

**Государственное автономное образовательное учреждение  
дополнительного профессионального образования Калужской области  
«Центр современного образования»**

УТВЕРЖДАЮ	
Директор	 / И.В. Замятина/
	«11» <u>09</u> 20 <u>21</u> г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Этика государственной гражданской и муниципальной службы»**

**Авторы:**

*Сенина Юлия Алексеевна*, заместитель директора – начальник управления по обучению и развитию персонала «Центра современного образования» Калужской области;

*Тутичева Светлана Салаватовна*, тьютор, преподаватель «Центра современного образования» Калужской области;

*Найденова Елена Владимировна*, тьютор, преподаватель «Центра современного образования» Калужской области;

*Архипов Дмитрий Витальевич*, тьютор, преподаватель «Центра современного образования» Калужской области;

*Юсупова Зоя Юрьевна*, тьютор, преподаватель «Центра современного образования» Калужской области.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ.....	5
3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН ПРОГРАММЫ.....	7
4. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ.....	8
Модуль 1. Ключевые ценности государственного и муниципального служащего .....	8
Модуль 2. Клиентоцентричность как конкурентоспособность региона.....	12
Модуль 3. Стандарты поведения государственного гражданского и муниципального служащего.....	17
Модуль 4. Работа с трудным заявителем.....	21
Модуль 5. Ресурсы стрессоустойчивости.....	25
Модуль 6. Личный бренд государственного и муниципального служащего.....	29
Модуль 7. Основы деловой переписки.....	34
Модуль 8. Русский язык и культура речи.....	37
Модуль 9. Соло на клавиатуре.....	40
5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ.....	44
6. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ.....	46

## **1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

### **1.1. Обоснование актуальности темы программы, область применения программы.**

Негативное отношение к чиновникам является следствием как общего неблагоустройства жизни, так и исторически сложившегося в России неоднозначного, порой эмоционального отношения к государственным служащим, нашедшего свое яркое место, например, в русской классической литературе.

Ситуация, при которой рядовые граждане в ежедневном режиме сталкиваются с заматыванием тех или иных проблем, долгими очередями на приемах, грубостью и некомпетентностью отдельных представителей власти, коррупционными явлениями, действительно продолжает усугубляться и вносить свою посильную лепту в негативный обобщенный образ российского государственного служащего.

Важно, чтобы в сложившейся ситуации сами государственные гражданские и муниципальные служащие озаботились своим имиджем в общественном сознании, а также осознали важность изменения внутренней культуры государственной службы.

Обучение по данной программе повышения квалификации позволит государственным гражданским и муниципальным служащим сформировать и развить личностные и профессиональные компетенции, необходимые для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности, а также способствующие укреплению статуса государственного служащего.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Этика государственной гражданской и муниципальной службы» включает в себя программы 9 образовательных модулей.

### **1.2. Цель реализации программы.**

Цель программы - создание условий для формирования представления о профессиональной этике в сфере российского государственного и муниципального управления, а также развития базовых профессиональных компетенций, необходимых государственному гражданскому и муниципальному служащему для достойного выполнения им своей профессиональной деятельности.

**Объем времени на реализацию программы** может составлять от 16 (тематическое повышение квалификации) до 138 академических часов (комплексное или тематическое повышение квалификации).

### **Рекомендации по порядку и особенностям реализации программы.**

В соответствии с госзаданием, а также в зависимости от потребностей заказчика, из предложенных модулей можно формировать различные учебно-тематические планы курсов повышения квалификации от 16 до 138 академических часов. При добавлении в учебно-тематический план модулей из других программ

по требованию заказчика, количество часов на реализацию программы может быть увеличено.

Глубина изучаемых тем зависит от уровня профессиональной и личностной компетентности обучающихся, в связи с чем, объем часов, затраченный на освоение программы одного модуля может варьироваться от 4 до 8 часов.

Образовательные модули 3, 4 при реализации данной программы являются *инвариантными*; образовательные модули 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9 – *вариативными*.

Возможна реализация программ образовательных модулей в качестве самостоятельных занятий (в формате тренингов или вебинаров) или включения их в другие дополнительные профессиональные программы повышения квалификации.

## **2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ**

Обучающийся, успешно освоивший программу, будет обладать следующими **личностными и профессиональными компетенциями:**

### **Общекультурные и познавательные компетенции:**

- четкое представление о профессиональных ценностях и ценностных установках государственных гражданских и муниципальных служащих;
- четкое представление о базовых умениях и навыках государственных гражданских и муниципальных служащих, необходимых для эффективного осуществления профессиональной деятельности;
- четкое представление о понятиях «клиентоцентричность» и «клиентоориентированность» и понимание специфики их применения в сфере государственного и муниципального управления;
- понимание значимости внедрения клиентоориентированного подхода при оказании услуг населению;
- четкое представление о способах повышения клиентоориентированности сотрудников и организации;
- четкое представление о требованиях типового кодекса этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих;
- понимание важности соблюдения стандартов поведения в сфере государственной и муниципальной службы;
- четкое представление о последовательности действий для формирования бренда личности;
- четкое представление о деловом стиле в одежде и необходимости его применения в работе как части позиционирования;
- знание правил ведения деловой переписки в сфере государственного и муниципального управления;
- знание норм русского языка и культуры речи, умение применять их на практике;
- знание правил орфографии и пунктуации, умение применять их на практике.

### **Профессионально-деятельностные компетенции:**

- умение применять техники делового общения при проведении личных консультаций, консультаций по телефону, при осуществлении коммуникаций в социальных сетях;
- владение навыками использования техник убеждения и аргументации;
- владение навыками использования приемов активного слушания;

- владение навыками работы с возражениями заявителей;
- способность к выбору актуальной стратегии поведения в конфликтной ситуации;
- умение регулировать собственные эмоциональные состояния;
- умение конструктивно преодолевать стрессы;
- умение выбирать техники и приемы, наиболее адекватные ситуации, спровоцировавшей стресс;
- умение применять инструментарий формирования личного бренда;
- владение навыками презентации своих компетенций;
- владение навыками ведения деловой переписки;
- владение навыками грамотного письма;
- владение навыками набора текста со скоростью 250-300 знаков в минуту;
- владение навыками «слепого» десятипальцевого метода печати;
- способность сосредоточиться на содержании при наборе текста;
- способность сохранять работоспособность при наборе текста длительное время.

#### **Социально-рефлексивные компетенции:**

- уметь анализировать собственные профессиональные ценности и ценностные установки, с целью приведения их в соответствие с требованиями, предъявляемыми обществом и государством;
- способность к самооценке готовности работать в соответствии с требованиями кодекса этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих;
- способность оценить уровень клиентоориентированности и обозначить те аспекты поведения, которые нуждаются в корректировке;
- способность к формированию личностной и профессиональной позиции в отношении конфликта как способа бесстрессового существования и залога успешной коммуникации;
- сформированное представление о личной экспертности и ее узнаваемости для целевой аудитории;
- понимание значимости осознанной работы над созданием личного бренда и осознание индивидуальной ответственности в формировании репутации организации в целом.

### 3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН ПРОГРАММЫ

**Цель программы:** создание условий для формирования представления о профессиональной этике в сфере российского государственного и муниципального управления, а также развития базовых профессиональных компетенций, необходимых государственному гражданскому и муниципальному служащему для достойного выполнения им своей профессиональной деятельности.

**Целевая аудитория:** руководители и сотрудники органов исполнительной власти, муниципальных организаций, подведомственных учреждений.

Возрастные ограничения для обучающихся не установлены.

Обучение организуется в группах до 30 человек. В случае проведения обучения с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения допускается объединение нескольких групп в одну, численностью до 300 человек.

**Форма обучения:** очно-заочная с применением дистанционных технологий и электронного обучения.

**Срок обучения:** от 16 до 138 часов.

**Режим занятий:** от 4 до 8 часов в день.

№ п/п	Наименование разделов	Всего, час	В том числе	
			Лекции	Практические занятия
1	Ключевые ценности государственного и муниципального служащего	8	2	6
2	Клиентоцентричность как конкурентоспособность региона	8	2	6
3	Стандарты поведения государственного и муниципального служащего	8	2	6
4	Работа с трудным заявителем	8	2	6
5	Ресурсы стрессоустойчивости	8	2	6
6	Личный бренд государственного и муниципального служащего	8	2	6
7	Русский язык (дистанционно)	24	12	12
8	Основы деловой переписки (дистанционно)	8	4	4
9	Соло на клавиатуре (электронное обучение)	54	0	54
10	Итоговая аттестация	4	0	4
	<b>ИТОГО:</b>	<b>138</b>	<b>28</b>	<b>110</b>

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### Модуль 1. Ключевые ценности государственного и муниципального служащего

#### 1.1. Общая характеристика образовательного модуля

##### **Актуальность содержания.**

Общественное предназначение государственной службы требует от государственных служащих особого профессионального самосознания и готовности действовать в интересах общества на основе внутренних убеждений как доминирующего фактора надлежащего поведения. Важно, чтобы нормативные ценности гражданской службы были понятными и максимально совпадали с профессиональными ценностями каждого служащего, его ценностными установками. Когда смысл и ценности государственной службы будут «встроены» в сознание государственных служащих, и они станут ими руководствоваться, только тогда их повседневная деятельность будет в полной мере соответствовать ее общественному предназначению.

Ценности профессиональной деятельности государственных служащих, являясь фундаментом их организационного поведения, представляют собой потенциальный объект управления.

На практике, к сожалению, развитие государственной службы России происходит преимущественно за счет все более детального и жесткого внешнего регулирования. Внутренний потенциал государственной службы и самих государственных служащих недоиспользуются.

Данный модуль позволит руководителям и сотрудникам органов исполнительной власти, муниципальных организаций, подведомственных учреждений осмыслить собственные профессиональные ценности и осознать общественное предназначение своей профессиональной деятельности.

**Целевая аудитория:** руководители и сотрудники органов исполнительной власти, муниципальных организаций, подведомственных учреждений.

**Форматы обучения:** программа данного модуля может быть реализована в офлайн-(тренинг) или онлайн-(вебинар) форматах.

**Цель модуля:** создание условий для осмысления руководителями и сотрудниками органов исполнительной власти, муниципальных организаций и подведомственных учреждений собственных профессиональных ценностей и осознания общественного предназначения своей профессиональной деятельности.

##### **Задачи:**

1. Способствовать формированию единого представления о профессиональных ценностях и ценностных установках государственных гражданских и муниципальных служащих, а также их значимости для успешной реализации своей профессиональной деятельности.

2. Создать условия для осмысления обучающимися собственных профессиональных ценностей и ценностных установок.

3. Способствовать формированию представления о базовых умениях и навыках государственных гражданских и муниципальных служащих, необходимых для эффективного осуществления профессиональной деятельности.

4. Способствовать формированию мотивации к обучению в рамках предложенной программы.

5. Обеспечить знакомство обучающихся с форматом обучения в рамках предложенной программы.

В рамках программы модуль «Ключевые ценности государственного и муниципального служащего» является *вариативным*, зависит от уровня профессиональной и личностной компетентности обучающихся и реализуется в очной форме в формате тренинга или вебинара.

### **Планируемые результаты обучения:**

Слушатель, успешно освоивший модуль, будет обладать следующими личностными и профессиональными компетенциями:

– иметь четкое представление о профессиональных ценностях и ценностных установках государственных гражданских и муниципальных служащих;

– иметь четкое представление о базовых умениях и навыках государственных гражданских и муниципальных служащих, необходимых для эффективного осуществления профессиональной деятельности;

– уметь анализировать собственные профессиональные ценности и ценностные установки, с целью приведения их в соответствие с требованиями, предъявляемыми обществом и государством.

## **1.2. Учебно-тематический план**

№ Образовательного модуля	Тема образовательного модуля	Количество часов		
		всего	В том числе	
			лекции	практические и семинарские занятия
1.	Ключевые ценности государственного и муниципального служащего	8	2	6
<b>ИТОГО:</b>		<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

### **1.3. Содержание модуля**

**Ключевые ценности государственного и муниципального служащего (6 академических часов).**

«Портрет» государственного гражданского и муниципального служащего: ключевые ценности, установки, обуславливающие его внешний вид и личностные характеристики.

Ключевые ценности и установки госслужащих, касающиеся процесса взаимодействия с коллегами.

Ключевые ценности и установки, определяющие особенности взаимодействия госслужащих с гражданами, заявителями.

Базовые навыки и умения государственного служащего, способствующие общей эффективности профессиональной деятельности государственного гражданского и муниципального служащего.

Конструктивные установки госслужащего в отношении собственного эмоционального состояния. Влияние общего эмоционального фона на качество профессиональных коммуникаций.

### **1.4. Формы и содержание текущего, промежуточного и итогового контроля**

Текущий и промежуточный контроль может осуществляться в процессе изучения темы в форме самооценки обучающимися своей позиции в отношении ключевых ценностей и установок, определяющих качество профессиональной деятельности.

### **1.5. Перечень дидактических материалов**

- презентация Power Point «Ключевые ценности государственного гражданского и муниципального служащего»;
- инструкции для упражнений «Необычный клиент», «Башня»;
- кейс «Памятка», бланк фиксации ошибок;
- текст и ключ для обработки результатов опросника "Утомление - монотония - пресыщение - стресс";
- бланки подведения итогов «Портрет государственного служащего», «Взаимодействие с коллегами», «Взаимодействие с гражданами, заявителями», «Работа с эмоциональным состоянием», «Навыки и умения государственного служащего»;
- шаблон выполнения домашнего задания (самооценка своей позиции в отношении ключевых ценностей и установок);
- мануал занятия по теме «Ключевые ценности государственного гражданского и муниципального служащего».

### **1.6. Календарный учебный график**

Модуль реализуется в соответствии с утвержденными учебно-тематическим планом и расписанием в объеме от 4 до 8 академических часов в офлайн-формате (тренинг) или онлайн-формате (вебинар) с применением дистанционных образовательных технологий. Для всех видов очных занятий, академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

В случае реализации модуля в формате вебинара с последующим выполнением обучающимися домашнего задания по итогам занятия, объем часов в учебно-тематическом плане складывается из количества часов, отведенного для очного занятия, и количества часов, достаточного для выполнения домашнего задания обучающимися.

Даты обучения указываются в расписании занятий, которое составляется при наборе группы на обучение в периоды с января по июль и с августа по декабрь.

### **1.7. Организационно-педагогические условия**

Так как результативность обучения в рамках данного модуля определяется в первую очередь теми личностными преобразованиями, которые смогут реализовать его участники, важно обеспечить особые условия обучения - создать особую образовательную среду, способствующую максимальному включению участников обучения в групповые процессы. Наиболее эффективным с точки зрения организации соответствующих условий является формат тренинга, предполагающий групповую работу, групповые дискуссии, совместный поиск решения, участие в деловых и ролевых играх, выполнение тематических упражнений и заданий и т.д. Работа в рамках модуля может потребовать деления на подгруппы.

При правильной организации практической деятельности обучающихся, вебинар также является подходящим и эффективным форматом обучения при реализации данного модуля.

Реализация программы образовательного модуля в офлайн-формате предусматривает наличие учебной аудитории, оснащенной персональным компьютером, проектором и экраном, а также мобильной мебелью, позволяющей организовывать пространство для индивидуальной, общегрупповой и командной работы в рамках обучения.

Реализация программы образовательного модуля в онлайн-формате предусматривает наличие рабочего места для преподавателя, оборудованного персональным компьютером с выходом в Интернет, оснащенного видеокамерой, микрофоном и динамиком (наушниками) для обеспечения возможности удаленного взаимодействия с обучающимися. Также онлайн формат предполагает сопровождение учебного процесса техническим специалистом.

Для участия в вебинаре участники обучения должны иметь доступ к персональному компьютеру с выходом в Интернет, оснащенный видеокамерой, микрофоном и динамиком (наушниками) для обеспечения возможности удаленного взаимодействия с преподавателем и другими участниками обучения.

## **1.8. Список литературы и других образовательных ресурсов**

1. Архангельский Г., Стрелкова О. Госслужба на 100%. Москва: Манн,Иванов,Фербер,2016. – 304 с.
2. Скворцова В.Н. Профессиональная этика. Томск: Изд-во ТПУ, 2006. - 180 с.
3. Субботина Л.Ю., Ефимова Н.С. Характеристики личности как детерминанты опасного/безопасного поведения // Вестник Ярославского государственного университета им. П.Г. Демидова. Серия Гуманитарные науки. 2014. № 4. С. 59-63.
4. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих. // <https://11.mvd.ru/Dejatelnost/Sluzhba>.
5. Чевтаева Н.Г. Социология чиновничества в России: дореволюционное наследие и современность Мир России. 2009. № 3. С. 85-113

## **Модуль 2. Клиентоцентричность как конкурентоспособность региона**

### **2.1. Общая характеристика образовательного модуля**

#### **Актуальность содержания.**

Использование клиентоориентированной модели предоставления государственных услуг, в которой получателям услуг отводится ключевая позиция, имеет большое значение, поскольку вовлечение населения в оценку качества работы государственных и муниципальных структур, учет их интересов и ожиданий позволяет повысить уровень удовлетворенности и доверия к власти. Также очень важно, чтобы сами государственные и муниципальные служащие понимали значимость этого аспекта и ставили для себя задачу повышения уровня клиентоориентированности при оказании услуг.

Данный модуль позволит руководителям и сотрудникам органов исполнительной власти, муниципальных организаций, подведомственных учреждений осмыслить собственную позицию в отношении клиентоориентированной модели предоставления государственных услуг, а также освоить подходы к повышению уровня клиентоориентированности при оказании услуг населению.

**Целевая аудитория:** руководители и сотрудники органов исполнительной власти, муниципальных организаций, подведомственных учреждений.

**Форматы обучения:** программа данного модуля может быть реализована в офлайн-формате (тренинг) или онлайн-формате (вебинар) с применением дистанционных образовательных технологий.

**Цель модуля:** создание условий для осмысления руководителями и сотрудниками органов исполнительной власти, муниципальных организаций и подведомственных учреждений необходимости и возможностей применения принципов клиентоцентричности в своей профессиональной деятельности.

**Задачи:**

1. Способствовать формированию единого представления о понятиях «клиентоцентричность», «клиентоориентированность» в сфере государственной и муниципальной службы.
2. Создать условия для самодиагностики участниками обучения собственного уровня клиентоориентированности.
3. Способствовать формированию мотивации к повышению уровня клиентоориентированности сотрудников и организации при предоставлении государственных услуг населению.
4. Иметь четкое представление о способах повышения клиентоориентированности сотрудников и организации.

В рамках программы модуль «Клиентоцентричность как конкурентоспособность региона» является *инвариантным*, рассчитан на 8 академических часов. Тем не менее, глубина изучаемых тем зависит от уровня профессиональной и личностной компетентности обучающихся, в связи с чем, объем часов, затраченный на освоение программы данного модуля, может варьироваться от 4 до 8 часов.

Модуль «Клиентоцентричность как конкурентоспособность региона» реализуется в офлайн-формате (тренинг) или онлайн-формате (вебинар) с применением дистанционных технологий.

**Планируемые результаты обучения:**

Слушатель, успешно освоивший модуль, будет обладать следующими личностными и профессиональными компетенциями:

- иметь четкое представление о понятиях «клиентоцентричность» и «клиентоориентированность» и понимание специфики их применения в сфере государственного и муниципального управления;
- понимание значимости внедрения клиентоориентированного подхода при оказании услуг населению;
- способность оценить уровень клиентоориентированности и обозначить те аспекты поведения, которые нуждаются в корректировке;

– иметь четкое представление о способах повышения клиентоориентированности сотрудников и организации.

## 2.2. Учебно-тематический план

№ Образовательного модуля	Тема образовательного модуля	Количество часов		
		всего	В том числе	
			лекции	практические и семинарские занятия
1.	Клиентоцентричность как конкурентоспособность региона	8	2	6
	<b>ИТОГО:</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

## 2.3. Содержание модуля

**Клиентоцентричность как конкурентоспособность региона (8 академических часов).**

Понятия «клиентоцентричность» и «клиентоориентированность», специфика их применения в органах государственного и муниципального управления. Внешние и внутренние клиенты.

Общие требования к поведенческим компетенциям государственного и муниципального служащего: клиентоориентированность, доброжелательность, улыбка в голосе, настрой на заявителя, жителя региона. Уровни клиентоориентированности.

Сервис с точки зрения населения. Формирование удовлетворенности населения работой органов государственного и муниципального управления. Разработка первичного плана мероприятий по улучшению качества сервиса при работе с гражданами и заявителями.

## 2.4. Формы и содержание текущего, промежуточного и итогового контроля

Текущий и промежуточный контроль может осуществляться в процессе изучения темы в форме самооценки обучающимися своей позиции в отношении использования принципов «клиентоцентричности», «клиентоориентированности» в сфере государственного и муниципального управления.

В случае реализации учебного модуля в формате вебинара, обучающимся может быть дано домашнее задание для отработки полученных на вебинаре знаний на практике. По результатам выполнения домашнего задания обучающийся может получить оценку «зачет» или «незачет». При получении оценки «незачет»,

обучающийся выполняет домашнее задание еще раз с учетом рекомендаций преподавателя.

## **2.5. Перечень дидактических материалов**

- презентация Power Point «Клиентоцентричность как конкурентоспособность региона»;
- инструкции для упражнений и ролевых игр;
- дидактические материалы для тренировки навыка определения уровня клиентоориентированности (упражнение «Уровни клиентоориентированности»);
- мануал занятия по теме ««Клиентоцентричность как конкурентоспособность региона»».

## **2.6. Календарный учебный график**

Модуль реализуется в соответствии с утвержденными учебно-тематическим планом и расписанием в течение 4, 6 или 8 академических часов, в офлайн-формате (тренинг) или онлайн-формате (вебинар) с применением дистанционных образовательных технологий. Для всех видов очных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

В случае реализации модуля в формате вебинара с последующим выполнением обучающимися домашнего задания по итогам занятия, объем часов в учебно-тематическом плане складывается из количества часов, отведенного для очного занятия, и количества часов, достаточного для выполнения домашнего задания обучающимися.

Даты обучения указываются в расписании занятий, которое составляется при наборе группы на обучение в периоды с января по июль и с августа по декабрь.

## **2.7. Организационно-педагогические условия**

Так как результативность обучения в рамках данного модуля определяется в первую очередь теми личностными преобразованиями, которые смогут реализовать его участники, важно обеспечить особые условия обучения - создать особую образовательную среду, способствующую максимальному включению участников обучения в групповые процессы. Наиболее эффективным с точки зрения организации соответствующих условий является формат тренинга, предполагающий групповую работу, групповые дискуссии, совместный поиск решения, участие в деловых и ролевых играх, выполнение тематических упражнений и заданий и т.д. Работа в рамках модуля может потребовать деления на подгруппы.

При правильной организации практической деятельности обучающихся, вебинар также является подходящим и эффективным форматом обучения при реализации данного модуля.

Реализация программы образовательного модуля в офлайн-формате предусматривает наличие учебной аудитории, оснащенной персональным компьютером, проектором и экраном, а также мобильной мебелью, позволяющей организовывать пространство для индивидуальной, общегрупповой и командной работы в рамках обучения.

Реализация программы образовательного модуля в онлайн-формате предусматривает наличие рабочего места для преподавателя, оборудованного персональным компьютером с выходом в Интернет, оснащенного видеокамерой, микрофоном и динамиком (наушниками) для обеспечения возможности удаленного взаимодействия с обучающимися. Также онлайн формат предполагает сопровождение учебного процесса техническим специалистом.

Для участия в вебинаре участники обучения должны иметь доступ к персональному компьютеру с выходом в Интернет, оснащенный видеокамерой, микрофоном и динамиком (наушниками) для обеспечения возможности удаленного взаимодействия с преподавателем и другими участниками обучения.

## **2.8. Список литературы и других образовательных ресурсов**

1. М. В. Недякин. «Искренний сервис. Как мотивировать сотрудников сделать для клиента больше, чем достаточно. Даже когда шеф не смотрит». – 2014 г.
2. Сьюэлл, Карл. Клиенты на всю жизнь / Карл Сьюэлл, Пол Браун; пер. с англ. М. Иванова и М. Фербера. — 16-е изд. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2015. — 240 с.
3. Митчелл Д. Путь к сердцу клиента / Пер. с англ. СПб.: Питер, 2006. - 224 с.
4. Лямзин О.Л. Управление взаимоотношениями с клиентами: учебное пособие. Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2005. - 24 с.
5. Статт Д. Психология потребителя. М.: Академия Наук.2000 г. 446 с.
6. Лосев С.В. Равнение на клиента: основные принципы построения клиенто-ориентированной организации // Маркетинг в России и за рубежом. -2007.- №6. -с. 31-41.
7. Лосев С.В. Управление отношениями с клиентами // Маркетинг в России и за рубежом. 2006. № 1 (51), с. 42-47.
8. Мазаева А.Ю. Стандарты качества обслуживания / Режим доступа: <http://www.gaomoskva.ru/index.php?mid=:530> (2006)

## Модуль 3. Стандарты поведения государственного и муниципального служащего

### 3.1. Общая характеристика образовательного модуля

#### **Актуальность содержания.**

Эффективность реализации государственными аппаратами их полномочий зависит от профессионализма должностных лиц, замещающих должности государственной службы.

В специальной литературе указывается, что этика государственной службы, как один из видов профессиональной этики, представляет собой систему морально-нравственных норм, предписывающих определенный тип человеческих взаимоотношений на государственной службе. Этика государственной службы включает в себя принципы, правила и нормы, выражающие моральные требования к нравственной сущности должностного лица, к характеру его отношений с государством, государственными служащими, гражданским обществом.

В целях поддержания и защиты авторитета государства и уважения к его служащим со стороны общества каждый государственный служащий в рамках персональной ответственности обязан соблюдать требования таких стандартов поведения, которые соответствуют его высокому статусу.

Данный модуль позволит руководителям и сотрудникам органов исполнительной власти, муниципальных организаций, подведомственных учреждений освоить знания о правилах служебного поведения и деловом этикете, а также базовые коммуникативные инструменты для ведения личных и телефонных консультаций, а также для общения в социальных сетях.

**Целевая аудитория:** руководители и сотрудники органов исполнительной власти, муниципальных организаций, подведомственных учреждений.

**Форматы обучения:** программа данного модуля может быть реализована в офлайн-формате (тренинг) или онлайн-формате (вебинар).

**Цель модуля:** создание условий для освоения обучающимися знаний о правилах служебного поведения и деловом этикете, а также отработки базовых коммуникативных инструментов для ведения личных консультаций, телефонных консультаций, а также для общения с заявителями в социальных сетях.

#### **Задачи:**

1. Способствовать формированию единого представления о требованиях типового кодекса этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих.

2. Создать условия для осмысления обучающимися необходимости и важности внедрения стандартов поведения в сфере государственной и муниципальной службы.

3. Способствовать освоению знаний о правилах служебного поведения и деловом этикете.

4. Способствовать формированию и отработке базовых коммуникативных инструментов для ведения личных и телефонных консультаций, а также для общения в социальных сетях.

В рамках программы модуль «Стандарты поведения государственного и муниципального служащего» является *инвариантным*, рассчитан на **8** академических часов. Тем не менее, глубина изучаемых тем зависит от уровня профессиональной и личностной компетентности обучающихся, в связи с чем, объем часов, затраченный на освоение программы данного модуля, может варьироваться от 4 до 8 часов.

Модуль «Стандарты поведения государственного и муниципального служащего» реализуется в офлайн-формате (тренинг) или онлайн-формате (вебинар) с применением дистанционных технологий.

#### **Планируемые результаты обучения:**

Слушатель, успешно освоивший модуль, будет обладать следующими личностными и профессиональными компетенциями:

- иметь четкое представление о требованиях типового кодекса этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих;
- понимать важность внедрения стандартов поведения в сфере государственной и муниципальной службы;
- способность к самооценке готовности работать в соответствии с требованиями кодекса этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих;
- умение применять техники делового общения при проведении личных консультаций, консультаций по телефону, при осуществлении коммуникаций в социальных сетях.

### **3.2. Учебно-тематический план**

№ Образовательного модуля	Тема образовательного модуля	Количество часов		
		всего	В том числе	
			лекции	практические и семинарские занятия
1.	Стандарты поведения государственного и муниципального служащего	8	2	6
	<b>ИТОГО:</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

### **3.3. Содержание модуля**

**Стандарты поведения государственного и муниципального служащего (8 академических часов).**

Стандарты поведения: что это такое? Основные требования типового кодекса этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих. Алгоритм делового поведения государственного и муниципального служащего.

Особенности общения с населением: личное общение, общение по телефону, общение в социальных сетях.

Техники активного слушания для организации эффективной коммуникации с гражданами и заявителями.

### **3.4. Формы и содержание текущего, промежуточного и итогового контроля**

Текущий и промежуточный контроль может осуществляться в процессе изучения темы в форме самооценки обучающимися своей позиции в отношении применения в профессиональной деятельности требований типового кодекса этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих.

В случае реализации учебного модуля в формате вебинара, обучающимся может быть дано домашнее задание для отработки полученных на вебинаре знаний на практике. По результатам выполнения домашнего задания обучающийся может получить оценку «зачет» или «незачет». При получении оценки «незачет», обучающийся выполняет домашнее задание еще раз с учетом рекомендаций преподавателя.

### **3.5. Перечень дидактических материалов**

- презентация Power Point «Стандарты поведения государственного и муниципального служащего»;
- инструкции для упражнений и ролевых игр;
- мануал по теме «Стандарты поведения государственного и муниципального служащего».

### **3.6. Календарный учебный график**

Модуль реализуется в соответствии с утвержденными учебно-тематическим планом и расписанием в течение 4, 6 или 8 академических часов в офлайн- (тренинг) или онлайн-(вебинар) форматах с применением дистанционных образовательных технологий. Для всех видов очных занятий, академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

В случае реализации модуля в формате вебинара с последующим выполнением обучающимися домашнего задания по итогам занятия, объем часов в учебно-тематическом плане складывается из количества часов, отведенного для очного занятия, и количества часов, достаточного для выполнения домашнего задания обучающимися.

Даты обучения определяются в расписании занятий при наборе группы на обучение.

### **3.7. Организационно-педагогические условия**

Так как результативность обучения в рамках данного модуля определяется в первую очередь теми личностными преобразованиями, которые смогут реализовать его участники, важно обеспечить особые условия обучения - создать особую образовательную среду, способствующую максимальному включению участников обучения в групповые процессы. Наиболее эффективным с точки зрения организации соответствующих условий является формат тренинга, предполагающий групповую работу, групповые дискуссии, совместный поиск решения, участие в деловых и ролевых играх, выполнение тематических упражнений и заданий и т.д. Работа в рамках модуля может потребовать деления на подгруппы.

При правильной организации практической деятельности обучающихся, вебинар также является подходящим и эффективным форматом обучения при реализации данного модуля.

Реализация программы образовательного модуля в офлайн-формате предусматривает наличие учебной аудитории, оснащенной персональным компьютером, проектором и экраном, а также мобильной мебелью, позволяющей организовывать пространство для индивидуальной, общегрупповой и командной работы в рамках обучения.

Реализация программы образовательного модуля в онлайн-формате предусматривает наличие рабочего места для преподавателя, оборудованного персональным компьютером с выходом в Интернет, оснащенного видеокамерой, микрофоном и динамиком (наушниками) для обеспечения возможности удаленного взаимодействия с обучающимися. Также онлайн формат предполагает сопровождение учебного процесса техническим специалистом.

Для участия в вебинаре участники обучения должны иметь доступ к персональному компьютеру с выходом в Интернет, оснащенный видеокамерой, микрофоном и динамиком (наушниками) для обеспечения возможности удаленного взаимодействия с преподавателем и другими участниками обучения.

### **3.8. Список литературы и других образовательных ресурсов**

1. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. – СПб.: Издательский дом «Нева», М: «Олма-пресс Инвест», 2003.
2. Конецкая В.П. Социология коммуникации: Учебник - 2-е издание - М.: Международный университет бизнеса и управления, 2005.
3. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб, 1999.

## **Модуль 4. Работа с трудным заявителем**

### **4.1. Общая характеристика образовательного модуля**

#### **Актуальность содержания.**

Изменчивость и сложность современного мира требует от нас пересмотра своей точки зрения в отношении многих вещей. Ранее конфликт воспринимался как сугубо негативное явление, которого следует избегать. Сейчас мы уже не можем делать вид, что конфликтов не существует, поэтому должны научиться ими управлять. В случае возникновения конфликтной ситуации нужно развивать конструктивную сторону конфликта, предполагающую активный обмен информацией, стремление согласовать противоречащие друг другу позиции.

Таким образом, навык управления конфликтом является способом бесстрессового существования, залогом успешной деятельности, обладания крепкими нервами и шагом на пути к самореализации. В зависимости от того, насколько эффективным будет управление конфликтом, его последствия станут конструктивными или деструктивными. Необходимо своевременно принимать меры по урегулированию конфликтов, строить надежную и эффективную систему управления конфликтами.

Данная тема является весьма актуальной для руководителей и сотрудников органов исполнительной власти, муниципальных организаций, подведомственных учреждений и найдет практическое применение при поиске путей выхода из сложных ситуаций в процессе работы с гражданами и заявителями.

**Целевая аудитория:** руководители и сотрудники органов исполнительной власти, муниципальных организаций, подведомственных учреждений.

**Форматы обучения:** программа данного модуля может быть реализована в офлайн-(тренинг) или онлайн-(вебинар) форматах.

**Цель модуля:** освоение обучающимися компетенций, обеспечивающих способность к управлению конфликтом, овладения приёмами конструктивного реагирования на сложные ситуации, возникающие при взаимодействии с гражданами, заявителями.

#### **Задачи:**

1. Обеспечить общее понимание обучающимися природы и сущности конфликта.
2. Обеспечить общее ознакомление обучающихся с приемами управления конфликтами и стратегиями поведения в конфликтных ситуациях.
3. Способствовать формированию компетенций у обучающихся в использовании приемов активного слушания как условия управления конфликтом.
4. Способствовать формированию компетенций работников системы образования в использовании техник работы с возражениями заявителей, включая техники убеждения и аргументации.

В рамках программы модуль «Работа с трудным заявителем» является *инвариантным*, рассчитан на **8** академических часов. Тем не менее, глубина изучаемых тем зависит от уровня профессиональной и личностной компетентности обучающихся, в связи с чем, объем часов, затраченный на освоение программы данного модуля, может варьироваться от 4 до 8 часов.

Модуль «Работа с трудным заявителем» может быть реализован в офлайн-формате (тренинг) или онлайн-формате (вебинар) с применением дистанционных технологий.

#### **Планируемые результаты обучения:**

Слушатель, успешно освоивший модуль, будет обладать следующими личностными и профессиональными компетенциями:

- способность к формированию личностной и профессиональной позиции в отношении конфликта, как способа бесстрессового существования и залога успешной коммуникации;
- способность к выбору актуальной стратегии поведения в конфликтной ситуации;
- владение навыками использования приемов активного слушания;
- владение навыками работы с возражениями заявителей;
- владение навыками использования техник убеждения и аргументации.

#### **4.2. Учебно-тематический план**

№ Образовательного модуля	Тема образовательного модуля	Количество часов		
		всего	В том числе	
			лекции	практические и семинарские занятия
1.	Работа с трудным заявителем	8	2	6
	<b>ИТОГО:</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

#### **4.3. Содержание модуля**

### **Работа с трудным заявителем (8 академических часов).**

Природа и сущность конфликта. Управление конфликтом как условие развития конструктивной стороны конфликта.

Основные виды конфликта и приемы управления конфликтами: конфликт эмоциональный, конфликт интересов, конфликт процедурный. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях (К.У. Томас, Р.Х. Килменн): проталкивание, уклонение, уступка, компромисс, сотрудничество. Ключевой принцип стратегии сотрудничества.

Кто такой трудный заявитель? Типы трудных заявителей. Трудный заявитель и трудная ситуация. Ошибки, совершаемые государственными и муниципальными служащими при работе с населением, или как из лояльного заявителя сделать трудного.

Активное слушание на этапе выяснения потребностей и интересов заявителя. Суть активного слушания. Приемы активного слушания.

#### **4.4. Формы и содержание текущего, промежуточного и итогового контроля**

Текущий и промежуточный контроль может осуществляться в процессе изучения темы в форме рефлексивной оценки обучающимися своих компетенций в сфере управления конфликтами и работы с трудными заявителями.

В случае реализации учебного модуля в формате вебинара, обучающимся может быть дано домашнее задание для отработки полученных на вебинаре знаний на практике. По результатам выполнения домашнего задания обучающийся может получить оценку «зачет» или «незачет». При получении оценки «незачет», обучающийся выполняет домашнее задание еще раз с учетом рекомендаций преподавателя.

#### **4.5. Перечень дидактических материалов**

- презентация Power Point «Работа с трудным заявителем»;
- инструкции для упражнений и ролевых игр;
- опросник К.У. Томаса «Стратегии поведения в конфликтной ситуации» и ключ к нему;
- мануал по теме «Работа с трудным заявителем».

#### **4.6. Календарный учебный график**

Модуль реализуется в соответствии с утвержденными учебно-тематическим планом и расписанием в течение 4, 6 или 8 академических часов в офлайн-формате (тренинг) или онлайн-формате (вебинар) с применением дистанционных

образовательных технологий. Для всех видов очных занятий, академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

В случае реализации модуля в формате вебинара с последующим выполнением обучающимися домашнего задания по итогам занятия, объем часов в учебно-тематическом плане складывается из количества часов, отведенного для очного занятия, и количества часов, достаточного для выполнения домашнего задания обучающимися.

Даты обучения указываются в расписании занятий, которое составляется при наборе группы на обучение в периоды с января по июль и с августа по декабрь.

#### **4.7. Организационно-педагогические условия**

Так как результативность обучения в рамках данного модуля определяется в первую очередь теми личностными преобразованиями, которые смогут реализовать его участники, важно обеспечить особые условия обучения - создать особую образовательную среду, способствующую максимальному включению участников обучения в групповые процессы. Наиболее эффективным с точки зрения организации соответствующих условий является формат тренинга, предполагающий групповую работу, групповые дискуссии, совместный поиск решения, участие в деловых и ролевых играх, выполнение тематических упражнений и заданий и т.д. Работа в рамках модуля может потребовать деления на подгруппы.

При правильной организации практической деятельности обучающихся, вебинар также является подходящим и эффективным форматом обучения при реализации данного модуля.

Реализация программы образовательного модуля в офлайн-формате предусматривает наличие учебной аудитории, оснащенной персональным компьютером, проектором и экраном, а также мобильной мебелью, позволяющей организовывать пространство для индивидуальной, общегрупповой и командной работы в рамках обучения.

Реализация программы образовательного модуля в онлайн-формате предусматривает наличие рабочего места для преподавателя, оборудованного персональным компьютером с выходом в Интернет, оснащенного видеокамерой, микрофоном и динамиком (наушниками) для обеспечения возможности удаленного взаимодействия с обучающимися. Также онлайн формат предполагает сопровождение учебного процесса техническим специалистом.

Для участия в вебинаре участники обучения должны иметь доступ к персональному компьютеру с выходом в Интернет, оснащенный видеокамерой, микрофоном и динамиком (наушниками) для обеспечения возможности удаленного взаимодействия с преподавателем и другими участниками обучения.

#### 4.8. Список литературы и других образовательных ресурсов

1. Анцупов А. Я. Системная концепция конфликтов // Мир психологии, 2005. — № 2. — С. 24-35.
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: Учебник для вузов. 3-е изд., перераб. и доп. — СПб.: Питер, 2007. — 591 с.
3. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Словарь конфликтолога. — СПб.: Питер, 2006. — 528 с.
4. Егидес А. П. Психология конфликтов в деловом общении (концепции и технологии): Дис. докт. психол. наук. — М., 2004. — 512 с.
5. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. 2-е изд., доп. и перераб. — СПб.: Питер, 2003. — 400 с.
6. Латынов В. В. Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение конфликтующих сторон // Иностранная психология, 1993. Т. 1. — № 2. — С. 87-93.
7. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. — М.: Наука, 1990. — 158 с.

### Модуль 5. Ресурсы стрессоустойчивости

#### 5.1. Общая характеристика образовательного модуля

##### **Актуальность содержания.**

Присутствие в профессиональной деятельности государственных гражданских и муниципальных служащих большого количества стресс-факторов предъявляет повышенные требования к такой профессионально значимой интегральной характеристике специалиста как стрессоустойчивость.

Сохранение или повышение стрессоустойчивости личности связано с поиском, сохранением и адекватным использованием ресурсов, помогающих ей в преодолении негативных последствий стрессовых ситуаций.

Обучение государственных гражданских и муниципальных служащих работе с негативными эмоциональными состояниями позволит им легче выходить из стрессовых состояний, выбирать конструктивные способы преодоления стресса, сформирует представление о ресурсах стрессоустойчивости личности.

**Целевая аудитория:** руководители и сотрудники органов исполнительной власти, муниципальных организаций, подведомственных учреждений.

**Форматы обучения:** программа данного модуля может быть реализована в офлайн-(тренинг) или онлайн-(вебинар) форматах.

**Цель модуля:** создание условий для формирования и развития личностных и профессиональных компетенций обучающихся, обеспечивающих эффективное управление негативными эмоциями, вызванными стрессом.

### Задачи:

1. Познакомить обучающихся с понятием стресса, его особенностями и видами.
2. Сформировать представление о профессиональном стрессе и определить основные стресс-факторы профессий «человек-человек», а также профессиональной деятельности в сфере государственного и муниципального управления.
3. Проанализировать основные причины появления стрессов в профессиональной деятельности государственных гражданских и муниципальных служащих.
4. Выявить основные ресурсы стрессоустойчивости, позволяющие преодолевать негативные состояния.
5. Способствовать освоению техник и приемов работы со стрессом.

В рамках программы модуль «Ресурсы стрессоустойчивости» является *вариативным* и рассчитан на **8** академических часов. Тем не менее, глубина изучаемых тем зависит от уровня профессиональной и личностной компетентности обучающихся, в связи с чем, объем часов, затраченный на освоение программы данного модуля, может варьироваться от 4 до 8 часов.

Модуль «Ресурсы стрессоустойчивости» может быть реализован в офлайн-формате (тренинг) или онлайн-формате (вебинар) с применением дистанционных технологий.

### Планируемые результаты обучения:

Слушатель, успешно освоивший модуль, будет обладать следующими личностными и профессиональными компетенциями:

- умением регулировать эмоциональные состояния;
- умением конструктивно преодолевать стрессы;
- умением выбирать техники и приемы, наиболее адекватные ситуации, спровоцировавшей стресс.

## 5.2. Учебно-тематический план

№ Образовательного модуля	Тема образовательного модуля	Количество часов		
		всего	В том числе	
			лекции	практические и семинарские занятия
1.	Ресурсы стрессоустойчивости	8	2	6
	<b>ИТОГО:</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

## 5.3. Содержание модуля

### **Ресурсы стрессоустойчивости (8 академических часов).**

Понятие стресса. Различные подходы к трактовке феномена стресса. Виды стресса. Стресс в профессиях «человек-человек», причины и источники его возникновения. Классификация стрессовых ситуаций. Стадии развития стресса по Г. Селье. Диагностика состояния стресса.

Стресс-менеджмент как умение управлять негативными эмоциональными состояниями. Когнитивная теория стресса Р. Лазаруса. Модель стресса Д. Гринберга. Модель стрессоустойчивости личности.

Ресурсы стрессоустойчивости: внешние и внутренние. Целеполагание как ресурс стрессоустойчивости. Позитивное мышление. Саморегуляция как ресурс стрессоустойчивости. "Три слона и одна черепаха" стрессоустойчивости: методы и техники саморегуляции до, во время и после стрессовых ситуаций.

#### **5.4. Формы и содержание текущего, промежуточного и итогового контроля**

Текущий и промежуточный контроль может осуществляться в процессе изучения темы в форме рефлексивной оценки обучающимися своей позиции в отношении формирования стрессоустойчивости как условия личностного и профессионального развития.

В случае реализации учебного модуля в формате вебинара, обучающимся может быть дано домашнее задание для отработки полученных на вебинаре знаний на практике. По результатам выполнения домашнего задания обучающийся может получить оценку «зачет» или «незачет». При получении оценки «незачет», обучающийся выполняет домашнее задание еще раз с учетом рекомендаций преподавателя.

#### **5.5. Перечень дидактических материалов**

- презентация Power Point «Ресурсы стрессоустойчивости»;
- инструкции для упражнений и ролевых игр;
- набор метафорических ассоциативных карт для изучения собственных ресурсов стрессоустойчивости
- мануал по теме «Ресурсы стрессоустойчивости».

#### **5.6. Календарный учебный график**

Модуль реализуется в соответствии с утвержденными учебно-тематическим планом и расписанием в течение 4, 6 или 8 академических часов в офлайн- (тренинг) или онлайн-(вебинар) форматах с применением дистанционных образовательных технологий. Для всех видов очных занятий, академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

В случае реализации модуля в формате вебинара с последующим выполнением обучающимися домашнего задания по итогам занятия, объем часов в учебно-тематическом плане складывается из количества часов, отведенного для очного занятия, и количества часов, достаточного для выполнения домашнего задания обучающимися.

Даты обучения указываются в расписании занятий, которое составляется при наборе группы на обучение в периоды с января по июль и с августа по декабрь.

### **5.7. Организационно-педагогические условия**

Так как результативность обучения в рамках данного модуля определяется в первую очередь теми личностными преобразованиями, которые смогут реализовать его участники, важно обеспечить особые условия обучения - создать особую образовательную среду, способствующую максимальному включению участников обучения в групповые процессы. Наиболее эффективным с точки зрения организации соответствующих условий является формат тренинга, предполагающий групповую работу, групповые дискуссии, совместный поиск решения, участие в деловых и ролевых играх, выполнение тематических упражнений и заданий и т.д. Работа в рамках модуля может потребовать деления на подгруппы.

При правильной организации практической деятельности обучающихся, вебинар также является подходящим и эффективным форматом обучения при реализации данного модуля.

Реализация программы образовательного модуля в офлайн-формате предусматривает наличие учебной аудитории, оснащенной персональным компьютером, проектором и экраном, а также мобильной мебелью, позволяющей организовывать пространство для индивидуальной, общегрупповой и командной работы в рамках обучения.

Реализация программы образовательного модуля в онлайн формате предусматривает наличие рабочего места для преподавателя, оборудованного персональным компьютером с выходом в Интернет, оснащенного видеокамерой, микрофоном и динамиком (наушниками) для обеспечения возможности удаленного взаимодействия с обучающимися. Также онлайн-формат предполагает сопровождение учебного процесса техническим специалистом.

Для участия в вебинаре участники обучения должны иметь доступ к персональному компьютеру с выходом в Интернет, оснащенный видеокамерой, микрофоном и динамиком (наушниками) для обеспечения возможности удаленного взаимодействия с преподавателем и другими участниками обучения.

### **5.8. Список литературы и других образовательных ресурсов**

1. Мони́на Г. Б., Раннала Н. В. Тренинг «Ресурсы стрессоустойчивости». — СПб.: Речь, 2009.
2. Селье Г. Очерки об адаптационном синдроме. – М., 1960.
3. Щербатых Ю. В. Психология стресса и методы его коррекции. СПб., 2006.
4. Грабе М. Синдром выгорания. Болезнь нашего времени. СПб.: Речь, 2008.
5. Гринберг Дж. Управление стрессом. СПб., 2002.
6. Картрайт С, Купер К. Л. Стресс на рабочем месте. Харьков, 2004.
7. Лосик Б. Держитесь! Стресс-менеджмент для трудооголиков. М., 2006.
8. Лэйк Д. Как преодолеть стресс. СПб., 2000.
9. Сандомирский М. Е. Защита от стресса. Телесные технологии. СПб., 2008.
10. Селье Г. Стресс без дистресса. М., 1992.
11. Хендерсон Л. Релаксация: Учитесь расслабляться. СПб., 2003.
12. Шульц И. Г. Аутогенная тренировка. М., 1985.
13. Щербатых Ю. В. Психология стресса и методы его коррекции. СПб., 2006.

## **Модуль 6. Личный бренд государственного и муниципального служащего**

### **6.1. Общая характеристика образовательного модуля**

#### **Актуальность содержания.**

Мы привыкли к тому, что любой товар или услуга могут быть брендом. Однако, и личность не исключение. По сути, мир принадлежит тем, кого знают, кому доверяют, с кем советуются. Для этого нужно быть человеком-брендом, имя которого говорит само за себя.

Обобщенный образ «чиновника», сконструированный на основе рейтинга статей, размещенных на крупнейших новостных порталах, противоречив: с одной стороны, это коррупционер, которому свойственны склонность к фальсификации и бездействию, а с другой – профессионал, отличающийся активностью, открытостью, честностью и грамотностью. При этом основная негативная характеристика государственных и муниципальных служащих – коррумпированность - встречается в 410 новостных сообщениях, а основная позитивная характеристика - профессионализм – лишь в 24.

С упреками в адрес государственных и муниципальных служащих чаще соглашаются россияне, которые сталкиваются с их работой, что позволяет говорить об адекватности такой оценки.

Важно, чтобы в сложившейся ситуации сами государственные гражданские и муниципальные служащие озаботились своим имиджем в общественном сознании.

Обучение по данной программе повышения квалификации позволит государственным гражданским и муниципальным служащим проработать личный бренд для усиления собственных позиций и имиджа государственного и муниципального служащего.

**Целевая аудитория:** руководители и сотрудники органов исполнительной власти, муниципальных организаций, подведомственных учреждений.

**Форматы обучения:** программа данного модуля может быть реализована в офлайн-(тренинг) или онлайн-(вебинар) форматах.

**Цель модуля:** создание условий для формирования у участников понимания необходимости создания личного профессионального бренда и обеспечение их инструментами, а также алгоритмом действий, для его развития и укрепления.

**Задачи:**

1. Создать условия для формирования у обучающихся понимания значимости осознанной работы над созданием личного бренда.

2. Способствовать осознанию обучающимися индивидуальной ответственности в формировании репутации организации в целом.

3. Способствовать освоению обучающимися последовательности действий для формирования бренда личности.

4. Обеспечить ознакомление обучающихся с инструментарием формирования личного бренда: разбор методов анализа текущей профессиональной репутации, выбора целевой аудитории, способов позиционирования собственных компетенций.

5. Способствовать формированию умения анализировать собственные личные качества и профессиональные компетенции.

6. Способствовать формированию у обучающихся необходимых навыков для позиционирования личного бренда.

7. Ознакомить обучающихся с внешней составляющей имиджа государственных служащих, закрепить знания о деловом классическом стиле в одежде.

В рамках программы модуль «Бренд личности государственного и муниципального служащего» является *вариативным* и рассчитан на **8** академических часов. Тем не менее, глубина изучаемых тем зависит от уровня профессиональной и личностной компетентности обучающихся, в связи с чем, объем часов, затраченный на освоение программы данного модуля, может варьироваться от 4 до 8 часов.

Модуль «Бренд личности государственного и муниципального служащего» может быть реализован в офлайн-формате (тренинг) или онлайн-формате (вебинар) с применением дистанционных технологий.

### **Планируемые результаты обучения:**

Слушатель, успешно освоивший модуль, будет обладать следующими личностными и профессиональными компетенциями:

- понимание значимости осознанной работы над созданием личного бренда и осознание индивидуальной ответственности в формировании репутации организации в целом;
- четкое представление о последовательности действий для формирования бренда личности;
- умение применять инструментарий формирования личного бренда;
- сформированное представление о личной экспертизе и ее узнаваемости для целевой аудитории;
- владение навыками презентации своих компетенций;
- четкое представление о деловом стиле в одежде и необходимости его применения в работе как части позиционирования.

### **6.2. Учебно-тематический план**

№ Образовательного модуля	Тема образовательного модуля	Количество часов		
		всего	В том числе	
			лекции	практические и семинарские занятия
1.	Бренд личности государственного и муниципального служащего	8	2	6
	<b>ИТОГО:</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

### **6.3. Содержание модуля**

**Бренд личности государственного и муниципального служащего (8 академических часов).**

Что такое бренд личности? Зачем государственному/муниципальному служащему развивать личный бренд?

Уровни построения личного бренда: экспертиза и уникальность, контент, коммуникации, визуальный образ. Личные экспертиза и уникальность. Анализ профессиональных качеств и репутации

Позиционирование личного бренда. Контент и развитие личного бренда в социальных сетях. Самопрезентация. Small – talk. Сторителлинг.

Составляющие имиджа государственного/муниципального служащего. Деловой стиль в одежде. Business best.

#### **6.4. Формы и содержание текущего, промежуточного и итогового контроля**

Текущий и промежуточный контроль может осуществляться в процессе изучения темы в форме рефлексивной оценки обучающимися своей позиции в отношении формирования личного бренда, а также результатов, полученных в процессе освоения инструментария формирования личного бренда.

В случае реализации учебного модуля в формате вебинара, обучающимся может быть дано домашнее задание для отработки полученных на вебинаре знаний на практике. По результатам выполнения домашнего задания обучающийся может получить оценку «зачет» или «незачет». При получении оценки «незачет», обучающийся выполняет домашнее задание еще раз с учетом рекомендаций преподавателя.

#### **6.5. Перечень дидактических материалов**

- презентация Power Point «Бренд личности государственного и муниципального служащего»;
- инструкции и дидактический материал для упражнений и ролевых игр.

#### **6.6. Календарный учебный график**

Модуль реализуется в соответствии с утвержденными учебно-тематическим планом и расписанием в течение 4, 6 или 8 академических часов в офлайн- (тренинг) или онлайн-(вебинар) форматах с применением дистанционных образовательных технологий. Для всех видов очных занятий, академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

В случае реализации модуля в формате вебинара с последующим выполнением обучающимися домашнего задания по итогам занятия, объем часов в учебно-тематическом плане складывается из количества часов, отведенного для очного занятия, и количества часов, достаточного для выполнения домашнего задания обучающимися.

Даты обучения указываются в расписании занятий, которое составляется при наборе группы на обучение в периоды с января по июль и с августа по декабрь.

#### **6.7. Организационно-педагогические условия**

Так как результативность обучения в рамках данного модуля определяется в первую очередь теми личностными преобразованиями, которые смогут реализовать

его участники, важно обеспечить особые условия обучения - создать особую образовательную среду, способствующую максимальному включению участников обучения в групповые процессы. Наиболее эффективным с точки зрения организации соответствующих условий является формат тренинга, предполагающий групповую работу, групповые дискуссии, совместный поиск решения, участие в деловых и ролевых играх, выполнение тематических упражнений и заданий и т.д. Работа в рамках модуля может потребовать деления на подгруппы.

При правильной организации практической деятельности обучающихся, вебинар также является подходящим и эффективным форматом обучения при реализации данного модуля.

Реализация программы образовательного модуля в офлайн-формате предусматривает наличие учебной аудитории, оснащенной персональным компьютером, проектором и экраном, а также мобильной мебелью, позволяющей организовывать пространство для индивидуальной, общегрупповой и командной работы в рамках обучения.

Реализация программы образовательного модуля в онлайн формате предусматривает наличие рабочего места для преподавателя, оборудованного персональным компьютером с выходом в Интернет, оснащенного видеокамерой, микрофоном и динамиком (наушниками) для обеспечения возможности удаленного взаимодействия с обучающимися. Также онлайн формат предполагает сопровождение учебного процесса техническим специалистом.

Для участия в вебинаре участники обучения должны иметь доступ к персональному компьютеру с выходом в Интернет, оснащенный видеокамерой, микрофоном и динамиком (наушниками) для обеспечения возможности удаленного взаимодействия с преподавателем и другими участниками обучения.

## **6.8. Список литературы и других образовательных ресурсов**

1. Беквит Г. Сам себе бренд. Искусство самопрезентации / Г. Беквит — «Альпина Диджитал», 2006 г.
2. Питерс Том. Перосмысление работы: человек-бренд / Издательский дом "Вильямс" Москва - Санкт-Петербург – Киев, 2006 г.
3. Турпин Д. Бренд-менеджмент: это не только товары и сервис, но и люди!// Маркетинг. — 2004. — N 5. — С. 82-86.

## Модуль 7. Основы деловой переписки

### 7.1. Общая характеристика образовательного модуля

#### **Актуальность содержания.**

Значительная часть деловых коммуникаций осуществляется в письменном виде. Для принятия управленческих решений во многих случаях необходима фиксация фактов, накопление информации, последующий ее анализ и осмысление. Кроме того, информацию необходимо передавать для переработки различным должностным лицам и подразделениям организации.

Специалистам, работающим в органах исполнительной власти, муниципальных организаций, подведомственных учреждений по роду деятельности приходится вести переписку с организациями, учреждениями, предприятиями, гражданами. Знание основных правил деловой переписки, особенностей оформления деловых писем не только позволит уменьшить затраты времени на ведение делопроизводства, но и обеспечит благоприятное впечатление об организации и ее сотрудниках у респондентов.

**Целевая аудитория:** руководители и сотрудники органов исполнительной власти, муниципальных организаций, подведомственных учреждений.

**Формы организации деятельности обучающихся:** деятельность слушателей организована в форме электронного обучения.

**Цель модуля:** создание условий для приобретения обучающимися знаний и развития навыков, необходимых для осуществления эффективной деловой переписки.

#### **Задачи:**

1. Способствовать получению обучающимися знаний о правилах ведения деловой переписки в сфере государственного и муниципального управления.
2. Создать условия для получения навыков ведения деловой переписки.

В рамках программы модуль «Основы деловой переписки» является *вариативным*, рассчитан на **8** академических часов и реализуется в форме электронного обучения.

#### **Планируемые результаты обучения:**

Слушатель, успешно освоивший модуль, будет обладать следующими личностными и профессиональными компетенциями:

- знание правил ведения деловой переписки в сфере государственного и муниципального управления;
- владение навыками ведения деловой переписки.

### 7.2. Учебно-тематический план

№ Образовательного модуля	Тема образовательного модуля	Количество часов		
		всего	В том числе	
			лекции	практические и семинарские занятия
1.	Основы деловой переписки	8	2	6
	<b>ИТОГО:</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

### 7.3. Содержание модуля

#### **Основы деловой переписки (8 академических часов).**

Особенности деловой переписки как инструмента общения. Преимущества и недостатки деловой переписки как способа передачи информации. Культура деловой переписки. Правила и нормы письменного делового взаимодействия.

Критерии эффективности деловой переписки. Основные ошибки, допускаемые в деловой переписке.

Структура делового письма. Составление оптимальных текстов делового письма. Лексические стандарты и нормы деловой переписки. Виды деловых писем.

#### **7.4. Формы и содержание текущего, промежуточного и итогового контроля**

Текущий и промежуточный контроль может осуществляться в форме тестирования по итогам изучения модуля. Промежуточное тестирование включает в себя вопросы с выбором ответа, а также задания, позволяющие оценить степень овладения навыками ведения деловой переписки. Для получения зачета обучающимся необходимо набрать не менее 60% правильных ответов.

#### **7.5. Перечень дидактических материалов**

- Текстовые файлы с информацией, раскрывающей тему «Основы деловой переписки» (теория, кейсы, примеры);
- Тест по теме «Основы деловой переписки» для оценки полученных знаний.

#### **7.6. Календарный учебный график**

Модуль реализуется в соответствии с утвержденными учебно-тематическим планом и расписанием в течение 8 академических часов без отрыва от работы.

Даты обучения указываются в расписании занятий, которое составляется при наборе группы на обучение в периоды с января по июль и с августа по декабрь.

## 7.7. Организационно-педагогические условия

Так как результативность обучения в рамках данного модуля определяется в первую очередь теми навыками, которые получают его участники, важно обеспечить соответствующие условия обучения. В данном случае был выбран формат электронного обучения, без отрыва от работы с возможностью изучить предлагаемую тему в собственном режиме и ритме.

Реализация программы образовательного модуля предусматривает наличие персонального компьютера с выходом в Internet, наличие доступа к личному кабинету на сайте «Центра современного образования» Калужской области, в котором размещены материалы по теме «Основы деловой переписки» для самостоятельного изучения.

## 7.8. Список литературы и других образовательных ресурсов

1. Басаков, М.И. Как правильно подготовить и оформить деловое письмо Текст.: Учебно-практическое пособие / М.И. Басаков. 3-е изд., испр. и доп. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2004. - 112с.
2. Балакин, К. Деловой протокол Текст./ К. Балакин// Секретарское дело. - 2010.-№9.-С. 63-66.
3. Басовская, Е.Н. «Разрешите обратиться.» (выбор формы обращения в деловой переписке) Текст./Е.Н. Басовская // Секретарское дело. 2003. - № 3.-С. 24-26.
4. Брюханова, А. Деловое письмо. Правила составления Текст. / А. Брюханова // Секретарь.RU. 2006. - № 3. - С. 30.
5. Васильев, М.В. Деловое письмо Электронный ресурс. / М.В. Васильев. М.: Налоговый вестник, 2011. - 320с.
6. Веселов, П.В. Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки Текст. / П.В. Веселов. 4-е изд., перераб. М.: ИВЦ «Маркетинг», 1993. - 78с.
7. Ветров, К.В. Электронно-цифровая подпись Текст. / К.В. Ветров // Информационное общество. 2005. - № 2. - С. 52-54.23 .Гавра, Д.П. Основы теории коммуникации Электронный ресурс. / Д.П. Гавра. СПб.: Питер, 2011. - 288 с.
8. Гущина, И. Деловое письмо: особенности оформления/ И. Гущина// Кадровик. Кадровое делопроизводство. 2008. - № 3. - С. 4-5.
9. Дулина, Н.Н. Варианты клише в текстах деловых писем Текст./ Н.Н. Дулина, С.П. Кушнерук// Секретарское дело. 2003. - № 6. - С. 10-13.
10. Колокольцева, Т.Н. Документы XXI века: электронное деловое письмо Текст. / Т.Н. Колокольцева, О.В. Червинская // Делопроизводство. -2005.-№2.-С. 67-72.

11. Корнеев, И.К. Деловая переписка и образцы документов Текст.: Учебно-практическое пособие / И.К. Корнеев. М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2007. - 328с.
12. Котенкова, Н.А. Категория вежливости в деловом письме Текст. / Н.А. Котенкова, Т.Н. Колокольцева // Секретарское дело. 2003. - № 6. - С. 22-26.
13. Ульянцева, С.Э. Типология ошибок в деловой письменной речи и пути их исправления Текст. / С.Э. Ульянцева // Делопроизводство. 2007. -№3. - С. 24-28.

## **Модуль 8. Русский язык и культура речи**

### **8.1. Общая характеристика образовательного модуля**

#### **Актуальность содержания.**

Уверенное владение русским языком, способность легко структурировать свою речь и доносить мысль до окружающих – залог успеха для специалиста в любой области.

Знание государственного языка Российской Федерации, русского языка, является базовым квалификационным требованием для государственных гражданских и муниципальных служащих Российской Федерации.

Теоретический минимум и опорные схемы данного модуля помогут обучающимся вспомнить основные лингвистические правила. Практикум в виде тестов и упражнений способствует закреплению навыков грамотной устной и письменной речи. Данный курс предназначен для повторения основного свода правил русского языка, необходимого в практической деятельности государственных и муниципальных служащих.

**Целевая аудитория:** руководители и сотрудники органов исполнительной власти, муниципальных организаций, подведомственных учреждений.

**Формы организации деятельности обучающихся:** деятельность слушателей организована в форме электронного обучения.

**Цель модуля:** создание условий для повторения и освоения обучающимися норм и правил русского языка и развития навыков грамотного письма.

#### **Задачи:**

1. Обеспечить возможность повторения и освоения обучающимися норм русского языка и культуры речи.
2. Обеспечить возможность повторения и освоения обучающимися правил орфографии и пунктуации.
3. Создать условия для освоения и закрепления навыков грамотного письма.

В рамках программы модуль «Русский язык и культура речи» является *вариативным*, рассчитан на **24** академических часов и реализуется в форме электронного обучения.

#### **Планируемые результаты обучения:**

Слушатель, успешно освоивший модуль, будет обладать следующими личностными и профессиональными компетенциями:

- знание норм русского языка и культуры речи, умение применять их на практике;
- знание правил орфографии и пунктуации, умение применять их на практике;
- владение навыками грамотного письма.

## 8.2. Учебно-тематический план

№ Образовательного модуля	Тема образовательного модуля	Количество часов		
		всего	В том числе	
			лекции	практические и семинарские занятия
1.	Русский язык и культура речи	24	12	12
	<b>ИТОГО:</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>12</b>

## 8.3. Содержание модуля

### **Русский язык и культура речи (24 академических часа).**

Федеральный закон № 53-ФЗ от 01.06.2005 «О государственном языке Российской Федерации».

Понятие культуры речи. Критерии культуры речи. Формы существования языка. Литературный язык и его особенности.

Официально-деловой стиль. Специфика деловой коммуникации. Ошибки в речи неязыкового характера. Логические основы редактирования документов.

Языковые ошибки. Лексические средства языка.

Морфологические средства языка.

Синтаксические средства языка.

Композиционные особенности служебных документов (форма документа, способы изложения материала, соразмерность частей, рубрикация). Комплексный анализ текста делового характера.

## 8.4. Формы и содержание текущего, промежуточного и итогового контроля

Текущий и промежуточный контроль может осуществляться по итогам изучения каждой темы (нормы языка, орфография, пунктуация) в рамках модуля в

форме тестирования. Так же предусмотрено прохождение итогового тестирования по всему курсу «Русский язык и культура речи». Для получения зачета обучающимся необходимо набрать не менее 60% правильных ответов.

### **8.5. Перечень дидактических материалов**

- Текстовые файлы с информацией, раскрывающей темы «Нормы языка», «Орфография», «Пунктуация»;
- Тесты по темам «Нормы языка», «Орфография», «Пунктуация»;
- Итоговый тест по модулю «Русский язык и культура речи».

### **8.6. Календарный учебный график**

Модуль реализуется в соответствии с утвержденными учебно-тематическим планом и расписанием в течение 24 академических часов без отрыва от работы.

Даты обучения указываются в расписании занятий, которое составляется при наборе группы на обучение в периоды с января по июль и с августа по декабрь.

### **8.7. Организационно-педагогические условия**

Так как результативность обучения в рамках данного модуля определяется в первую очередь теми навыками, которые получают его участники, важно обеспечить соответствующие условия обучения. В данном случае был выбран формат электронного обучения, без отрыва от работы с возможностью изучить предлагаемую тему в собственном режиме и ритме.

Реализация программы образовательного модуля предусматривает наличие персонального компьютера с выходом в Internet, наличие доступа к личному кабинету на сайте «Центра современного образования» Калужской области, в котором размещены материалы по теме «Русский язык и культура речи» для самостоятельного изучения.

### **8.8. Список литературы и других образовательных ресурсов**

1. Русский язык и культура речи / Под. ред. В.Д. Черняк. М.: Высшая школа, 2002.
2. Русский язык и культура речи / Под редакцией проф. В.И. Максимова. М.: Гардарики, 2008.
3. Головин Б.Н. Основы культуры речи: Учебник для вузов. М., 1988.
4. Культура русской речи: Учебник для вузов / Под ред. Л.К.Граудиной и Н. Ширяева. М., 2002.
5. Лаптева О.А. Живая русская речь с телеэкрана. М., 2000.

## Словари и справочники

6. Агеенко Ф.Л., Зарва М.В. Словарь ударений русского языка. М., 2000.
7. Большой орфографический словарь русского языка. Ред. С.Г. Бархударов и др. М., 1999.
8. Ефремова Т.Ф., Костомаров В.Г. Словарь грамматических трудностей русского языка. М., 1999.
9. Крысин А.П. Толковый словарь иноязычных слов. М., 1998.
10. Розенталь Д.Э., Джанджакова Е.В., Кабанова Н.П. Справочник по правописанию, произношению, литературному редактированию. М., 1999.
11. Словарь антонимов русского языка. М., 1984.
12. Словарь иностранных слов. М., 1988.
13. Словарь новых слов русского языка. Под ред. Н.З.Котеловой. СПб, 1995.
14. Словарь омонимов русского языка. М., 1974.
15. Словарь сочетаемости слов русского языка. М., 1983.
16. Современный словарь иностранных слов. М., 2000.
17. Тематический словарь русского языка. Ред. В.В. Морковкин. М., 2000.

## Модуль 9. Соло на клавиатуре.

### 9.1. Общая характеристика образовательного модуля

#### Актуальность содержания.

**Целевая аудитория:** руководители и сотрудники органов исполнительной власти, муниципальных организаций, подведомственных учреждений.

**Формы организации деятельности обучающихся:** деятельность слушателей организована в форме электронного обучения.

**Цель модуля:** создание условий для увеличения скорости и качества внутренних письменных коммуникаций.

#### Задачи:

1. Создать условия для увеличения скорости набора текста с 150-200 знаков в минуту до 250-300 знаков в минуту.
2. Способствовать повышению качества печати за счет сокращения количества опечаток.
3. Способствовать снижению общей утомляемости при наборе текста, за счет освоения «слепого» метода печати.

В рамках программы модуль «Соло на клавиатуре» является *вариативным*, рассчитан на **54** академических часа и реализуется в форме электронного обучения.

#### Планируемые результаты обучения:

Слушатель, успешно освоивший модуль, будет обладать следующими личностными и профессиональными компетенциями:

- владение навыками набора текста со скоростью 250-300 знаков в минуту;
- владение навыками «слепого» десятипальцевого метода печати;
- способность сосредоточиться на содержании при наборе текста;
- способность сохранять работоспособность при наборе текста более длительное время.

## 9.2. Учебно-тематический план

№ Образовательного модуля	Тема образовательного модуля	Количество часов		
		всего	В том числе	
			лекции	практические и семинарские занятия
1.	Соло на клавиатуре	54	0	54
	<b>ИТОГО:</b>	<b>54</b>	<b>0</b>	<b>54</b>

## 9.3. Содержание модуля

### **Соло на клавиатуре (54 академических часа).**

Федеральный закон № 53-ФЗ от 01.06.2005 «О государственном языке Российской Федерации».

Понятие культуры речи. Критерии культуры речи. Формы существования языка. Литературный язык и его особенности.

Официально-деловой стиль. Специфика деловой коммуникации. Ошибки в речи неязыкового характера. Логические основы редактирования документов.

Языковые ошибки. Лексические средства языка.

Морфологические средства языка.

Синтаксические средства языка.

Композиционные особенности служебных документов (форма документа, способы изложения материала, соразмерность частей, рубрикация). Комплексный анализ текста делового характера.

## 9.4. Формы и содержание текущего, промежуточного и итогового контроля

Текущий и промежуточный контроль может осуществляться по итогам изучения каждой темы (нормы языка, орфография, пунктуация) в рамках модуля в

форме тестирования. Так же предусмотрено прохождение итогового тестирования по всему курсу «Русский язык и культура речи». Для получения зачета обучающимся необходимо набрать не менее 60% правильных ответов.

### **9.5. Перечень дидактических материалов**

- Текстовые файлы с информацией, раскрывающей темы «Нормы языка», «Орфография», «Пунктуация»;
- Тесты по темам «Нормы языка», «Орфография», «Пунктуация»;
- Итоговый тест по модулю «Русский язык и культура речи».

### **9.6. Календарный учебный график**

Модуль реализуется в соответствии с утвержденными учебно-тематическим планом и расписанием в течение 54 академических часов без отрыва от работы.

Даты обучения указываются в расписании занятий, которое составляется при наборе группы на обучение в периоды с января по июль и с августа по декабрь.

### **9.7. Организационно-педагогические условия**

Так как результативность обучения в рамках данного модуля определяется в первую очередь теми навыками, которые получают его участники, важно обеспечить соответствующие условия обучения. В данном случае был выбран формат электронного обучения, без отрыва от работы с возможностью изучить предлагаемую тему в собственном режиме и ритме.

Реализация программы образовательного модуля предусматривает наличие персонального компьютера с выходом в Internet, наличие доступа к личному кабинету на сайте «Центра современного образования» Калужской области, в котором размещены материалы по теме «Соло на клавиатуре» для самостоятельного изучения и практики.

### **9.8. Список литературы и других образовательных ресурсов**

1. Г.Э. Авшарян «Слепая печать и "горячие" клавиши»; 2008 г.
2. Н. В. Белов «Быстрый и правильный набор вслепую. Русский и английский языки»; 2007 г.
3. В.Ю. Холкин «Десятипальцевый метод набора вслепую на компьютере. Русский, английский, немецкий языки и цифровая клавиатура. Смешанный набор англо-русского текста»; 2005г.



## 5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Повышение квалификации в рамках программы осуществляется в очно-заочной форме в индивидуально-групповом порядке в объеме от 16 до 138 часов (не более 8 академических часов в день). Очная форма обучения может быть реализована в офлайн формате (тренинги) или онлайн формате (вебинары) с применением дистанционных технологий. Заочная форма обучения реализуется в формате электронного обучения.

При добавлении в учебно-тематический план модулей из других программ по требованию заказчика, количество часов на реализацию программы может быть увеличено.

Результативность программы определяется в первую очередь теми личностными преобразованиями, которые смогут реализовать его участники. Поэтому важно обеспечить условия обучения, способствующие максимальному включению участников обучения в групповые процессы.

Реализация программы образовательных модулей в офлайн-формате предусматривает наличие учебной аудитории, оснащенной персональным компьютером, проектором и экраном, а также мобильной мебелью, позволяющей организовывать пространство для индивидуальной, общегрупповой и командной работы в рамках обучения.

Реализация программы образовательных модулей в онлайн-формате предусматривает наличие рабочего места для преподавателя, оборудованного персональным компьютером с выходом в Интернет, оснащенного видеокамерой, микрофоном и динамиком (наушниками) для обеспечения возможности удаленного взаимодействия с обучающимися. Также онлайн-формат предполагает сопровождение учебного процесса техническим специалистом.

Для участия в вебинаре участники обучения должны иметь доступ к персональному компьютеру с выходом в Интернет, оснащенный видеокамерой, микрофоном и динамиком (наушниками) для обеспечения возможности удаленного взаимодействия с преподавателем и другими участниками обучения.

В зависимости от темы, уровня подготовки и опыта работы обучающихся на занятиях, используются следующие образовательные технологии:

- интерактивная лекция;
- технология интерактивного обучения;
- активные методы обучения;
- метод конкретных ситуаций (case-study);
- метод проектов;
- социально-психологический тренинг;
- деловые и имитационные ролевые игры;
- мозговой штурм;
- кросс-культурный тренинг.

**Кадровое обеспечение образовательного процесса.**

Программы образовательных модулей реализуют педагоги-практики и педагоги-психологи, знающие специфику деятельности специалистов сферы государственного и муниципального управления.

## **6. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ**

По завершении курса проводится итоговая аттестация в форме тестирования. Для получения зачета необходимо правильно ответить на более чем 60% предлагаемых вопросов.

Аттестация осуществляется в удаленном формате в личном кабинете обучающегося на сайте «Центра современного образования» Калужской области. Доступ к итоговому тестированию обучающиеся получают при условии прохождения всех модулей и выполнения ими домашнего задания по темам программы. Тестирование должно быть завершено не позднее, чем через 4 часа после его начала. Сроки прохождения итогового тестирования обозначаются в расписании при формировании групп.

По окончании обучения по программе и успешном прохождении итогового тестирования обучающимся выдается удостоверение о повышении квалификации.

В случае реализации программы в объеме менее 72 часов, документ об окончании курсов повышения квалификации может выдаваться на основе результатов текущей и промежуточной аттестации, предусмотренной в рамках программ образовательных модулей.