



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Самарский филиал



Обучение по образовательным  
сертификатам государственных  
служащих Самарской области

2025

## Перечень программ

1. Внедрение клиентоцентричности в органах публичной власти
2. Навыки эффективного делового взаимодействия. Основы конфликтологии
3. Основы бережливого управления в органах публичной власти
4. Основы лидерства (для действующих и будущих руководителей)
5. Профилактика профессионального выгорания и развитие навыков стресс-менеджмента
6. Работа с обращениями граждан
7. Инструменты работы с аналитическими данными: офисные технологии и Искусственный Интеллект

# Внедрение клиентоцентричности в органах публичной власти

---

**Цель :** обеспечить понимание сущности клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении и освоение техник выявления потребностей, разработки востребованных услуг и улучшения взаимодействия с клиентом.

По завершении обучения участники

- будут демонстрировать понимание терминологии и инструментов клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении, действий по картированию процессов, действий по построению карты процесса «как будет»;
- освоят и отработают в модельной ситуации алгоритмы выбора жизненной ситуации на основе данных, построения карты эмпатии и планирования исследований потребностей клиента, построения карты клиентского пути, формирования профиля клиентского сегмента, построения карты процесса «как есть».

# Внедрение клиентоцентричности в органах публичной власти

## Основные темы курса:

1. Понятие и принципы клиентоцентричного государства. Декларация клиентоцентричности. Стандарты клиентоцентричности.
2. Алгоритм и инструменты разработки жизненной ситуации.
3. Профиль клиентского сегмента.
4. Исследование клиентского опыта и формирование карты клиентского пути и рекомендаций к ней

Курс повышения  
квалификации –  
**36 часов**

Форма проведения занятий –  
Очная, аудиторная (практикумы)  
с применением дистанционных  
образовательных технологий  
(теоретические занятия).

Форма итоговой аттестации –  
оценка продукта практической  
деятельности (карты клиентского  
пути).

# Навыки эффективного делового взаимодействия.

---

## Основы конфликтологии

**Цель программы:** обучение направлено на формирование и развитие навыков эффективного делового взаимодействия, профилактики и разрешения конфликтных ситуаций, приобретение новых знаний и навыков для эффективной работы в команде при решении вопросов в рамках государственного управления.

В рамках программы формируются (развиваются) следующие **навыки и компетенции:**

- навыки включения в эффективное взаимодействие и использования механизмов взаимопонимания;
- умение различать конструктивные и неконструктивные формы общения;
- навык обратной связи в общении, закрепление навыка активного слушания;
- навык убеждения при донесении информации;
- навык определения вида влияния и конфликтной ситуации;
- некоторые навыки противодействия негативному влиянию и выходу из конфликта;
- навыки командной работы;
- навыки цифрового (сетевоего) этикета;
- навыки ведения деловых переговоров;
- навыки эффективного публичного выступления;
- умение создавать эффективную презентацию.

# Навыки эффективного делового взаимодействия.

## Основы конфликтологии

### Основные темы курса:

1. Основные понятия делового и межличностного общения.
2. Командная работа: командные роли, особенности формирования и построение взаимодействия.
3. Природа человеческих взаимоотношений. Организационная культура.
4. Личная эффективность. Как регулировать ресурсное состояние, справляться с эмоциональным выгоранием и стрессом.
5. Цифровой (сетевой) этикет.
6. Основные понятия конфликтологии. Формы, причины и классификация конфликтов в организациях.
7. Развитие навыков убеждения и влияния. Поведение в конфликте.
8. Деловые переговоры. Развитие навыков публичных выступлений. Создание эффективной презентации.

Курс повышения  
квалификации –  
**36 часов**

Форма проведения  
занятий – очная, с  
применением  
дистанционных  
образовательных  
технологий (ДОТ).  
Форма итоговой  
аттестации –  
круглый стол.

# Основы бережливого управления в органах публичной власти

---

**Цель:** обеспечить понимание принципов и освоение техник бережливого управления в контексте деятельности органов публичной власти.

По завершении обучения участники

- будут демонстрировать понимание терминологии и инструментов бережливого управления, видов потерь в конкретных ситуациях, назначения и ограничений бережливых проектов, инструментов оптимизации процесса по завершении бережливого проекта;
- освоят и отработают в модельной ситуации алгоритмы составления карты текущего состояния процесса и карты целевого состояния процесса, проведения хронометража и отбора данных для принятия решения об открытии бережливого проекта, определения и анализа проблем в потоке создания ценности;
- ознакомятся с примерами бережливых проектов в РОИВ и подведомственных учреждениях.

# Основы бережливого управления в органах публичной власти

## Основные темы курса:

1. Принципы бережливого производства и их преломление в офисных процессах.
2. Виды работ и потери.
3. Логика бережливого проекта.
4. Картирование потока создания ценностей.
5. Работа с проблемами. Разработка мероприятий бережливого проекта.
6. Закрытие бережливого проекта. Оптимизация процесса.

Курс повышения  
квалификации –  
**36 часов**

Форма проведения занятий –  
Очная, аудиторная (практикумы)  
с применением дистанционных  
образовательных технологий  
(теоретические занятия).

Форма итоговой аттестации –  
оценка продукта практической  
деятельности (карты клиентского  
пути).

# Основы лидерства

## (для действующих и будущих руководителей)

**Цель программы:** Обучение направлено на формирование и развитие лидерских навыков, управленческих компетенций, приобретение новых знаний и навыков для эффективного управления подразделением государственного (муниципального) органа управления. В рамках программы решаются следующие задачи обучения:

- Понять специфику и особенности лидерства в государственном управлении, особенности управленческой деятельности;
- Изучить основные управленческие функции и функции лидера, проанализировать собственный потенциал их реализации;
- Изучить способы принятия управленческих решений, разобраться с принципами делегирования и контроля в управлении;
- Ознакомиться с особенностями современных организаций и компетенциями руководителей, актуальных в новых условиях деятельности;
- Ознакомиться с основными подходами к пониманию феномена лидерства, стилями и типами лидерства;
- Узнать способы анализа собственных сильных и слабых сторон, узнать свой стиль лидерства и использовать полученную информацию в развитии лидерского потенциала, построении личного лидерского бренда;
- Понять специфику работы в команде, особенности делового взаимодействия, развить свои навыки влияния и противодействию негативному влиянию.

# Основы лидерства

(для действующих и будущих руководителей)

## Основные темы курса:

1. Ключевые аспекты психологии управления
2. Современная организация и особенности современного менеджмента.
3. Руководитель как мотиватор и наставник.
4. Личность руководителя и его роль в построении организационной культуры.
5. Личная эффективность руководителя.
6. Лидерство: сущность, модели, стили и типы. Построение лидерского бренда
7. Конструктивное и деструктивное лидерство
8. Развитие навыков эффективного взаимодействия  
Поведение в конфликте

Курс повышения  
квалификации –  
**36 часов**

Форма проведения  
занятий – очная, с  
применением  
дистанционных  
образовательных  
технологий (ДОТ).  
Форма итоговой  
аттестации –  
круглый стол.

# Профилактика профессионального выгорания и развитие навыков стресс-менеджмента

**Цель программы:** обучение направлено на формирование и развитие навыков стресс-менеджмента, профилактики профессионального выгорания, приобретение новых знаний и навыков для эффективной трудовой деятельности при сохранении ресурсного состояния организма (эмоционального, психического, физического).

В рамках программы решаются следующие **задачи обучения:**

- Понять особенности и причины эмоционального (в том числе профессионального) выгорания, стрессовых состояний;
- Научиться определять признаки эмоционального выгорания и стрессовых состояний;
- Освоить технологии сохранения ресурсного состояния и навыков профилактики эмоционального выгорания, экстренные и долгосрочные методы противостояния стрессу;
- Разобраться с особенностями изменений в организации и принципами противостояния сопротивлению изменениям;
- Ознакомиться с группами навыков, повышающих личную эффективность, оценить собственные навыки, определить вектор личностного развития;
- Изучить основы конфликтологии, освоить навыки профилактики конфликтности и эффективного поведения в конфликтных ситуациях;
- Понять специфику работы в команде, особенности делового взаимодействия, развить свои навыки влияния и противодействию негативному влиянию.

# Профилактика профессионального выгорания и развитие навыков стресс-менеджмента

## Основные темы курса:

1. Современная организация: основная проблематика совместной трудовой деятельности.
2. Стресс-менеджмент: основные понятия.
3. Изменения в организации: как повышать эффективность, не нанося ущерб психическому здоровью участников процессов изменений.
4. Три взгляда на понятие «Поток». Роль «потоков» в сохранении ресурсного состояния человека.
5. Личная эффективность. Как регулировать ресурсное состояние, справляться с эмоциональным выгоранием и стрессом.
6. Природа человеческих взаимоотношений в организациях. Как регулировать социально-психологический климат группы.
7. Определение конфликта. Детерминанты конфликтности. Гибкость личности.
8. Поведение в конфликте. Развитие навыков эффективного взаимодействия.

Курс повышения квалификации –  
**36 часов**

Форма проведения занятий – очная, с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Форма итоговой аттестации – круглый стол.

## Работа с обращениями граждан

---

### Цель программы:

Обучение направлено на развитие навыков работы с обращениями граждан при личном приеме и ответе на запросы, что позволит:

- повысить качество обслуживания граждан путем обеспечения своевременного и корректного рассмотрения обращений, повысить уровень удовлетворенности граждан качеством взаимодействия с органами публичной власти;
- развить профессиональные компетенции участников обучения: совершенствовать навыки ведения диалога и общения с гражданами, улучшить умения анализировать информацию и принимать решения в рамках обращения;
- повысить эффективность работы с документами через оптимизацию процесса обработки письменных запросов от граждан, ускорение сроков подготовки ответов на обращения без потери их качества;
- обеспечить соблюдение этических норм и законодательства через формирование у слушателей понимания важности соблюдения правовых и этических стандартов при работе с обращениями граждан, ознакомление с актуальными изменениями в законодательстве, регулирующими работу с обращениями.

## Работа с обращениями граждан

---

### Основные темы курса:

1. Нормативные и организационные аспекты рассмотрения традиционных письменных обращений граждан;
2. Содержательные аспекты ответов на обращения граждан;
3. Личный прием граждан.
4. Основы эффективного делового общения.

Курс повышения  
квалификации –  
**22 часа**

Форма проведения  
занятий – очная, с  
применением  
дистанционных  
образовательных  
технологий (ДОТ).  
Форма итоговой  
аттестации –  
круглый стол.

## Инструменты работы с аналитическими данными: офисные технологии и Искусственный Интеллект

---

**Цель программы:** формирование и развитие навыков эффективного применения технологий искусственного интеллекта (ИИ) и изучение расширенных возможностей офисных приложений: текстовых редакторов, электронных таблиц и программного обеспечения для подготовки презентаций.

В рамках программы решаются следующие **задачи обучения:**

- Изучить возможности и сферы применения ИИ в повседневной работе, научиться применять ИИ для автоматизации задач, анализа данных и визуализации результатов. Рассмотреть этические и правовые аспекты использования ИИ.
- Овладеть приемами работы с данными в редакторе электронных таблиц. Создавать и настраивать сводные таблицы, строить различные виды диаграмм и графиков. Оценивать смысловые ошибки в представлении данных и выборе типа диаграмм.
- Понимать основы эффективной подачи информации в презентациях. Изучить принципы работы с визуальными элементами, правилами верстки текста. Овладеть инструментами работы со слайдами, настройкой интерфейса. Освоить продвинутые приемы работы с большим количеством текста, оформлением графиков и усложненными слайдами.

# Современные инструменты работы с информацией: офисные технологии и Искусственный Интеллект

## Основные темы курса:

1. Искусственный интеллект в офисной среде: автоматизация, анализ данных и визуализация результатов.
2. Эффективная работа с текстовыми документами: инструменты и возможности современных редакторов.
3. Работа с электронными таблицами: функциональные возможности редактора, оптимизация обработки данных.
4. Создание презентаций: применение расширенных функций программ для подготовки и оформления материалов.

Курс повышения  
квалификации –  
**28 часов**

Форма проведения  
занятий – очная, с  
применением  
дистанционных  
образовательных  
технологий (ДОТ).  
Форма итоговой  
аттестации –  
круглый стол.

# Преподаватели курсов повышения квалификации



## ГОЛУБ Галина Борисовна –

ведущий научный сотрудник Самарского филиала РАНХиГС,  
кандидат исторических наук,  
соучредитель и директор АНО «Лаборатория модернизации  
образовательных ресурсов»,  
эксперт в области проектного управления в социальной сфере,  
автор более 50 работ в области образовательных технологий и  
технологий оценивания образовательных результатов.

сертифицированный специалист  
РАНХиГС по преподаванию курсов  
«Внедрение клиентоцентричности»  
и «Основы бережливого  
управления»



# Преподаватели предлагаемых курсов повышения квалификации



## КОМАРОВ Вадим Владимирович –

ведущий научный сотрудник Самарского филиала РАНХиГС, кандидат педагогических наук,

бизнес-тренер, психолог-консультант,

основатель и руководитель консалтинговой компании «СНЛ проекты» (г. Самара), руководитель проектов по оценке и развитию персонала ООО «ЛАБСС - Лаборатории систем саморазвития» (г. Москва),

эксперт в области управления человеческими ресурсами (стаж работы по направлению 20 лет),

автор более 80 научных трудов по вопросам управления в социальной сфере, менеджмента, социальной психологии.

Сертифицированный специалист РАНХиГС по оценке управленческих компетенций и преподаванию курсов «Эффективный руководитель» и «Диагностика и комплексный ресурсный анализ управленческих кадров».



## Преподаватели предлагаемых курсов повышения квалификации

---



### **Кутейницына Татьяна Григорьевна –**

ведущий научный сотрудник Самарского филиала РАНХиГС, кандидат социологических наук, директор АНО «Центр исследования рынка труда», автор более 70 научных трудов в сфере взаимодействия рынка труда и системы профессионального образования.

Владеет актуальными знаниями в сфере обработки данных, подтвержденными обучением по программам:

Управление данными в современных организациях, методы систематизации и анализа данных для эффективного принятия решений;

Стандартные и расширенные возможности Excel для обработки, визуализации и анализа больших объемов информации;

Интеграция искусственного интеллекта в образовательный процесс: основы применения, инструменты, возможности;

Электронные технологии и облачные сервисы в образовательной деятельности, включая применение современных цифровых инструментов в ВУЗе;

Информационные технологии (Информатика).

# Самарский филиал РАНХиГС

---

Уважаемые коллеги!



Директор Самарского  
филиала,  
кандидат педагогических  
наук, доцент

**ВИКТОРИЯ  
АРКАДЬЕВНА  
ПРУДНИКОВА**

С 2020 года наш филиал реализует программы повышения квалификации и профессиональной переподготовки для государственных и муниципальных служащих, в том числе по образовательным сертификатам.

Все наши преподаватели имеют опыт практической деятельности, реализации исследовательских проектов и консалтинговых услуг.

**Если у вас возникли вопросы по содержанию программы или форме обучения, пожалуйста не стесняйтесь их задать, мы с удовольствием Вас проконсультируем**

Контакты:

[sam@ranepa.ru](mailto:sam@ranepa.ru)

+7 (846)954 97 04, +7 (846) 954 97 05

Место нахождения филиала: 443068, г. Самара, ул. Ново-Садовая, 106Ж.

Официальный сайт: [sam.ranepa.ru](http://sam.ranepa.ru)