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. Повышенный уровень»

(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 6
2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ 6
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ 6
3.1 УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН 7
3.2 КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК 9
3.3 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «ТРЕНИНГ-ЗНАКОМСТВО» 10
3.4 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «Полилог культур России: от исторической памяти к национальному достоянию» 10
3.4 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «Культура письменной и устной речи гражданского служащего» 11
3.5 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «Коммуникация в профессиональной деятельности гражданских служащих» 12
4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ 14
4.1 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ 14
4.2 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ, КОТОРЫЕ МОГУТ БЫТЬ ИСПОЛЬЗОВАНЫ ПРИ ИЗУЧЕНИИ ПРОГРАММЫ 15
4.3. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ 17
4.4 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ .. 18
5. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ 19
5.1 ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ 19
5.2 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ИНЫЕ КОМПОНЕНТЫ 20

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Коммуникативная компетенция, являясь ключевой характеристикой личности, проявляется в умении слушать и в способности к речевому взаимодействию. В современных условиях диалог приобретает новое значение и качество, становясь основным принципом коммуникативного содержания образования. Поликультурное общество, насыщенное разнообразными коммуникативными связями, требует не только установления отношений сотрудничества и взаимопонимания, но и учета возникающих противоречий. Поэтому умение вести продуктивный и эффективный диалог в различных социокультурных сферах, а также познавать мир не с монологических позиций, а диалогически, становится важнейшим коммуникативным качеством.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Коммуникативная компетентность гражданских служащих. Повышенный 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. Повышенный уровень» трудоемкостью 32 часа разработана на основании Академии лидерства и администрирования бизнес-процессов ФНС России на 2026 год.

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», «Культура письменной и устной речи гражданского служащего», «Внешние коммуникации в профессиональной деятельности гражданского служащего».

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 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:

- правила использования риторических приемов в коммуникативном процессе;
- правила и структуру публичных выступлений на государственной службе;
- особенности функционирования деловой коммуникации;
- социальную и психологическую природу конфликта и основные причины его возникновения;
- особенности связей с общественностью на государственной службе.

уметь:

- применять риторические приемы в ходе публичных выступлений;
- избегать типичных ошибок в деловой переписке;
- вырабатывать гибкую коммуникативную стратегию;
- преодолевать конфликтные ситуации;
- работать с возражениями и управлять стрессом в коммуникационном процессе;
- работать с общественным мнением и взаимодействовать с внешней средой в условиях клиентоцентричности.

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 навыком ведения переговоров и построения представительских коммуникаций внутри и во вне организации;

– владеет навыком взаимодействие со СМИ.

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		
3	**Культура письменной и устной речи гражданского служащего**	**8**	**4**	**4**		
3.1	Русский язык: трансформация правил и норм в информационной культуре XXI века	2	2	0		
3.2	Виды письменных коммуникаций, технология подготовки делового текста, разновидности структуры текста	2	0	2		
3.3	Общая характеристика деловых коммуникаций в мессенджерах, по электронной почте	2	1	1		

3.4	Порядок выработки позиции для подготовки ответа на возражение	2	1	1		
4	**Коммуникация в профессиональной деятельности гражданских служащих**	**12**	**6**	**6**		
4.1	Деловая коммуникация на государственной службе: цели, виды, особенности	4	2	2		
4.2	Конфликты в коммуникации: Социальная и психологическая природа конфликта и основные причины его возникновения	4	2	2		
4.3	Специфика коммуникации в экстремальных ситуациях	4	2	2		
5	**Внешние коммуникации в профессиональной деятельности гражданского служащего**	**6**	**2**	**4**		
5.1	Особенности связей с общественностью на государственной службе	3	1	2		
5.2	Принцип клиентоцентричности во взаимодействии органов государственной власти с гражданами	3	1	2		
Всего аудиторных часов		**30**	**14**	**16**		
Итоговая аттестация		**2**				
	экзамен	2			2	тестирование
	Итого:	**32**	**14**	**16**	**2**	

3.2 КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Программа повышения квалификации «Коммуникативная компетентность гражданских служащих. Повышенный 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

Периоды реализации программы:

14.04.2026 – 18.04.2026

21.04.2026 – 25.04.2026

№	Наименование разделов, дисциплин	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	Культура речи гражданского служащего и публичные выступления	1- неделя обучения	8
4	Коммуникация в профессиональной деятельности гражданских служащих	1-неделя обучения	12
5	Внешние коммуникации в профессиональной деятельности гражданского служащего	1-неделя обучения	6

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.

3.4 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «Культура письменной и устной речи гражданского служащего»

Тема 2.1 Русский язык: трансформация правил и норм в информационной культуре XXI века (2 часа)

Лекционные занятия – 2 часа

Основные функции языка в современном обществе. Происхождение языка (различные гипотезы). Язык как естественная и небиологическая система знаков. Язык и мышление. Языковая и речевая компетенция. Социальная природа языка. Этапы культурного развития языка. Основные принципы русской орфографии: морфологический, фонетический, исторический. Функциональные стили русского литературного языка как типовые коммуникативные ситуации.

Тема 2.2 Виды письменных коммуникаций, технология подготовки делового текста, разновидности структуры текста (2 часа)

Практические занятия – 2 часа

Письма с нейтральными сообщениями. Информационное письмо. Письмо обратная связь. Письма с положительными сообщениями. Выражение признательности и благодарности. Сообщение хороших новостей. Особенности писем негативного содержания. Ответ на жалобу и претензию. Структура письма-отказа. Убеждающие письма. Письма-предложения и письма рекламно-информационного характера

Тема 2.3 Общая характеристика деловых коммуникаций в мессенджерах, по электронной почте (2 часа)

Лекционные занятия – 1 час

Характеристика особенностей электронной коммуникации. Системы автоматизации, применяемые в деловой переписке. Правила электронной деловой переписки. Этикет в электронной коммуникации.

Практические занятия – 1 час

Реквизиты электронного письма и правила их оформления. Электронное письмо, содержащее нетекстовую информацию. Электронное письмо, содержащее закодированную информацию. Электронная почта: оформление и особенности применения.

Тема 2.4. Порядок выработки позиции для подготовки ответа на возражение (2 часа)

Лекционные занятия – 1 час

Разновидности деловых писем: коммерческие письма, деловые письма, нерегламентированные письма, личная служебная переписка. Речевой этикет в деловом письме. Особенности писем негативного содержания (претензии, отказы, ответы на жалобы). Понятие «эмоциональной подстройки» под адресата.

Практические занятия – 1 час

Трудности и типичные ошибки в заявлениях, докладных, служебных и объяснительных записках. Составление текста письма. Способы обращения к адресату, заключительные этикетные фразы.

Оценка качества освоения дисциплины (раздела) программы

Настоящей программой по разделу «Культура речи гражданского служащего и публичные выступления» не предусмотрена промежуточная аттестация.

3.5 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «Коммуникация в профессиональной деятельности гражданских служащих»

Тема 3.1. Деловая коммуникация на государственной службе: цели, виды, особенности (4 часов)

Лекционные занятия – 2 часа

Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения. Деловая коммуникация как процесс информационного воздействия. Предмет, содержание и цель деловой коммуникации. Регламент деловых коммуникаций и его зависимость от культурных особенностей, целей и задач воздействия. Функционально-ролевой характер деловых коммуникаций. Виды и функции деловой коммуникации. Внешние и внутренние виды деловой коммуникации, вертикальные и горизонтальные, нисходящие и восходящие, их особенности и взаимосвязи. Особенности коммуникации на государственной гражданской службе.

Практические занятия – 2 часа

Технология кадровых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Основные принципы ведения деловых бесед. Деловые совещания как форма делового общения.

Тема 3.2. Конфликты в коммуникации: Социальная и психологическая природа конфликта и основные причины его возникновения (4 часа)

Лекционные занятия – 2 часа

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

Практические занятия – 2 часа

Механизмы воздействия и понимания в процессе общения. Коммуникативные барьеры. Понятие коммуникативного барьера. Причины возникновения барьеров в деловой коммуникации. Классификации коммуникативных барьеров. Коммуникативные барьеры, пути их преодоления. Психологические барьеры общения. Способы организации эффективной деловой коммуникации.

Тема 3.3. Специфика коммуникации в экстремальных ситуациях (4 часа)

Лекционные занятия – 2 часа

Кризисная коммуникация. Особенности кризисной коммуникации. Основные принципы и правила кризисной коммуникации. Коммуникация в ситуации риска. Конфликтная коммуникация. Коммуникация в экстремальных ситуациях. Коммуникативные ограничения. Эффективная и неэффективная кризисная коммуникация. Анализ и моделирование ситуаций. Ситуации риска, конфликта, кризиса. Прогнозирование и минимизация вероятности коммуникативных сбоев

Практические занятия – 2 часа

Решение ситуационных задач. Деловая игра.

Оценка качества освоения дисциплины (раздела) программы

Настоящей программой по разделу «Коммуникация в профессиональной деятельности гражданских служащих» не предусмотрена промежуточная аттестация.

3.6 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (РАЗДЕЛА) «Внешние коммуникации в профессиональной деятельности гражданского служащего и межкультурные коммуникации»

Тема 4.1 Особенности связей с общественностью на государственной службе (3 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 – 3 часа

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 4.2 Принцип клиентоцентричности во взаимодействии органов государственной власти с гражданами (3 часа)

Лекционные занятия – 1 час

Рассматриваются понятие клиентоцентричности, ее роль в оптимизации государственных услуг и взаимодействии с гражданами. Обсуждаются принципы, преимущества и вызовы, стоящие перед государственными органами при внедрении клиентоцентричных практик. Слушатели получают понимание того, как формулировать и применять принципы клиентоцентричности в деятельности

государственных органов, стремясь к улучшению качества обслуживания и удовлетворенности граждан.

Практические занятия – 3 часа

Разработка стандартов общения. Слушатели формируют стандарты и протоколы коммуникации с клиентами для оптимизации взаимодействия. Симуляция реальных сценариев общения с клиентами, включая различные сценарии обращений и ответов на запросы. Эмпатические упражнения. Упражнения, направленные на развитие навыков эмпатии и понимания потребностей клиентов. Написание усложненных текстов, используя аббревиатуры, сленговые выражения и перевод текстов в простой и доступный для налогоплательщиков.

Оценка качества освоения дисциплины (раздела) программы

Настоящей программой по разделу «Внешние коммуникации в профессиональной деятельности гражданского служащего и межкультурные коммуникации» 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.

Дополнительная

1. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи. Учебное пособие для вузов. Издание третье – М.: Феникс, 2009.
2. Внутренний мир травмы: архетипические защиты личностного духа / Калшед Д.; пер. с англ. В. А. Агарков. – М.: Когито-Центр, 2015.
3. Камнева Н.В. Русский язык и культура речи: учебное пособие/ Камнева Н.В., Шевченко Л.В.— Электрон. текстовые данные. – Томск: Эль Контент, 2013. – 124 с.
4. Орлова Н.В. Лингвокультурология: учебное пособие, изд. Омского государственного университета им. Ф.М. Достоевского, 2014. – 168 с
5. Психология посттравматического стресса: теория и практика / Тарабрина Н.В.— М.: «Институт психологии РАН», 2019. – 304 с
6. Экман П., Фризен У. Узнай лжеца по выражению лица. – СПб.: Питер, 2017. – 320 с

7. Голуб И.Б. Русский язык и культура речи: учебное пособие, Логос, 2013.- 432 с.- Режим доступа: http://www.knigafund.ru/books.— ЭБС «КнигаФонд»
8. Русский язык и культура речи: Учеб. для вузов / Под ред. В.Д. Черняк. – М.: Высшая школа, 2010 - Режим доступа: http://www.knigafund.ru/books.— ЭБС «КнигаФонд».
9. 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»
10. 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».

11. Болотова А.К., Жуков Ю.М. Психология коммуникаций. – М.: Высшая школа экономики, 2015 – 496с.
12. Владиславова Н. Базовые техники NLP и хорошо сформированный результат. – М.: ООО Издательство «София», 2012 – 288с.
13. Гузикова М. О. Основы теории межкультурной коммуникации: Учебное пособие/Гузикова М.О., Фофанова П.Ю.. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 121 с.
14. Ореховская Н. А. PR в сфере социальной коммуникации: учебник. - Москва: Издательский дом "Альфа-М", 2013. - 198 с.
15. Рейд М., Хэммерсли Р. Как развивать навыки успешного общения: практическое руководство. – М.: Эксмо, 2003 – 352с.
16. Спирица Е. Вижу вас насквозь. Как «читать» людей. – СП.: «Питер», 2023 – 256 с.

Словари

1. Баш Л.М., Боброва А.В. и др. Современный словарь иностранных слов: толкование, словоупотребление, словообразование, этимология. – М.: Феникс, 2009.
2. Данилюк И.Г. Современный словарь иностранных слов для средней и высшей школы. – М.: Издательство: Бао-Пресс, 2008.
3. Введенская Л.А. Словарь синонимов русского языка. – М.: Центрполиграф, 2009.
4. Грубер Е. Этимологический словарь русского языка: для школьников и студентов. – М.: Локид, 2008.
5. Красных В.И. Толковый словарь паронимов русского языка. – М.: АСТ, Астрель, 2007.
6. Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка. – М.: Оникс, 2009.
7. Соловьева Н.Н. Орфоэпические нормы русского литературного языка. – М.: Оникс, 2008.
8. Семушкина Л.Н. Культура русской устной речи: Трудные случаи: Ударения; Произношения; Формообразования: Словарь-справочник Изд. 1-е/ 2-е. М., 2007.
9. Трусова И. С. Литературный язык и нелитературные варианты национального языка. – Владивосток: Изд-во МГУ им. адм. Г.И. Невельского, 2006.

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 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 по программе разрабатываются Институтом самостоятельно и приводятся в приложении к настоящей программе.

Критерии оценки освоения слушателями программы устанавливаются Институтом самостоятельно в соответствии с Положением об итоговой аттестации слушателей Северо-Западного института повышения квалификации ФНС России.

Проекты для итоговой аттестации слушателей программы должны как можно более полно соответствовать содержанию (тематике, профилю) программы повышения квалификации и включать основные, ключевые положения.

Все представленные материалы могут быть использованы для реализации текущего контроля в ходе практических занятий, а также для самостоятельной работы слушателей. Так при тестировании, слушатель может самостоятельно проанализировать качество приобретенных навыков и знаний.

Примерные темы 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.
17. Приведите примеры клише коммерческой корреспонденции для разных видов писем.
18. Расскажите о принципах классификации деловых писем.

Проректор по научному и инновационному развитию Е.А. Хицков