

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Институт «Высшая школа государственного управления»

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор Института ВШГУ РАНХиГС
О.И. Кондратенко
«09» апреля 2026 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации**

**ЕДИНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ЯЗЫК: ОТ ПОНИМАНИЯ К
ДЕЙСТВИЮ**

(наименование программы)

Москва, 2026

Разработчик:

Е.В.Казакова
эксперт центра внедрения
клиентоцентричного подхода
Института ВШГУ РАНХиГС

А.В. Гаврилов
директор программы центра внедрения
клиентоцентричного подхода
Института ВШГУ РАНХиГС

Руководитель программы:

А.В. Гаврилов
директор программы центра внедрения
клиентоцентричного подхода
Института ВШГУ РАНХиГС

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации рассмотрена на заседании ученого совета Института ВШГУ и рекомендована к реализации, протокол № 13 от «09» апреля 2026 года.

Содержание

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ	4
1.1. Цель и задачи реализации программы	4
1.2. Нормативные правовые акты	4
1.3. Планируемые результаты обучения	5
1.4. Категория слушателей	6
1.5. Формы и технологии обучения	7
1.6. Период обучения, срок освоения и режим занятий	7
1.7. Документ о квалификации	7
2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	8
2.1. Календарный учебный график	8
2.2. Учебный план	9
2.3. Содержание программы по темам	11
3. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	11
3.1 Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы	11
3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	12
4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	15
5. ИНДИКАТОРЫ СФОРМИРОВАННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ	19

Приложение № 1. Сведения о профессорско-преподавательском составе и ведущих специалистах (кадровая справка)¹

¹ Кадровая справка не входит в состав программы и формируется отдельно

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Единый клиентский язык: от понимания к действию» направлена на повышение профессионального уровня слушателя в рамках имеющейся квалификации.

1.1. Цель и задачи реализации программы

Цель реализации программы: формирование и развитие компетенций в области клиентоцентричного взаимодействия, эффективной коммуникации и управления конфликтами в профессиональной деятельности.

Задачи реализации программы:

- сформировать понимание принципов клиентоцентричности
- научить анализировать клиентский путь
- развить навыки коммуникации и переговоров
- отработать техники работы с конфликтами
- определить индивидуальные зоны развития участников

1.2. Нормативные правовые акты

Программа разработана с учетом требований следующих нормативно-правовых документов:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2. Приказ Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

3. Приказ Минобрнауки России от 12.09.2013 № 1061 «Об утверждении перечней специальностей и направлений подготовки высшего образования».

4. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденный приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 № 970.

5. Приказ РАНХиГС от 19.04.2019 № 02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию» (п.3 Порядок реализации дополнительных профессиональных программ в РАНХиГС).

6. Приказ РАНХиГС от 02.12.2025 № 02-02669/001 «Об утверждении порядка разработки и утверждения в Академии дополнительных профессиональных программ - программ повышения квалификации, программ профессиональной переподготовки».

7. Приказ от 13.01.2026 № 02-00009/001 «Об утверждении Положения об итоговой аттестации слушателей дополнительных профессиональных программ в Академии».

8. Профессиональный стандарт «Специалист по управлению персоналом», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.03.2022 № 109н

9. Постановление Правительства РФ от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

10. Приказ РАНХиГС от 22 сентября 2017 г. № 01-6230 «Об утверждении Положения о применении в Академии электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

11. Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22.01.2015 № ДЛ-1/05вн).

12. Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22.04.2015 № ВК-1032/06).

13. Методические рекомендации по использованию электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных профессиональных образовательных программ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.04.2014 № 06-381.

14. Федеральный Проект «Государство для людей» и разработанные в рамках него (https://www.economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe_upravlenie/gosudarstvo_dlya_lyudey/):

- Декларация ценностей клиентоцентричного государства;
- Стандарт «Государство для людей»;
- Стандарт «Государство для бизнеса»;
- Стандарт «Для внутреннего клиента».

15. Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (письмо Минобрнауки России от 22.04.2015 № ВК-1032/06).

16. Методические рекомендации по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме (письмо Минобрнауки России от 21.04.2015 № ВК-1013/06).

17. Нормативные документы, определяющие требования к выпускнику программы:

- «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 № 197-ФЗ;
- «ОК 010-2014 (МСКЗ-08). Общероссийский классификатор занятий» (принят и введен в действие приказом Росстандарта от 12.12.2014 № 2020-ст) (ред. от 18.02.2021);
- «Единый классификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих» (Постановление Правительства РФ от 31.10.2002 № 787, постановление Минтруда России от 09.02.2004 № 9).

1.3. Планируемые результаты обучения

Таблица 1.3.1

Перечень компетенций в рамках имеющейся квалификации и профессиональных компетенций, планируемых к освоению (результаты обучения)

Виды деятельности	Общепрофессиональные/профессиональные компетенции ОПК, ПК или трудовые функции (ПСК и СК) (формируются и (или) совершенствуются)	Практический опыт	Знания	Умения
ВД 1. Организационно-управленческая	ОПК-3 ² . Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с	Владеть навыками: – контроля за результатами	Знания: – современные инструменты и методы работы в	Умения: – разрабатывать стратегию управления

² Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденный приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 № 970.

	учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия	выполнения организационно-управленческих решений и оценки их результативности.	области управления качеством.	человеческими ресурсами и реализовывать её в конкретных условиях.
ВД 2. Деятельность по формированию корпоративной социальной политики	ПСК-1 ³ . Разработка корпоративной социальной политики	<i>Владеть навыками:</i> – разработки корпоративных социальных программ; – организации взаимодействия с представительным и органами работников, общественными организациями, с государственными органами.	<i>Знания:</i> – нормативные правовые акты, регулирующие права и обязанности государственных органов, представительных органов работников; – законодательство Российской Федерации о персональных данных; – правила ведения деловой переписки; – нормы этики делового общения.	<i>Умения:</i> – вести деловую переписку; – соблюдать нормы этики делового общения.
УК - универсальные компетенции (формируются и (или) совершенствуются)				
Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Практический опыт	Знания	Умения
Коммуникация	УК-4 ⁴ . Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<i>Владеть навыками:</i> – методологией подготовки публичного выступления; – осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах.	<i>Знать:</i> – основные формы деловых и организационных коммуникаций, методы подготовки к публичному выступлению; – нормы и принципы делового этикета.	<i>Уметь:</i> – готовить доклад к выступлению; – определять повестку дня и регламент служебного совещания; – вести протокол совещания; – осуществлять подготовку к проведению переговоров.

1.4. Категория слушателей

К освоению программы допускаются:

- сотрудники организаций государственного и корпоративного сектора, осуществляющие взаимодействие с клиентами (внешними или внутренними);
- руководители и специалисты подразделений, участвующие в процессах клиентского обслуживания, коммуникации и сопровождения клиентов;
- специалисты, заинтересованные в развитии навыков клиентоцентричного взаимодействия, деловой коммуникации и управления конфликтами.

³ Профессиональный стандарт «Специалист по управлению персоналом», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09 марта 2022 № 109н (трудовая функция F/01.6)

⁴ Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденный приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 № 970.

Требования к слушателям программы: высшее образование (бакалавриат, специалитет, магистратура) или среднее профессиональное образование по программам подготовки специалистов среднего звена.

1.5. Формы и технологии обучения

Формы и технологии обучения – очная (с применением электронного обучения (ЭО)).

1.6. Период обучения, срок освоения и режим занятий

Период обучения составляет: 2 дня

Общая трудоемкость программы – 16 академических часов, в том числе 2 академических часа итоговой аттестации с применением электронного обучения.

Режим занятий: до 8 академических часов в день.

Предельная максимальная численность лекционной группы – 50 слушателей, практической (семинарской) группы – 25 слушателей.

1.7. Документ о квалификации

Удостоверение о повышении квалификации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Календарный учебный график

Таблица 2.1.1

Календарный учебный график

Период обучения – 2 дня	
1 день	2 день
УЗ	УЗ/ИА ЭО

Календарный учебный график заполнен с помощью следующих условных обозначений:

УЗ – учебные занятия.

ИА ЭО – итоговая аттестация с применением электронного обучения.

2.2. Учебный план

Таблица 2.2.1

Учебный план
по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации
«Единый клиентский язык: от понимания к действию»

№п/п¹	Наименование темы	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий), час. ⁶					Самостоятельная работа (в т.ч. электронное обучение (ЭО), час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)	Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего	В том числе								
				Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские/лабораторные) занятия /в	Контактная самостоятельная работа, час	Индивидуальные и групповые консультации			Лекции/в интерактивной форме	Практические (семинарские/лабораторные) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час	Индивидуальные и групповые консультации					
3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		
1.	Клиентоцентричность: принципы и подходы	1	1	1													ОПК-4 ПСК-1 УК-4	
2.	Клиентский опыт и ценность взаимодействия	1	1		1												ОПК-4 ПСК-1 УК-4	
3.	Понятие CJM и точки контакта	1	1	1													ОПК-4 ПСК-1 УК-4	
4.	Анализ клиентского пути и выявление проблем	2	2		2												ОПК-4 ПСК-1 УК-4	
5.	Модели коммуникации и барьеры	1	1	1													ОПК-4 ПСК-1 УК-4	
6.	Техники эффективной коммуникации	1	1		1												ОПК-4 ПСК-1 УК-4	
7.	Структура переговорного процесса	2	2	1	1												ОПК-4 ПСК-1 УК-4	

8.	Отработка переговорных техник	2	2		2													ОПК-4 ПСК-1 УК-4	
9.	Типология конфликтов и причины	1	1	1														ОПК-4 ПСК-1 УК-4	
10.	Техники разрешения конфликтов	2	2		2													ОПК-4 ПСК-1 УК-4	
Итого:		14	14	5	9														
Итоговая аттестация (тестирование)⁵:		2																2/3(Т)	ОПК-4 ПСК-1 УК-4
Всего:		16																2	

⁵ Итоговая аттестация проводится в формате электронного тестирования в системе дистанционного обучения Института «Высшая школа государственного управления».

2.3. Содержание программы по темам

Таблица 2.3.1

Содержание программы по темам

Номер темы и ее наименование	Содержание темы
Клиентоцентричность: принципы и подходы	понятие клиентоцентричности, основные принципы и подходы, роль клиентского опыта в деятельности организации, участники клиентского взаимодействия.
Клиентский опыт и ценность взаимодействия	обсуждение представлений о клиентоцентричности, анализ ситуаций взаимодействия с клиентами, выявление факторов, влияющих на клиентский опыт, рефлексия собственного опыта.
Понятие CJM и точки контакта	понятие клиентского пути (CJM), этапы и точки контакта, «точки боли», взаимосвязь клиентского пути и внутренних процессов.
Анализ клиентского пути и выявление проблем	построение карты клиентского пути, выявление проблемных зон, анализ взаимодействия клиента и организации, разработка предложений по улучшению клиентского опыта
Модели коммуникации и барьеры	модель коммуникации, барьеры взаимодействия, принципы передачи информации, обратная связь.
Техники эффективной коммуникации	анализ коммуникативных ситуаций, упражнения на формулирование и структурирование сообщений, отработка техник активного слушания, применение обратной связи.
Структура переговорного процесса	структура переговорного процесса, принципы ведения переговоров, формирование позиции и аргументации.
Отработка переговорных техник	моделирование переговорных ситуаций, отработка аргументации, работа с возражениями, анализ результатов переговоров.
Типология конфликтов и причины	понятие и типология конфликтов, причины и этапы развития конфликтов, стратегии поведения, методы работы с возражениями
Техники разрешения конфликтов	анализ конфликтных ситуаций, диагностика причин конфликтов, отработка техник разрешения конфликтов, применение стратегий поведения.

3. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Институт ВШГУ РАНХиГС располагает необходимой материально-технической базой, обеспечивающей проведение программы повышения квалификации, предусмотренной учебным планом и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам. Реализуемая программа повышения квалификации обеспечена всеми необходимыми материально-техническими ресурсами. Занятия по программе проводятся в помещениях, оснащенных для проведения лекционных занятий и тренингов. При проведении лекционных и практических занятий используется мультимедийное оборудование.

Для обеспечения обучения слушателей имеется следующая материально-техническая база:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет;

- помещения для проведения практических занятий, оборудованными учебной мебелью;

- библиотека, имеющую рабочие места для слушателей, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет;

- компьютерные классы.

Во время обучения слушатели имеют доступ к библиотечному фонду с необходимым количеством учебной, методической литературы и другой печатной продукции, для самостоятельной работы, а также к автоматизированным системам хранения и поиска информации, национальным и международным информационным ресурсам.

Программное обеспечение: лицензионные системные программы – операционные системы -, обеспечивающие взаимодействие всех других программ с оборудованием и взаимодействие пользователя персонального компьютера с программами; универсальные офисные прикладные программы и средства ИКТ, например, программа подготовки презентаций; использование Интернет, электронной почты; использование автоматизированных поисковых систем Интернет (например, Яндекс).

Слушатели получают методическую поддержку в процессе обучения и по окончании обучения, в т.ч. имеют возможность получать консультации по электронной почте у преподавателей, принимающих участие в обучении.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Самостоятельная работа

В рамках программы самостоятельная работа в классическом виде не предусмотрена. Элементы самостоятельной работы реализуются в процессе обучения и включают:

- выполнение практических заданий в группах;
- анализ профессиональных ситуаций;
- участие в ролевых и деловых играх;
- формирование индивидуальных выводов и плана применения полученных знаний.

Информационное обеспечение

В процессе реализации программы используются:

- презентационные материалы;
- учебные и методические материалы в электронном виде;
- кейсы, отражающие реальные профессиональные ситуации.

Нормативно-правовые документы:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/.

2. Приказ Минобрнауки России от 24.03.2025 №266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» <https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=503791>.

3. Постановление Правительства РФ от 11 октября 2023 г. №1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную

деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»
<https://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202310160001>.

4. Приказ Минпросвещения России от 2 сентября 2020 г. №457 «Об утверждении Порядка приёма на обучение по образовательным программам среднего профессионального образования» <http://kremlin.ru/acts/bank/32417>.

5. Приказ Минпросвещения России от 24 августа 2022 г. №762 «Об утверждении порядка организации образовательной деятельности по программам среднего профессионального образования» <https://docs.cntd.ru/document/566006379>.

6. Постановление Правительства РФ от 16 ноября 2020 г. №1836 «О государственной информационной системе „Современная цифровая образовательная среда“».

7. Приказ Минпросвещения России от 8 ноября 2021 г. №800 (ред. от 5 мая 2022 г.) «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» <https://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202111080001>.

8. Приказ Минпросвещения России от 27.07.2022 №629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам» https://ncsa.ru/upload/pages/abitur/bak/Fed_zak_N_273.pdf

9. Методические рекомендации по организации итоговой аттестации при реализации дополнительных профессиональных программ (письмо Минобрнауки России от 30 марта 2015 г. №АК-821/06).

При разработке содержания программы учитывались следующие документы и подходы:

1. Федеральный Проект «Государство для людей» и разработанные в рамках него:
 - Декларация ценностей клиентоцентричного государства.
 - Стандарт «Государство для людей».
 - Стандарт «Государство для бизнеса»https://www.economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe_upravlenie/gosudarstvo_dlya_lyudey/standarty_klientocentrichnosti/
2. Декларация ценностей клиентоцентричного государства.
3. Стандарты клиентоцентричности:
 - «Государство для людей»
 - «Государство для бизнеса»
4. Современные подходы к управлению клиентским опытом (Customer Experience, CJM).
5. Практики клиентоцентричного взаимодействия и сервис-дизайна.

Основная литература:

1. Марти Каган, Крис Джонс. Создающие ценность. Как превратить команду в экспертов, которые меняют рынок-М: Манн, Иванов и Фербер, 2026. — 362 с.
2. Фитцпатрик Р. Спроси маму: как общаться с клиентами и подтвердить правоту своей бизнес-идеи, если все кругом врут? — М.: Альпина Паблшер, 2025. — 200 с.
3. Сьюэлл К., Браун П. Клиенты на всю жизнь. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2025. — 224 с. ISBN: 978-5-00214-178-4.

4. Калбах Дж. Путь клиента: создаем ценность продуктов и услуг через карты путей, блупринты и другие инструменты визуализации. — М.: Альпина Паблишер, 2024. — 336 с.
5. Томс С. Клиентоцентричность: отношения с потребителями в цифровую эпоху. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2025. — 304 с. ISBN: 978-5-9614-3690-7.
6. Демиденко А., Что у клиента в голове: Используем Customer Development, чтобы продавать больше, М: Альпина Паблишер, 2025
7. Юри У. "Мы можем договориться: Стратегии разрешения сложных конфликтов" – М: Альпина Паблишер, 2025. — 352 с.
8. Кеннеди Г. Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума в любых переговорах. — М.: Альпина Паблишер, 2021. — 336 с.
9. Розенберг М. Ненасильственное общение: язык жизни. — М.: София, 2022. — 272 с.
10. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. — 544 с.
11. Вешкурова А. Б. и др. Клиентоцентричность как фактор развития службы занятости // Научные исследования. — 2023.

Дополнительная литература

1. Ленсиони П. Пять пороков команды: притчи о лидерстве. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2025. — 192 с.
2. Кэмп Дж. Сначала скажите «нет». Секреты профессиональных переговорщиков. — М.: Альпина Паблишер, 2021. — 320 с.
3. Карлзон Я. Жалоба — это подарок. Как сохранить лояльность клиентов. — М.: Альпина Паблишер, 2024. — 160 с.
4. Браун Б. Дары несовершенства. Как полюбить себя таким, какой ты есть. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021.
5. Чалдини Р. Психология влияния. — СПб.: Питер, 2025. — 336 с.
6. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент. — СПб.: Питер, 2022. — 800 с.

Справочные системы (информационные технологии, программное обеспечение)

- www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
- www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека
- www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека
- www.asi.ru/ - Агентство стратегических инициатив
- www.biznes-karta.ru / -Агентство деловой информации «Бизнес-карта»
- www.rbs.ru / - Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг»
- www.aport.ru / - Поисковая система
- www.rambler.ru / - Поисковая система
- www.yandex.ru / - Поисковая система
- www.busineslearning.ru / - Система дистанционного бизнес-образования
- <http://www.consultant.ru>/ - Консультант плюс
- <http://www.garant.ru>/ - Гарант
- <http://government.ru/docs/31988/> - О совершенствовании системы оценки гражданами качества предоставления госуслуг
- <https://gossluzhba.gov.ru> Госслужба – Портал госслужбы
- <http://www.gosuslugi.ru>/ - Портал государственных услуг

- <https://cx.cdto.ranepa.ru/> Клиентоцентричный подход в государственном управлении. Навигатор Центра подготовки руководителей цифровой трансформации ВШГУ РАНХиГС
- <https://legalacts.ru/doc/rasporjazhenie-pravitelstva-rf-ot-01102021-n-2765-r-ob-utverzhdanii/> - Законы, кодексы и нормативно-правовые акты Российской Федерации

4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Итоговая аттестация проходит в виде зачета в формате тестирования (с применением электронного обучения). Итоговая аттестация проводится с целью оценки степени достижения слушателями планируемых результатов обучения и подтверждения сформированности компетенций.

Итоговая аттестация является обязательной для слушателей, завершающих обучение по программе.

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и приказом от 13.01.2026 № 02-00009/001 «Об утверждении Положения об итоговой аттестации слушателей дополнительных профессиональных программ в Академии» к итоговой аттестации допускаются слушатели, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план .

Оценка качества освоения программы проводится в отношении соответствия результатов освоения программы заявленным целям и планируемым результатам обучения.

Слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают соответствующие документы о повышении квалификации, форму которых образовательная организация устанавливает самостоятельно: удостоверение о повышении квалификации.

Слушатели, не прошедшие итоговую аттестацию или получившие на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, вправе пройти повторно итоговую аттестацию в сроки, определяемые образовательной организацией.

Слушателям, не прошедшим итоговую аттестацию по уважительной причине (по медицинским показаниям или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), должна быть предоставлена возможность пройти итоговую аттестацию без отчисления из организации, в соответствии с медицинским заключением или другим документом, предъявленным слушателем, или с восстановлением на дату проведения итоговой аттестации.

Слушателям, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно установленному образовательной организацией.

Итоговая аттестация слушателей осуществляется аттестационной комиссией, созданной образовательной организацией в соответствии с локальными нормативными актами организации из числа сотрудников РАНХиГС и других организаций.

Содержание итоговой аттестации:

Итоговое тестирование включает задания, направленные на проверку усвоения слушателями ключевых знаний и понимания основных подходов, рассматриваемых в программе, в том числе:

- принципов клиентоцентричного подхода;
- основ построения клиентского пути (Customer Journey Map);
- моделей деловой коммуникации;
- принципов ведения переговоров;
- подходов к анализу и разрешению конфликтных ситуаций.

Типы заданий:

Тест включает:

- задания закрытого типа (выбор одного или нескольких правильных ответов);
- задания на установление соответствия;
- ситуационные задания (кейсовые вопросы), направленные на выбор оптимального варианта поведения в профессиональной ситуации.

Примеры тестовых заданий к итоговой аттестации

Инструкция для слушателя:

1. Заходим на портал ВШГУ <https://new.portal.gosedu.ru/>.
2. В открытой вкладке «Моё обучение» выбираем «Показать расписание»/.
3. Нажимаем «Курсы и тесты».
4. Выбираем программу «Единый клиентоцентричный язык».
5. Пролистываем вниз страницы до кнопки «Начать».
6. Вам необходимо выбрать один или несколько правильных ответов.

Блок 1. Клиентоцентричность

1. Что является ключевым принципом клиентоцентричного подхода?

- а) Снижение затрат
- б) Ориентация на внутренние процессы
- в) Ориентация на потребности клиента**
- г) Увеличение контроля

2. Клиентский опыт — это:

- а) Только результат оказания услуги
- б) Совокупность всех взаимодействий клиента с организацией**
- в) Отзывы клиентов
- г) Уровень удовлетворенности сотрудников

3. Что является «точкой контакта»?

- а) Любое взаимодействие клиента с организацией**
- б) Только личное общение
- в) Жалоба клиента
- г) Договор

Блок 2. CJM (клиентский путь)

4. Основная цель построения CJM:

- а) Снижение затрат
- б) Анализ и улучшение клиентского опыта**
- в) Контроль сотрудников
- г) Ускорение процессов

5. Что относится к «точкам боли» клиента?

- а) Удобные процессы
- б) Сложности и неудобства при взаимодействии**
- в) Повышение качества
- г) Обратная связь

6. Ситуационный вопрос:

Клиент долго не может получить услугу из-за сложного процесса согласования.
Какое решение наиболее клиентоцентрично?

- а) Объяснить клиенту правила
- б) Сократить количество этапов процесса**
- в) Перенаправить клиента
- г) Увеличить контроль

Блок 3. Коммуникация

7. Что является барьером коммуникации?

- а) Четкая структура
- б) Недопонимание и искажение информации**
- в) Активное слушание
- г) Обратная связь

8. Активное слушание предполагает:

- а) Прерывание собеседника
- б) Игнорирование эмоций
- в) Внимательное восприятие и уточнение информации**
- г) Формальные ответы

9. Ситуационный вопрос:

Клиент эмоционально выражает недовольство.
Как правильно действовать?

- а) Перебить и объяснить правила
- б) Игнорировать эмоции
- в) Выслушать и уточнить проблему**
- г) Перевести разговор

Блок 4. Переговоры

10. Основная цель переговоров:

- а) Победа любой ценой
- б) Достижение взаимоприемлемого решения**
- в) Давление на клиента
- г) Ускорение процесса

11. Что является важным элементом переговоров?

- а) Игнорирование позиции другой стороны
- б) Учет интересов обеих сторон**
- в) Жесткая позиция
- г) Минимальное взаимодействие

12. Ситуационный вопрос:

Клиент не согласен с предложенными условиями.
Ваше действие?

- а) Настоять на своем
- б) Прекратить переговоры
- в) Выяснить интересы клиента и предложить альтернативу**
- г) Передать другому сотруднику

Блок 5. Конфликты

13. Конфликт — это:

- а) Только негативная ситуации
- б) Столкновение интересов сторон**
- в) Ошибка клиента
- г) Нарушение регламента

14. Что является причиной конфликтов?

- а) Полное согласие сторон
- б) Различие интересов и ожиданий**
- в) Эффективная коммуникация
- г) Прозрачность процессов

15. Ситуационный вопрос:

Клиент предъявляет претензии в агрессивной форме.
Ваше действие?

- а) Ответить агрессией
- б) Прервать разговор
- в) Сохранять спокойствие и выяснить причину конфликта**
- г) Игнорировать клиента

Интеграционные вопросы

16. Что объединяет клиентоцентричность, коммуникацию и переговоры?

- а) Контроль
- б) Ориентация на результат
- в) Ориентация на клиента и взаимодействие**
- г) Формальные процедуры

17. Что повышает качество клиентского опыта?

- а) Усложнение процессов
- б) Игнорирование обратной связи
- в) Упрощение взаимодействия и учет потребностей клиента**
- г) Увеличение регламентов

18. Ситуационный вопрос:

Клиент не понимает процесс получения услуги.
Что делать?

- а) Дать регламент
- б) Упростить объяснение и сопроводить клиента**
- в) Направить к другому специалисту
- г) Завершить взаимодействие

Проверка понимания

19. Что важнее в клиентоцентричности?

- а) Внутренние процессы
- б) Потребности клиента**
- в) Скорость
- г) Контроль

20. Основной результат клиентоцентричного подхода:

- а) Снижение затрат
- б) Повышение удовлетворенности клиента**
- в) Увеличение отчетности
- г) Усиление контроля

Требования к проведению тестирования:

- задания теста направлены на проверку понимания и применения знаний;
- содержание теста соответствует тематике программы и планируемыми результатам обучения;
- тестовые задания формируются с учетом необходимости оценки практико-ориентированных компетенций.

Таблица 4.1

Критерии оценки успеваемости слушателя на итоговой аттестации

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	Выставляется слушателю, если он правильно ответил на 10-15 вопросов итогового теста.
«не зачтено»	Выставляется слушателю, если он правильно ответил на 0-9 вопросов итогового теста.

5. ИНДИКАТОРЫ СФОРМИРОВАННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

Таблица 5.1

Характеристика результатов освоения программы

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ОПК-3. Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия	Способен контролировать за результатами выполнения организационно-управленческих решений и оценки их результативности, руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков

<p>ПСК-1. Разработка корпоративной социальной политики</p>	<p>Способен разрабатывать корпоративные и социальные программы; организовывать взаимодействия с представительными органами работников, общественными организациями, с государственными органами.</p>
<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>Способен осуществлять подготовку публичного выступления и деловые коммуникации в устной и письменной формах.</p>