-делового стиля: дипломатического, законодательного, управленческого.
12. Охарактеризуйте научный стиль речи, его разновидности и особенности.
13. Назовите особенности художественного стиля речи.
14. Дайте общую характеристику официально-делового стиля речи.
15. Расскажите о видах деловой документации.
16. Назовите особенности коммерческих писем.

Проректор по научному и инновационному развитию Е.А. Хицков