

Автономная некоммерческая организация
«Центр развития «Среда возможностей»
(АНО «ЦРСВ»)

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
АНО «ЦРСВ»

_____ М.А. Вакуленко

«15» _____ июля 2024 г.

М.П.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА:

*дополнительной профессиональной программы –
программы повышения квалификации*

**«Клиентоцентричное государство: как обеспечить
уровень сервиса, достойный граждан»**

Москва, 2024 г.

**Автономная некоммерческая организация
«Центр развития «Среда возможностей»
(АНО «ЦРСВ»)**

Дополнительная образовательная программа – дополнительная профессиональная программа - программа повышения квалификации (далее – Программа) включает комплект документов:

Приложение №1 «Общая характеристика».

Приложение №2 «Учебный план».

Приложение №3 «Календарный учебный график».

Приложение №4 «Рабочая программа учебного модуля».

Приложение №5 «Оценочные материалы промежуточной и итоговой аттестации».

**Автономная некоммерческая организация
«Центр развития «Среда возможностей»
(АНО «ЦРСВ»)**

Приложение №1
к комплекту документов
по дополнительной образовательной программе

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА
*дополнительной профессиональной программы –
программы повышения квалификации*

**«Клиентоцентричное государство: как обеспечить уровень сервиса,
достойный граждан»**

Вид дополнительной образовательной программы (далее – ДОП): дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации (далее – ДПП).

Нормативно-правовую основу разработки ДПП составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 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»;
- приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов от 22.04.2015 № ВК 1032/06.

Форма обучения: очно-заочная.

Формат ДОП: онлайн с использованием дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ).

Форма реализации ДОП (форма организации учебного процесса): модульная.
Реализация программы направлена на получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности.

Целевая аудитория ДОП: специалисты.

Категория поступающих на ДОП: к освоению дополнительной профессиональной программы повышения квалификации допускаются лица, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование; получающие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование.

Пререквизиты: нет.

Форма и формат вступительного испытания (отбора): не требуется.

Трудоемкость ДОП: 16 академических часов.

Минимальный срок обучения по ДОП: 3 дня.

Язык ДОП: русский.

Цель ДОП: совершенствование и (или) формирование у обучающихся новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, и повышение их профессионального уровня в области внедрения клиентоцентричного подхода в органах исполнительной власти (далее – ОИВ).

Нормативный документ, определяющий характеристики новой квалификации:

- Приказ Минтруда России от 09.03.2022 № 109н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом».

Перечень профессиональных компетенций и их описание в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения:

- применение требований по внедрению клиентоцентричного подхода в ОИВ (ПК-1);
- обеспечение высокого уровня сервиса с учетом типологии личностей (ПК-2);
- использование техник работы с жалобами при взаимодействии с людьми (ПК-3).

Планируемые результаты обучения по ДОП:

Выпускники программы должны:

Знать:

- основные требования к обеспечению уровня сервиса, достойного граждан;
- особенности поведения различных типов личностей;
- отличительные особенности жалоб, возражений и претензий.

Уметь:

- анализировать клиентский путь;
- выстраивать взаимодействие с клиентами, учитывая их индивидуальные особенности и условия взаимодействия;
- применять техники работы с жалобами на основе клиентоцентричного подхода.

Владеть:

- навыками внедрения клиентоцентричного подхода в ОИВ;
- навыками предоставления уровня сервиса, учитывающего пожелания клиента;
- навыками мониторинга обратной связи от клиентов и повышения качества клиентского опыта.

Лицам, успешно освоившим ДПП и прошедшим итоговую аттестацию, выдается документ о квалификации установленного образца – удостоверение о повышении квалификации.

Педагогический состав ДОП:

Реализация ДПП обеспечивается преподавательским составом АНО «ЦРСВ» и (или) лицами,

привлекаемыми на условиях договора гражданско-правового характера. Преподавательский состав удовлетворяет следующим условиям: наличие высшего образования и значительный опыт практической деятельности в соответствующей сфере.

Учебно-методическое обеспечение:

Образовательный процесс обеспечивается учебными, учебно-методическими, демонстрационными материалами, доступными через электронные ресурсы (электронную информационную образовательную среду: образовательный портал). Дистанционное обучение реализуется для слушателя, имеющего доступ к информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – Интернет) и располагающего учебным местом, оснащенным персональным компьютером. Доступ к программе повышения квалификации предоставляется по индивидуальному логину и паролю обучающегося.

Нормативные правовые акты и основная литература:

Указ Президента РФ от 07.05.2024 № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года».

Золина, Е. А. Фидбэк. Получите обратную связь / Е. А. Золина, И. Б. Манн. – Издательство МИФ, 2015. – 304 с.

Калбах, Д. Путь клиента / Д. Калбах. – Издательство МИФ, 2022. – 432 с.

Розенберг, М. Ненасильственное общение. Язык Жизни / М. Розенберг. – Издательство СОФИЯ МЕДИА, 2020. – 267 с.

Фрейдер, П. Клиентоцентричность / П. Фрейдер, С. Томс. – Издательство Альпина Паблишер, 2020. – 192 с.

Материально-техническое обеспечение:

Для проведения занятий с применением дистанционных образовательных технологий предусмотрена соответствующая материально-техническая база: каналы связи, подключение к сети Интернет; система дистанционного обучения; компьютерное оборудование; программное обеспечение; учебно-методические материалы в электронном виде.

**Автономная некоммерческая организация
«Центр развития «Среда возможностей»
(АНО «ЦРСВ»)**

Приложение №2
к комплекту документов по дополнительной
образовательной программе

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации
«Клиентоцентричное государство: как обеспечить уровень сервиса, достойный граждан»

Трудоемкость программы: 16 академических часов

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

АНО "ЦРСВ", Вакуленко Марина Анатольевна, ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

15.07.24 12:31 (MSK)

Сертификат 5E6AB34DF363F482DBD2E8E8289FB7539AA79277
Действует с 11.03.24 по 11.06.25

№ п/п	Названия учебных предметов, курсов, дисциплин, разделов, модулей / Названия тем учебных предметов, курсов, дисциплин, разделов, модулей	Трудоемкость		Объем контактной работы (акад. ч.):						Самостоятельная работа (акад.ч.)	Виды текущего контроля	Форма промежуточной аттестации
				Аудиторная работа (акад.ч.)				Обучение с использованием ДОТ и (или) ЭО, в том числе в полном объеме (акад. ч.)				
		в зач. ед.	в акад. ч.	всего акад. ч.:	лекции	практические занятия	иные виды занятий					
								синхр.	асинхр.			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.	Модуль 1. Клиентоцентричный подход в ОИВ											
1.1	Понятие клиентоцентричности		4						4			зачет
1.2	Основные положения Стандарта «Государство для людей» и его применение в ОИВ											
2.	Модуль 2. Типология личностей: как общаться с гражданами											
2.1	Определение типа личности. Типология DISC		5					3	2			зачет
2.2	Условия взаимодействия с клиентами в зависимости от их особенностей											
3.	Модуль 3. Жалоба как подарок											
3.1	Отличие жалобы от возражений и претензий		5						5			зачет
3.2	Работа с жалобами на основе клиентоцентричного подхода											
	ВСЕГО:		14					3	11			
ИА	Итоговая аттестация:		2						2			зачет
1	Итоговое тестирование		2						2			
	ИТОГО:		16					3	13			

**Автономная некоммерческая организация
«Центр развития «Среда возможностей»
(АНО «ЦРСВ»)**

Приложение №3
к комплекту документов по дополнительной
образовательной программе

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

*дополнительной профессиональной программы –
программы повышения квалификации*

**«Клиентоцентричное государство: как обеспечить уровень сервиса,
достойный граждан»**

№ п/п	Названия тем учебных предметов, курсов, дисциплин, разделов, модулей	1 день	2 день	3 день	4 день
1	Модуль 1. Клиентоцентричный подход в ОИВ				
2	Промежуточная аттестация	зачет			
3	Модуль 2. Типология личностей: как общаться с гражданами				
4	Промежуточная аттестация		зачет		
5	Модуль 3. Жалоба как подарок				
6	Промежуточная аттестация			зачет	
7	Итоговая аттестация				ИТОГОВЫЙ зачет

**Автономная некоммерческая организация
«Центр развития «Среда возможностей»
(АНО «ЦРСВ»)**

Приложение №4
к комплекту документов по дополнительной
образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебного Модуля 1
«Клиентоцентричный подход в ОИВ»

дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации
**«Клиентоцентричное государство: как обеспечить уровень
сервиса, достойный граждан»**

Москва, 2024 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

АНО "ЦРСВ", Вакуленко Марина Анатольевна, ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

15.07.24 12:31 (MSK)

Сертификат 5E6AB34DF363F482DBD2E8E8289FB7539AA79277
Действует с 11.03.24 по 11.06.25

1. Аннотация рабочей программы учебного модуля

1.1. Краткая характеристика рабочей программы: рабочая программа направлена на формирование у обучающихся необходимого уровня знаний, умений и навыков, позволяющих развить новые компетенции в сфере внедрения требований Стандарта «Государство для людей» при применении клиентоцентричного подхода в ОИВ с совершенствованием профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения.

1.2. Место учебного модуля в учебном плане: первый изучаемый модуль дополнительной профессиональной программы - программы повышения квалификации «Клиентоцентричное государство: как обеспечить уровень сервиса, достойный граждан» в соответствии с учебным планом.

1.3. Пререквизиты: нет.

2. Цель, задачи, планируемые результаты, трудоемкость обучения, форма реализации и формат освоения учебного модуля

2.1. Целью освоения учебного модуля является формирование у обучающихся новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, и повышение их профессионального уровня в области применения требований Стандарта «Государство для людей».

2.2. Задачи освоения учебного модуля:

- формирование знаний об основных положениях Стандарта «Государство для людей»;
- формирование умений анализировать клиентский путь;
- формирование навыков внедрения клиентоцентричного подхода в ОИВ.

2.3. Планируемые результаты обучения по учебному модулю:

Вид(ы) или область(и/сфера(ы) профессиональной деятельности	Компетенции, трудовые функции или трудовые действия	В результате освоения учебного модуля по Программе обучающийся должен:		
		знать:	уметь:	владеть:
1	2	3	4	5
ВД 1 Управление персоналом организации Код № 07.003	Деятельность по развитию персонала: <i>применение требований по внедрению клиентоцентричного подхода в ОИВ (ПК-1)</i>	основные требования к обеспечению уровня сервиса, достойного граждан	анализировать клиентский путь	навыками внедрения клиентоцентричного подхода в ОИВ

2.4. Трудоемкость учебного модуля составляет 4 академических часа, из них обучение с использованием ДТО и (или) электронного обучения (далее – ЭО) – 4 академических часа.

Виды занятий и учебной работы	Объем контактных занятий, работы (академических часов)	Обучение с использованием ДТО и (или) ЭО (академических часов)
Контактные виды занятий, в том числе:		
Лекции		1
Семинарские занятия		
Практические занятия		
Лабораторные занятия		
Консультации		

Проектная или иная работа		
Самостоятельная работа		2
Промежуточная аттестация		1

- 2.5. Форма организации (форма реализации) учебного процесса: модульная.
 2.6. Формат преподавания и освоения (формат обучения): онлайн с использованием ДОТ.

3. Содержание учебного модуля

Тема 1. Понятие клиентоцентричности

История возникновения клиентоцентричного подхода. Различия в понятиях клиентоориентированность и клиентоцентричность. Суть клиентоцентричности. Понятие клиентоцентричного государства. Основные принципы сервисного дизайна. Федеральный проект «Государство для людей».

Тема 2. Основные положения Стандарта «Государство для людей» и его применение в ОИВ

Основные положения Стандарта «Государство для людей». Мотивация клиентоцентричного поведения. Показатели клиентоцентричности. Требования к выявлению и изучению потребностей клиентов. Требования к процессу удовлетворения потребностей клиента. Реализация клиентоцентричного подхода в ОИВ.

4. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, ее содержание и основные рекомендации по выполнению:

Название элемента содержания рабочей программы	Виды самостоятельной работы	Содержание вида самостоятельной работы	Основные рекомендации по выполнению самостоятельной работы
1	2	3	4
Модуль 1. Клиентоцентричный подход в ОИВ	- изучение теоретического материала (лонгрида); - промежуточная аттестация.	Учебно-методические материалы, размещенные в электронной информационной образовательной среде.	Изучить представленный материал. Пройти тестирование.

5. Образовательные технологии, применяемые при изучении учебного модуля

- 5.1. При реализации учебного модуля используются: ЭО, ДОТ.

6. Оценивание

- 6.1. Формы контроля знаний, умений, навыков и система их оценки:

- Форма промежуточной аттестации – зачет.
- Промежуточная аттестация в виде зачета осуществляется в форме тестирования.

7. Примеры оценочных средств

7.1. Примеры оценочных средств для промежуточной аттестации по учебному модулю ДОП представлены в рамках оценочных материалов промежуточной и итоговой аттестации по ДПП.

8. Учебно-методическое обеспечение учебного модуля

- 8.1. Нормативные правовые акты и основная литература:

Калбах, Д. Путь клиента / Д. Калбах. – Издательство МИФ, 2022. – 432 с.

Фрейдер, П. Клиентоцентричность / П. Фрейдер, С. Томс. – Издательство Альпина Паблицер, 2020. – 192 с.

8.2. Учебные материалы, размещенные в электронной информационной образовательной среде:

- теоретические материалы для самостоятельного изучения (лонгриды);
- Стандарт «Государство для людей».

9. Информационное обеспечение

9.1. Информационные базы данных, справочные системы, интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы):

№ п/п	Наименование
	Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы
1.	Консультант Плюс
2.	Электронно-библиотечная система Юрайт
	Интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы)
1.	Открытое образование

10. Особенности организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

10.1. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – обучающиеся с ОВЗ) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» и локальными нормативными актами АНО «ЦРСВ», регламентирующими вопросы дополнительного профессионального образования.

10.2. Обучающиеся с ОВЗ могут обучаться по ДОП наравне с другими обучающимися.

10.3. При проведении учебных занятий в очно-заочной форме обучения для обучающихся с ОВЗ в АНО «ЦРСВ» обеспечивается беспрепятственный доступ обучающихся с ОВЗ в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывание в указанных помещениях.

10.4. Специальные условия предоставляются обучающимся с ОВЗ на основании заявления о приеме на обучение по ДОП, содержащего сведения о необходимости создания специальных условий в связи с его инвалидностью или ограниченными возможностями здоровья, а также документа, подтверждающего инвалидность или ограниченные возможности здоровья, требующие создания указанных условий.

10.5. В случае необходимости обучающимся с ОВЗ могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации, в том числе с применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат), индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа, видеоматериалы с субтитрами, индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика, индивидуальные задания и консультации;

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, индивидуальные задания и консультации.

**Автономная некоммерческая организация
«Центр развития «Среда возможностей»
(АНО «ЦРСВ»)**

Приложение №4
к комплекту документов по дополнительной
образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебного Модуля 2
«Типология личностей: как общаться с гражданами»

дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации
**«Клиентоцентричное государство: как обеспечить уровень
сервиса, достойный граждан»**

Москва, 2024 г.

1. Аннотация рабочей программы учебного модуля

1.1. Краткая характеристика рабочей программы: рабочая программа направлена на формирование у обучающихся необходимого уровня знаний, умений и навыков, позволяющих развить новые компетенции в сфере организации общения с гражданами с учетом типологии личностей при внедрении клиентоцентричного подхода в ОИВ с совершенствованием профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения.

1.2. Место учебного модуля в учебном плане: второй изучаемый модуль дополнительной профессиональной программы - программы повышения квалификации «Клиентоцентричное государство: как обеспечить уровень сервиса, достойный граждан» в соответствии с учебным планом.

1.3. Пререквизиты: нет.

2. Цель, задачи, планируемые результаты, трудоемкость обучения, форма реализации и формат освоения учебного модуля

2.1. Целью освоения учебного модуля является формирование у обучающихся новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, и повышение их профессионального уровня в области взаимодействия с клиентами.

2.2. Задачи освоения учебного модуля:

- формирование знаний об особенностях поведения различных типов личностей;
- формирование умений взаимодействовать с клиентами, учитывая их индивидуальные особенности;
- формирование навыков предоставления уровня сервиса с учетом пожеланий клиента.

2.3. Планируемые результаты обучения по учебному модулю:

Вид(ы) или область(и/сфера(ы) профессиональной деятельности	Компетенции, трудовые функции или трудовые действия	В результате освоения учебного модуля по Программе обучающийся должен:		
		знать:	уметь:	владеть:
1	2	3	4	5
ВД 1 Управление персоналом организации Код № 07.003	Деятельность по развитию персонала: <i>обеспечение высокого уровня сервиса с учетом типологии личностей (ПК-1)</i>	особенности поведения различных типов личностей	выстраивать взаимодействие с клиентами, учитывая их индивидуальные особенности и условия взаимодействия	навыками предоставления уровня сервиса, учитывающего пожелания клиента

2.4. Трудоемкость учебного модуля составляет 5 акад. ч., из них обучение с использованием ДОТ и (или) ЭО – 5 акад.ч.

Виды занятий и учебной работы	Объем контактных занятий, работы (акад. ч.)	Обучение с использованием ДОТ и (или) ЭО (акад.ч.)
Контактные виды занятий, в том числе:		3
Лекции		1
Семинарские занятия		
Практические занятия		2
Лабораторные занятия		

Консультации		
Проектная или иная работа		
Самостоятельная работа		1
Промежуточная аттестация		1

Контактные занятия проводятся в форме вебинара.

- 2.5. Форма организации (форма реализации) учебного процесса: модульная.
- 2.6. Формат преподавания и освоения (формат обучения): онлайн с использованием ДОТ.

3. Содержание учебного модуля

Тема 1. Определение типа личности. Типология DISC

Понятие типа личности. Типология личности, которую можно использовать для поддержания клиентоцентричности при взаимодействии с гражданами или коллегами. Стили поведения согласно модели DISC. Как понять, с каким типом личности мы имеем дело.

Тема 2. Условия взаимодействия с клиентами в зависимости от их особенностей

Эффективные коммуникации с гражданами и коллегами. Способы влияния на коллег и граждан различных типов личности. Как строить работу с коллегами и гражданами с учетом их стилей поведения.

4. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, ее содержание и основные рекомендации по выполнению:

Название элемента содержания рабочей программы	Виды самостоятельной работы	Содержание вида самостоятельной работы	Основные рекомендации по выполнению самостоятельной работы
1	2	3	4
Модуль 2. Типология личностей: как общаться с гражданами	- изучение теоретического материала (лонгрида); - промежуточная аттестация.	Учебно-методические материалы, размещенные в электронной информационной образовательной среде.	Изучить представленный материал. Пройти тестирование.

5. Образовательные технологии, применяемые при изучении учебного модуля

- 5.1. При реализации учебного модуля используются: ЭО, ДОТ.

6. Оценивание

- 6.1. Формы контроля знаний, умений, навыков и система их оценки:

- Форма промежуточной аттестации – зачет.
- Промежуточная аттестация в виде зачета осуществляется в форме тестирования.

7. Примеры оценочных средств

7.1. Примеры оценочных средств для промежуточной аттестации по учебному модулю ДОП представлены в рамках оценочных материалов промежуточной и итоговой аттестации по ДПП.

8. Учебно-методическое обеспечение учебного модуля

- 8.1. Нормативные правовые акты и основная литература:

Указ Президента РФ от 07.05.2024 № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года».

Боннстеттер, Б. Ж. Универсальный язык DISC / Б. Ж. Боннстеттер, Д. Сьютер. – Издательство МИФ, 2014. – 250 с.

Фрейдер, П. Клиентоцентричность / П. Фрейдер, С. Томс. – Издательство Альпина Паблишер, 2020. – 192 с.

Юнг, К. Г. Психологические типы / К. Г. Юнг. – Издательство Академический проект, 2023. – 651 с.

8.2. Учебно-методические материалы, размещенные в электронной информационной образовательной среде:

- теоретические материалы для самостоятельного изучения (лонгриды);
- методические материалы к вебинару;
- Стандарт «Государство для людей».

9. Информационное обеспечение

9.1. Информационные базы данных, справочные системы, интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы):

№ п/п	Наименование
Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы	
1.	Консультант Плюс
2.	Электронно-библиотечная система Юрайт
Интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы)	
1.	Открытое образование

10. Особенности организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

10.1. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – обучающиеся с ОВЗ) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» и локальными нормативными актами АНО «ЦРСВ», регламентирующими вопросы дополнительного профессионального образования.

10.2. Обучающиеся с ОВЗ могут обучаться по ДОП наравне с другими обучающимися.

10.3. При проведении учебных занятий в очно-заочной форме обучения для обучающихся с ОВЗ в АНО «ЦРСВ» обеспечивается беспрепятственный доступ обучающихся с ОВЗ в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывание в указанных помещениях.

10.4. Специальные условия предоставляются обучающимся с ОВЗ на основании заявления о приеме на обучение по ДОП, содержащего сведения о необходимости создания специальных условий в связи с его инвалидностью или ограниченными возможностями здоровья, а также документа, подтверждающего инвалидность или ограниченные возможности здоровья, требующие создания указанных условий.

10.5. В случае необходимости обучающимся с ОВЗ могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации, в том числе с применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат), индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа, видеоматериалы с субтитрами, индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика, индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, индивидуальные задания и консультации.

**Автономная некоммерческая организация
«Центр развития «Среда возможностей»
(АНО «ЦРСВ»)**

Приложение №4
к комплекту документов по дополнительной
образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебного Модуля 3
«Жалоба как подарок»

дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации
**«Клиентоцентричное государство: как обеспечить уровень
сервиса, достойный граждан»**

Москва, 2024 г.

1. Аннотация рабочей программы учебного модуля

1.1. Краткая характеристика рабочей программы: рабочая программа направлена на формирование у обучающихся необходимого уровня знаний, умений и навыков, позволяющих развить новые компетенции в сфере организации работы с жалобами граждан на основе клиентоцентричного подхода с совершенствованием профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения.

1.2. Место учебного модуля в учебном плане: третий изучаемый модуль дополнительной профессиональной программы - программы повышения квалификации «Клиентоцентричное государство: как обеспечить уровень сервиса, достойный граждан» в соответствии с учебным планом.

1.3. Пререквизиты: нет.

2. Цель, задачи, планируемые результаты, трудоемкость обучения, форма реализации и формат освоения учебного модуля

2.1. Целью освоения учебного модуля является формирование у обучающихся новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, и повышение их профессионального уровня в области работы с жалобами клиентов.

2.2. Задачи освоения учебного модуля:

- формирование понимания отличий жалоб, возражений и претензий;
- формирование умений применения техник работы с жалобами на основе клиентоцентричного подхода;
- формирование навыков повышения качества клиентского опыта по результатам мониторинга обратной связи от клиентов.

2.3. Планируемые результаты обучения по учебному модулю:

Вид(ы) или область(и/сфера(ы) профессиональной деятельности	Компетенции, трудовые функции или трудовые действия	В результате освоения учебного модуля по Программе обучающийся должен:		
		знать:	уметь:	владеть:
1	2	3	4	5
ВД 1 Управление персоналом организации Код № 07.003	Деятельность по развитию персонала: <i>использование техник работы с жалобами при взаимодействии с людьми (ПК-1)</i>	отличительные особенности жалоб, возражений и претензий	выстраивать взаимодействие с клиентами, учитывая их индивидуальные особенности и условия взаимодействия	навыками мониторинга обратной связи от клиентов и повышения качества клиентского опыта

2.4. Трудоемкость учебного модуля составляет 5 акад. ч., из них обучение с использованием ДОТ и (или) ЭО – 5 акад.ч.

Виды занятий и учебной работы	Объем контактных занятий, работы (акад. ч.)	Обучение с использованием ДОТ и (или) ЭО (акад.ч.)
Контактные виды занятий, в том числе:		
Лекции		1
Семинарские занятия		
Практические занятия		
Лабораторные занятия		
Консультации		

Проектная или иная работа		
Самостоятельная работа		3
Промежуточная аттестация		1

- 2.5. Форма организации (форма реализации) учебного процесса: модульная.
2.6. Формат преподавания и освоения (формат обучения): онлайн с использованием ДОТ.

3. Содержание учебного модуля

Тема 1. Отличие жалобы от возражений и претензий

Жалобы, возражения, претензии: основные отличия. Почему выражение недовольства клиентов является ценным подарком. Изменение отношения к жалобам. Анализ возражений.

Тема 2. Работа с жалобами на основе клиентоцентричного подхода

Техника работы с жалобами, возражениями, претензиями. Методы отработки технических возражений. Основные принципы работы с жалобами. Обеспечение достойного уровня сервиса. Снижение количества жалоб, возражений, претензий.

4. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, ее содержание и основные рекомендации по выполнению:

Название элемента содержания рабочей программы	Виды самостоятельной работы	Содержание вида самостоятельной работы	Основные рекомендации по выполнению самостоятельной работы
1	2	3	4
Модуль 3. Жалоба как подарок	- изучение теоретического материала (лонгрида); - выполнение практикума; - промежуточная аттестация.	Теоретические материалы и материалы практикума, размещенные в электронной информационной образовательной среде.	Изучить представленный материал. Пройти тестирование.

5. Образовательные технологии, применяемые при изучении учебного модуля

- 5.1. При реализации учебного модуля используются: ЭО, ДОТ.

6. Оценивание

- 6.1. Формы контроля знаний, умений, навыков и система их оценки:

- Форма промежуточной аттестации – зачет.
- Промежуточная аттестация в виде зачета осуществляется в форме тестирования.

7. Примеры оценочных средств

7.1. Примеры оценочных средств для промежуточной аттестации по учебному модулю ДОП представлены в рамках оценочных материалов промежуточной и итоговой аттестации по ДПП.

8. Учебно-методическое обеспечение учебного модуля

- 8.1. Нормативные правовые акты и основная литература:

Указ Президента РФ от 07.05.2024 № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года».

Золина, Е. А. Фидбэк. Получите обратную связь / Е. А. Золина, И. Б. Манн. – Издательство МИФ, 2015. – 304 с.

Калбах, Д. Путь клиента / Д. Калбах. – Издательство МИФ, 2022. – 432 с.

Розенберг, М. Ненасильственное общение. Язык Жизни / М. Розенберг. – Издательство СОФИЯ МЕДИА, 2020. – 267 с.

8.2. Учебно-методические материалы, размещенные в электронной информационной образовательной среде:

- теоретические материалы для самостоятельного изучения (лонгриды);
- методические материалы к практикуму;
- Стандарт «Государство для людей».

9. Информационное обеспечение

9.1. Информационные базы данных, справочные системы, интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы):

№ п/п	Наименование
Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы	
1.	Консультант Плюс
2.	Электронно-библиотечная система Юрайт
Интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы)	
1.	Открытое образование

10. Особенности организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

10.1. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – обучающиеся с ОВЗ) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» и локальными нормативными актами АНО «ЦРСВ», регламентирующими вопросы дополнительного профессионального образования.

10.2. Обучающиеся с ОВЗ могут обучаться по ДОП наравне с другими обучающимися.

10.3. При проведении учебных занятий в очно-заочной форме обучения для обучающихся с ОВЗ в АНО «ЦРСВ» обеспечивается беспрепятственный доступ обучающихся с ОВЗ в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывание в указанных помещениях.

10.4. Специальные условия предоставляются обучающимся с ОВЗ на основании заявления о приеме на обучение по ДОП, содержащего сведения о необходимости создания специальных условий в связи с его инвалидностью или ограниченными возможностями здоровья, а также документа, подтверждающего инвалидность или ограниченные возможности здоровья, требующие создания указанных условий.

10.5. В случае необходимости обучающимся с ОВЗ могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации, в том числе с применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат), индивидуальные задания и консультации;

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа, видеоматериалы с субтитрами, индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика, индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, индивидуальные задания и консультации.

**Автономная некоммерческая организация
«Центр развития «Среда возможностей»
(АНО «ЦРСВ»)**

Приложение №5
к комплекту документов по дополнительной
образовательной программе

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
промежуточной и итоговой аттестаций
дополнительной профессиональной программы –
программы повышения квалификации**

**«Клиентоцентричное государство: как обеспечить уровень
сервиса, достойный граждан»**

1. Оценочные материалы промежуточной аттестации по ДПП

1.1. Паспорт комплекта оценочных средств.

Предметы оценивания	Объекты оценивания	Показатели оценки
Промежуточная аттестация		
Применение требований по внедрению клиентоцентричного подхода в ОИВ. (ПК-1)	Ответы на вопросы промежуточного тестирования.	Критерии оценки отражены в п. 4.2.
Обеспечение высокого уровня сервиса с учетом типологии личностей. (ПК-2)		
Использование техник работы с жалобами при взаимодействии с людьми. (ПК-3)		
Итоговая аттестация		
Применение требований по внедрению клиентоцентричного подхода в ОИВ. (ПК-1)	Ответы на вопросы итогового тестирования.	Критерии оценки отражены в п. 4.9.
Обеспечение высокого уровня сервиса с учетом типологии личностей. (ПК-2)		
Использование техник работы с жалобами при взаимодействии с людьми. (ПК-3)		

2. Цель и задачи промежуточной аттестации по модулям Программы

Цель: оценка степени и определение уровня освоения знаний, умений и навыков в рамках заявленных промежуточных образовательных результатов по учебным модулям.

Задачи:

- 1) осуществление промежуточного контроля успеваемости;
- 2) развитие навыков самостоятельной и(или) групповой работы;
- 3) оценка уровня достижения образовательных результатов, формируемых и (или) совершенствуемых за счет последовательного или параллельного освоения соответствующих модулей учебного плана;

4) актуализация оценочных средств и совершенствование подходов, способов и процедур промежуточного оценивания за счет мониторинга результатов оценки по качественным и (или) количественным критериям.

3. Трудоемкость промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета после изучения соответствующего модуля учебного плана.

4. Примеры оценочных материалов

4.1. Примеры оценочных материалов в рамках промежуточной аттестации:

Модуль 1. Клиентоцентричный подход в ОИВ

Сколько составляет расчетное время на заполнение форм клиентом, согласно Стандарту "Государство для людей"?	
	не более 5 минут
+	не более 10 минут
	15 минут
	такой информации в Стандарте нет

Модуль 2. Типология личностей: как общаться с гражданами

Модель DISC включает в себя следующие психотипы (выберите правильные варианты):	
	актуальный
+	доминирующий
	тормозящий
+	адаптивный
+	влияющий
	воспринимающий

Модуль 3. Жалоба как подарок

Какие возможности несет в себе жалоба?	
+	Эффективный и быстрый способ получить информацию об оценке деятельности организации или человека
+	Возможность усовершенствовать сервис
	Найти виновных и принять меры
+	Исправить ситуацию до официального обращения с требованием

4.2. Основные критерии оценивания при промежуточной аттестации:

Уровень оценки по системе «зачтено – не зачтено»	Основные критерии оценивания (во взаимосвязи с формой промежуточной аттестации - тестированием)
зачтено	тестирование: – отсутствуют неправильные и (или) неполные варианты ответов; – допущено/не выполнено не более 2-х ошибок/ответов.
	тестирование: – неточности при формулировании открытых ответов на вопросы теста; – наличествуют неполные варианты ответов на вопросы «с выбором», но в целом тест возможно считать выполненным;

	– имеется незначительное количество ошибок в вопросах с выбором ответа и (или) с открытым ответом в рамках теста.
	тестирование: – частые ошибки, выполнено не менее 80 % теста.
не зачтено	тестирование: – очень много ошибок, правильно выполнено менее 80 % теста.

Промежуточный тест состоит из 15 вопросов. Для получения зачета необходимо правильно ответить на более 80 % вопросов теста.

4.3. Оценочные материалы итоговой аттестации по ДПП.

4.3.1. Цель и задачи итоговой аттестации (далее – ИА) по ДПП

Цель: оценка степени и определение уровня освоения обучающимся ДПП с учетом заявленных результатов обучения по Программе.

Задачи ИА:

- обеспечивать и развивать критериальную систему итоговой оценки для определения уровня освоения образовательных результатов по ДПП;
- осуществлять внутреннюю оценку качества получаемого дополнительного образования в рамках дополнительных профессиональных программ;
- получать обратную связь от выпускников об ожидаемом и реально полученном уровне подготовки по Программе для повышения привлекательности обучения по дополнительным профессиональным программам на учебной базе АНО «ЦРСВ».

4.4. Условия допуска к ИА по ДПП, формы и трудоемкость ИА.

- 4.4.1. К ИА допускаются обучающиеся, в полном объеме выполнившие учебный план.
- 4.4.2. ИА не может быть заменена оценкой качества освоения обучающимся ДПП на основании результатов промежуточной аттестации.
- 4.4.3. Дата проведения ИА определяется расписанием учебных занятий в соответствии с календарным учебным графиком реализации Программы.

4.5. Трудоемкость ИА по Программе.

- 4.5.1. Общая трудоемкость ИА по Программе составляет 2 акад. ч., отведенных в учебном плане.
- 4.5.2. Итоговая аттестация в форме **зачета** проводится в виде **итогового тестирования**.

4.6. Основные требования к итоговому тестированию:

- 4.6.1. Итоговое тестирование включает контрольный тест, состоящий из набора тестовых вопросов с выбором одного и (или) нескольких вариантов правильных ответов, заданий по установлению последовательности предложенных вариантов ответов. Контрольный тест состоит из 25 вопросов. Уровень оценки определяется количеством правильных ответов, которые набрал обучающийся по результатам прохождения итогового тестирования (более 80 % - оценка «зачтено», менее 80 % - оценка «не зачтено»).

4.7. Образовательные результаты, которыми должен овладеть выпускник ДПП:

- 4.7.1. В результате реализации Программы выпускники должны:

знать:

- основные положения Стандарта «Государство для людей»;
- особенности поведения различных типов личностей;
- отличительные особенности жалоб, возражений и претензий.

уметь:

- анализировать клиентский путь;
- выстраивать взаимодействие с клиентами, учитывая их индивидуальные особенности и условия взаимодействия;

владеть:

- навыками внедрения клиентоцентричного подхода в ОИВ;
- навыками предоставления уровня сервиса, учитывающего пожелания клиента;
- навыками мониторинга обратной связи от клиентов и повышения качества клиентского опыта.

4.8. Примеры оценочных материалов в рамках ИА по Программе:

4.8.1. Вопросы для самоподготовки:

- история возникновения клиентоцентричного подхода;
- понятие клиентоцентричного государства;
- основные положения Стандарта «Государство для людей»;
- показатели клиентоцентричности;
- реализация клиентоцентричного подхода в ОИВ;
- типология личности;
- стили поведения согласно модели DISC;
- способы влияния на коллег и граждан различных типов личности;
- жалобы, возражения, претензии: основные отличия;
- методы отработки технических возражений;
- основные принципы работы с жалобами;
- способы снижения количества жалоб, возражений, претензий.

4.8.2. Примерные варианты контрольного теста:

Вариант 1

Какие принципы лежат в основе клиентоцентричного государства?	
+	прозрачность, открытость и доверие
	секретность, понятность и контроль
	конфиденциальность, ограниченный доступ и безопасность
	своевременность и цензура

Вариант 2

Что в большей степени стимулирует граждан с влияющим типом личности?	
	победа
+	признание
	правота
	согласованность в действиях

4.9. Критерии оценки результатов освоения ДПП в ходе итоговой аттестации

4.9.1. Основные критерии оценивания при итоговой аттестации:

Уровень оценки по системе «зачтено – не зачтено»	Основные критерии оценивания (во взаимосвязи с формой итоговой аттестации - тестированием)
зачтено	тестирование: – отсутствуют неправильные и (или) неполные варианты ответов; – допущено/не выполнено не более 2-х ошибок/ответов.
	тестирование: – неточности при формулировании открытых ответов на вопросы теста; – наличествуют неполные варианты ответов на вопросы «с выбором», но в целом тест возможно считать выполненным; – имеется незначительное количество ошибок в вопросах с выбором ответа и(или) с открытым ответом в рамках теста.

	тестирование: – частые ошибки, выполнено не менее 80 % теста.
не зачтено	тестирование: – наличествует много ошибок, правильно выполнено менее 80 % теста.

Итоговый тест состоит из 25 вопросов. Уровень оценки определяется количеством правильных ответов, которые набрал обучающийся по результатам прохождения итогового тестирования (более 80% - оценка «зачтено», менее 80% - оценка «не зачтено»).

4.9.2. Критерии выполнения итоговых тестовых заданий в рамках итоговой аттестации по ДОП¹:

Балл	Критерии выполнения итогового теста
10	Количество правильных ответов в тесте - 25 или 24
9	Количество правильных ответов в тесте - 22 или 23
8	Количество правильных ответов в тесте - 20 или 21
7	Количество правильных ответов в тесте - 18 или 19
6	Количество правильных ответов в тесте - 16 или 17
5	Количество правильных ответов в тесте - 14 или 15
4	Количество правильных ответов в тесте - 12 или 13
3	Количество правильных ответов в тесте - 10 или 11
2	Количество правильных ответов в тесте - 8 или 9
1	Количество правильных ответов в тесте - менее 8

Если рассчитывается итоговая оценка за курс по 100-балльной шкале, то для получения зачета необходимо набрать не менее 80 баллов.

4.10. Учебно-методическое обеспечение итоговой аттестации по ДПП.

Основные учебно-методические материалы по итоговой аттестации:

- теоретические материалы для изучения;
- учебная литература.

4.11. Выдаваемый документ о квалификации.

Слушателю, успешно прошедшему все установленные учебным планом виды итоговых аттестационных испытаний, выдается документ о квалификации установленного АНО «ЦРСВ» образца – **удостоверение о повышении квалификации**.

Слушателю, не прошедшему итоговую аттестацию или получившему на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также слушателю, освоившему часть Программы и (или) отчисленному из АНО «ЦРСВ», выдается справка об обучении (о периоде обучения) по установленному АНО «ЦРСВ» образцу.

5. Особенности организации процедур оценивания в рамках реализации ДПП для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

¹ Включаются, если предусматривается по ДОП проведение итогового тестирования и корректируются в зависимости от количества вопросов теста.

5.1. Обучение обучающихся с ОВЗ осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» и локальными нормативными актами АНО «ЦРСВ», регламентирующими вопросы получения дополнительного профессионального образования.

5.2. Обучающиеся с ОВЗ могут обучаться по ДОП наравне с другими обучающимися.

5.3. При проведении учебных занятий в очно-заочной форме обучения для обучающихся с ОВЗ в АНО «ЦРСВ» обеспечивается беспрепятственный доступ обучающихся с ОВЗ в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывание в указанных помещениях.

5.4. Специальные условия предоставляются обучающимся с ОВЗ на основании заявления о приеме на обучение по ДОП, содержащего сведения о необходимости создания специальных условий в связи с инвалидностью обучающегося или ограниченными возможностями здоровья, а также документа, подтверждающего инвалидность или ограниченные возможности здоровья, требующие создания указанных условий.

5.5. В случае необходимости обучающимся с ОВЗ могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации, в том числе с применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий:

5.5.1. Для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат), индивидуальные задания и консультации.

5.5.2. Для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа, видеоматериалы с субтитрами, индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика, индивидуальные задания и консультации.

5.5.3. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, индивидуальные задания и консультации.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

АНО "ЦРСВ", Вакулenco Марина Анатольевна, ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

15.07.24 12:31 (MSK)

Сертификат 5E6AB34DF363F482DBD2E8E8289FB7539AA79277
Действует с 11.03.24 по 11.06.25