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

Южно-Российский институт управления

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

ЮРИУ РАНХиГС

Сертификат: 0E9405C0175B8A6CEC7B031C2FEE708F
Владелец: Рудой Василий Владимирович
Действителен: с 15.07.2025 до 08.10.2026

Директор
Южно-Российского института управления – филиала РАНХиГС

_____ В.В. Рудой
«__» февраля 2025г.

УТВЕРЖДЕНА
ученым советом ЮРИУ РАНХиГС (*филиала)*
Протокол от «20» февраля 2025 г. № 40

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации

Деятельность центров занятости населения

г. Ростов-на-Дону, 2025 г.

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

Южно-Российский институт управления

Директор
Южно-Российского института
управления – филиала РАНХиГС

_____В.В. Рудой
«___» _____2025г.

УТВЕРЖДЕНА
ученым советом ЮРИУ РАНХиГС (*филиала)*
Протокол от «20» февраля 2025 г. № 40

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации

Деятельность центров занятости населения

г. Ростов-на-Дону, 2025 г.

Разработчики

Заместитель директора ЮРИУ РАНХиГС _____ (подпись) А.В. Баранов

Директор инновационно-технологического центра ЮРИУ РАНХиГС _____ (подпись) В.М. Ганеева

Директор учебно-научного центра ЮРИУ РАНХиГС, канд. эконом. наук _____ (подпись) Н.В. Брюханова

Руководитель программы

Заместитель директора ЮРИУ РАНХиГС _____ (подпись) А.В. Баранов

Руководитель структурного подразделения

Директор инновационно-технологического центра ЮРИУ РАНХиГС _____ (подпись) В.М. Ганеева

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика программы повышения квалификации 4
   - 1.1. Цель реализации 4
   - 1.2. Нормативно-правовая база 4
   - 1.3. Планируемые результаты обучения 5
   - 1.4. Категория слушателей 8
   - 1.5. Форма обучения и срок освоения 8
   - 1.6. Период обучения и режим занятий 8
   - 1.7. Документ о квалификации 8
2. Содержание программы 8
   - 2.1. Календарный учебный план 8
   - 2.2. Учебный план 10
   - 2.3. Содержание программы дисциплин (модулей) 19
3. Организационно-педагогическое обеспечение 26
   - 3.1. Кадровое обеспечение 26
   - 3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы 29
   - 3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы 30
4. Оценка качества освоения программы 34
5. Фонд оценочных средств 36

1. Общая характеристика программы

1.1. Цель реализации

Цель программы: формирование и совершенствование компетенций, необходимых для обеспечения деятельности по оказанию услуг в сфере занятости населения, содействия занятости населения, реализации мер активной политики занятости населения.

Задачи программы:

– изучение нормативно-правовой базы, регламентирующей государственную политику в области занятости населения;

– формирование комплексного представления о деятельности центров занятости населения;

– формирование навыков по предоставление комплекса услуг, связанных с решением проблем по обеспечению прав и гарантий граждан и работодателей в сфере занятости населения, в том числе путем содействия гражданам в поиске подходящей работы, в развитии их профессиональных навыков и компетенций, социальной поддержки безработных граждан, информирования и консультирования граждан и работодателей;

– усиление межрегионального взаимодействия, обмен опытом и тиражирование успешных практик между центрами занятости населения.

1.2. Нормативно-правовая база

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации разработана на основе следующих нормативных документов:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ред. от 04.08.2023).
2. Постановление Правительства РФ от 12.05.2012 г. № 473 «Об утверждении устава федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (ред. от 29.05.2023)
3. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013г. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (ред. от 15.11.2013).
4. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.09.2013г. № 1061 «Об утверждении перечней и специальностей подготовки высшего образования» (ред. от 13.12.2021).
5. Методические рекомендации Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.04.2014г. № 06-381 «Методические рекомендации по использованию электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных профессиональных образовательных программ».
6. Методические рекомендации Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.01.2015г. № ДЛ-1/05вн «Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов».
7. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 20 сентября 2021 г. № 642н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по оказанию государственных услуг в области занятости населения»
8. Приказ ректора РАНХиГС «Об утверждении образовательного стандарта Академии по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное» от 29.03.2021 г. № 01-3023
9. Приказ РАНХиГС «Об утверждении Положения о применении в Академии электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации программ» от 22.09.2017г. № 01-6230.
10. Приказ РАНХиГС «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию» от 19.04.2019г. № 02-461.

11. Приказ РАНХиГС «Об утверждении положения о порядке разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ – программ профессиональной переподготовки, программ повышения квалификации» от 13.08.2021г. № 02-835 (с изменениями и дополнениями от 30.06.2023г.)

12. ОКВЭД-2 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2) по состоянию на 2021 год (в ред. Изменения 01/2015 ОКВЭД2, утв. Приказом Росстандарта от 26.05.2015 № 423-ст, 02/2015 ОКВЭД 2, утв. Приказом Росстандарта от 17.08.2015 № 1165-ст)

13. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, Раздел I, Общеотраслевые квалификационные характеристики должностей работников, занятых на предприятиях, в учреждениях и организациях, утвержденный Постановлением Минтруда РФ от 21.08.1998 № 37 (ред. от 27.03.2018).

При формировании образовательной программы учтены следующие документы:

1. Методические рекомендации по установлению квалификационных требований для замещения должностей муниципальной службы и организации оценки на соответствие указанным требованиям https://mintrud.gov.ru/ministry/programms/municipal_service/0;
2. 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);
3. Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22.04.2015 № ВК-1032/06);
4. Методические рекомендации по использованию электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных профессиональных образовательных программ, направленные письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.04.2014 № 06-381.

1.3. Планируемые результаты обучения

Указываются виды деятельности и перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения и (или) получение новой компетенции необходимой для профессиональной деятельности, а также знания, умения и практический опыт, приобретаемый в результате освоения программы (таблица 1).

Планируемые результаты обучения

Таблица 1.3

Виды деятельности	Профессионально-специализированная компетенция *(формируются и совершенствуются)*	Знания	Умения	Практический опыт
Предоставление услуг по содействию в трудоустройстве и самозанятости гражданам, работодателям в подборе необходимых работников	ПСК – 1[1]. Содействие гражданам в поиске подходящей работы	Знать: - нормативные правовые акты в области содействия занятости населения федерального и регионального уровней, в области профессионального образования и социальной защиты инвалидов, административные регламенты; - региональные программы содействия занятости населения; - особенности рынка труда и потребность в кадрах; - перечень госуслуг ЦЗН, формы, методы и порядок их предоставления; - требования по защите персональных данных при обработке информации	Уметь: - проверять и систематизировать поступающую информацию от гражданина на основании предъявленных документов и сведений, содержащихся в базах данных; - Подготовка проектов приказов о жизненной ситуации гражданина; - оказывать госуслуги по трудоустройству инвалидам с учетом требований законодательства Российской Федерации; - работать в специализированных программно-технических комплексах, использовать системы управления базами данных для просмотра и внесения информации, полученной от граждан на основании предъявленных документов, в регистры получателей госуслуг	Владеть навыками: - информирование граждан, в том числе находящихся в трудной жизненной ситуации, обратившихся в ЦЗН о порядке предоставления услуги, о необходимых документах для получения услуг и мерах социальной поддержки при личном обращении или с использованием средств коммуникации; - прием документов, необходимых для предоставления госуслуги, в том числе через личный кабинет интерактивного портала ЦЗН либо через порталы государственных услуг; - подбор информации (сведений) о соискателях на портале системы «Работа в России»
	ПСК – 2[2]. Содействие самозанятости безработных граждан	Знать: - способы, средства и порядок межведомственного взаимодействия и взаимодействия с населением при оказании госуслуг; - правила межличностного общения, этика делового общения и межкультурной коммуникации, особенности общения с инвалидами; - правила и порядок ведения делопроизводства и ЭДО, порядок и сроки представления отчетности; - анализ ситуации на рынке труда, потребности в кадрах	Уметь: - проверять, фиксировать и систематизировать информацию, поступающую от граждан на основании предъявленных документов и сведений, содержащихся в регистре получателей госуслуг; - обрабатывать и хранить архив личных дел и персональных данных граждан в бумажной и электронной форме; - выявлять причины обращения граждан в ЦЗН и определять перечень необходимых услуг с учетом их интересов, потребностей и возможностей, а также с учетом социально-экономической ситуации, сложившейся на рынке труда; - использовать в работе программное	Владеть навыками: - прием документов, необходимых для предоставления услуги по содействию самозанятости безработных граждан, в том числе через личный кабинет интерактивного портала ЦЗН либо через порталы "Госуслуги", согласование с гражданином даты и времени обращения в ЦЗН, подготовка и направление уведомления о рассмотрении заявления; - поиск сведений о заявителе в базах данных СМЭВ, внесение дополнительных сведений в бланк учетной документации и запрос необходимой информации у ранее взаимодействовавших с заявителем специалистов ЦЗН; - внесение в регистр получателей госуслуг

[1] Профессиональный стандарт «Специалист по оказанию государственных услуг в области занятости населения», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 20 сентября 2021 г. N 642н (трудовая функция A/01.6)

[2] Профессиональный стандарт «Специалист по оказанию государственных услуг в области занятости населения», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 20 сентября 2021 г. N 642н (трудовая функция A/04.6)

Виды деятельности	Профессионально-специализированная компетенция *(формируются и совершенствуются)*	Знания	Умения	Практический опыт
			обеспечение для создания и обработки типовых электронных документов; - учитывать в общении с гражданами их социально-психологические особенности	в сфере занятости населения информации (сведений) о гражданах, получивших услугу по содействию самозанятости безработных граждан
Предоставление услуги по профессиональной ориентации, психологической поддержке и социальной адаптации безработных граждан на рынке труда	ПСК – 3[3]. Оказание психологической поддержки безработным гражданам	Знать: - категории и характеристики граждан - получателей услуг ЦЗН, основные типы их проблем и возрастные особенности развития личности; - методы и методики социальной психологии; - технологии психологического консультирования; - методы организации и проведения психодиагностики, психологического тестирования и психологического тренинга; - правила организации психодиагностического обследования; - профессиональные и этические нормы деятельности психолога	Уметь: - применять разные виды и методы психологического консультирования в соответствии с возрастом, полом и особенностями ситуации граждан; - применять передовой опыт психологической работы; - разрабатывать индивидуальные и групповые программы тренингов для оказания психологической помощи гражданам; - подбирать эффективные формы и методы психологической поддержки в соответствии с выявленными проблемами граждан; - обобщать и систематизировать информацию, касающуюся ситуации безработного гражданина, содержащуюся в регистре получателей госуслуг в сфере занятости населения	Владеть навыками: - консультирование специалистов ЦЗН по выявлению типичных психологических проблем разных групп безработных граждан и подбору для них соответствующих мероприятий; - подбор комплекса психологических методик, планирование и проведение обследования безработных граждан; - психологическое тестирование (анкетирование) безработных граждан, в том числе с использованием электронных средств коммуникации; - проведение диагностических бесед с безработными гражданами для выявления основных проблем, препятствующих их трудоустройству; - проведение групповых или индивидуальных тренингов с безработными гражданами, направленных на снятие психоэмоциональной напряженности, отработку новых приемов и способов поведения

[3] Профессиональный стандарт «Специалист по оказанию государственных услуг в области занятости населения», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 20 сентября 2021 г. N 642н (трудовая функция B/02.6)

1.4. Категория слушателей

Программа предназначена для лиц, замещающих государственные должности, для государственных гражданских служащих (федеральных или субъектов Российской Федерации), муниципальных служащих или лиц, замещающих муниципальные должности, сотрудников организаций, учреждений и предприятий различных форм собственности.

К освоению программы допускаются: лица, имеющие или получающие высшее или среднее профессиональное образование.

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Форма обучения – очно-заочная, с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Срок освоения: 72 академических часа: 47 часов контактной работы с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ) и электронного обучения (ЭО), в том числе 2 часа итоговой аттестации, 25 часов самостоятельной контактной работы с применением электронного обучения (ЭО).

1.6. Период обучения и режим занятий

25 дней, 5-6 дней в неделю, по 4-8 учебных часов в день.

1.7. Документ о квалификации

Вид документа, выдаваемый при успешном освоении программы - удостоверение о повышении квалификации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

При освоении дополнительной профессиональной программы параллельно с получением среднего профессионального образования и (или) высшего образования удостоверение о повышении квалификации и (или) удостоверение о повышении квалификации с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

2. Содержание программы

2.1. Календарный учебный план

Период обучения – 25 дней						
1 день	2 день	3 день	4 день	5 день	6 день	7 день
УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ	
8 день	9 день	10 день	11 день	12 день	13 день	14 день
УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ	
15 день	16 день	17 день	18 день	19 день	20 день	21 день
УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ	
22 день	23 день	24 день	25 день			
УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ	УЗ ЭО УЗ ДОТ/ УЗ	ИА ЭО			

Условные обозначения:

УЗ – учебные занятия.

ДОТ – дистанционные образовательные технологии, реализуемые с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии слушателя и педагогического работника Академии.

ЭО – электронное обучение – это организация образовательной деятельности в электронной информационно – образовательной среде, к которой предоставляется открытый доступ слушателю через информационно – телекоммуникационную сеть «Интернет». Исключается опосредованное (на расстоянии) взаимодействие слушателя и педагогического работника Академии, используется учебно-методический материал, разработанный им по дисциплине(модулю) который реализуется через электронную образовательную платформу, например:(Webtutor admi№istrator 3.3.0.50 фирма WebSoft; (СДО) WebTutor; https://my-cdto.ra№epa.ru; https://deskle.com; https://miro.com; https://moodle.com; система BigBlueButto№ и другие.

ИА ЭО – итоговая аттестация с применением электронного обучения,

УЗ ДОТ – учебные занятия с применением дистанционных образовательных технологий,

УЗ ЭО – учебные занятия с применением электронного обучения.

2.2. Учебный план

Таблица 2.2 Вариант № 1

№п/п	Наименование темы	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, 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	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час			Лекции/ в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час					
1.	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	16	17	18	19	20
1.	Анализ ситуации на рынке труда, потребности в кадрах	2												2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
2.	Государственные услуги в сфере занятости населения	2												2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
3.	Индивидуальный план при поиске работы, основные программы и сервисы для соискателей	1							1	1								ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
4.	Меры поддержки и сервисы в области содействия занятости инвалидов	2							1	1				1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
5.	Государственная политика в сфере занятости населения, нормативно-правовое регулирование в ЦЗН	3							1	1				2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
6.	Стандарт организации работы ЦЗН	1							1	1								ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
7.	Организация и порядок рассмотрения обращений граждан	1							1	1								ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4

8.	Неправомерное получение социальных выплат гражданами в сфере занятости населения, организация работы по их взысканию	1							1	1								ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
9.	АИС ЦМП. Знакомство с системой	1							1	1								ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
10.	Организация профобучения в службе занятости населения	3							1	1				2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
11.	Профориентация и профобучение, как средство успешного трудоустройства	3							1	1				2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
12.	Организация работы по содействию самозанятости безработных граждан	3							1	1				2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
13.	Счастливые сотрудники — довольные клиенты: секреты успешного сервиса ЦЗН	1							1	1								ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
14.	Система наставничества и подготовки высококвалифицированных кадров	1							1	1								ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
15.	Взаимодействие центров занятости с социальными партнерами	1							1	1								ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
16.	Сопровождение при содействии занятости инвалидов и сопровождаемая трудовая деятельность	3							1	1				2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
17.	Работодатель-ключевой партнер службы занятости населения	1							1	1								ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
18.	Конфликт и профессиональная деятельность	4							2	2				2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4

19.	Принципы эффективного общения с заявителями, руководителями и коллегами	2							2	2									ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
20.	Делегирование как инструмент развития сотрудников и повышения качества услуг ЦЗН	2							2	2									ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
21.	Мотивация: практические инструменты для повышения личной и командной эффективности в ЦЗН	2							2	2									ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
22.	Роли, задачи и инструменты управления персоналом в период изменений	2							2	2									ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
23.	Постановка целей по SMART и текущий контроль	2							2	2									ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
24.	Клиентоцентричный подход в государственном и муниципальном управлении	2							2	2									ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
25.	Информационное обеспечение деятельности кадровых центров «Работа России», организация работы пресс-службы	4	2	2										2					ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
26.	Практический интенсив «Разработка PR-стратегии ЦЗН»	2	2			2													ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
27.	Порядок работы с конфликтами в ЦЗН	2	2	2															ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4

28.	Конфликтная коммуникация. Преодоление вербальной и невербальной агрессии	2	2	2														ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
29.	Работа с молодежью в рамках национального проекта «Кадры», создание молодежных клубов при ЦЗН	2	2	2														ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
30.	Практический интенсив «Город молодежи»	2	2			2												ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
31.	Кадровая политика ЦЗН. Общие правила организации работы	2	2	2														ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
32.	Создание и управление командой в современных условиях	2	2	2														ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
33.	Реализация принципов проактивности, клиентоцентричности и профессионализма в деятельности центра занятости населения	2											2					ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
34.	Практические интенсив «Разработка пути клиента центра занятости населения»																	ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
35.	Командообразование: эффективная организация командной работы																	ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
36.	Роль лидера при формировании команды																	ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
37.	Основы бережливого управления, опыт внедрения бережливых технологий в центрах занятости населения																	ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4

38.	Процессный подход в работе. Оптимизация времени, пространства и процессов	2												2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
39.	Профилактика эмоционального выгорания работников центра занятости населения	2												2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
40.	Итоговая аттестация	2															2	
ВСЕГО:		**72**	**16**	**12**		**4**			**29**	**29**				**25**			**2**	**72**

Таблица 2.2 Вариант № 2

№п/п	Наименование темы	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, 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	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа час			Лекции/ в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час					
1.	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	16	17	18	19	20
1.	Анализ ситуации на рынке труда, потребности в кадрах	2												2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
2.	Государственные услуги в сфере занятости населения	2												2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
3.	Индивидуальный план при поиске работы, основные программы и сервисы для соискателей	1							1	1								ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4

4.	Меры поддержки и сервисы в области содействия занятости инвалидов	2							1	1				1				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
5.	Государственная политика в сфере занятости населения, нормативно-правовое регулирование в ЦЗН	3							1	1				2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
6.	Стандарт организации работы ЦЗН	1							1	1								ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
7.	Организация и порядок рассмотрения обращений граждан	1							1	1								ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
8.	Неправомерное получение социальных выплат гражданами в сфере занятости населения, организация работы по их взысканию	1							1	1								ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
9.	АИС ЦМП. Знакомство с системой	1							1	1								ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
10.	Организация профобучения в службе занятости населения	3							1	1				2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
11.	Профориентация и профобучение, как средство успешного трудоустройства	3							1	1				2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
12.	Организация работы по содействию самозанятости безработных граждан	3							1	1				2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
13.	Счастливые сотрудники — довольные клиенты: секреты успешного сервиса ЦЗН	1							1	1								ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
14.	Система наставничества и подготовки высококвалифицированных кадров	1							1	1								ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4

15.	Взаимодействие центров занятости с социальными партнерами	1							1	1									ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
16.	Сопровождение при содействии занятости инвалидов и сопровождаемая трудовая деятельность	3							1	1				2					ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
17.	Работодатель-ключевой партнер службы занятости населения	1							1	1									ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
18.	Конфликт и профессиональная деятельность	4							2	2				2					ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
19.	Принципы эффективного общения с заявителями, руководителями и коллегами	2							2	2									ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
20.	Делегирование как инструмент развития сотрудников и повышения качества услуг ЦЗН	2							2	2									ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
21.	Мотивация: практические инструменты для повышения личной и командной эффективности в ЦЗН	2							2	2									ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
22.	Роли, задачи и инструменты управления персоналом в период изменений	2							2	2									ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
23.	Постановка целей по SMART и текущий контроль	2							2	2									ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
24.	Клиентоцентричный подход в государственном и муниципальном управлении	2							2	2									ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4

25.	Информационное обеспечение деятельности кадровых центров «Работа России», организация работы пресс-службы	2												2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
26.	Практический интенсив «Разработка PR-стратегии ЦЗН»																	ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
27.	Порядок работы с конфликтами в ЦЗН																	ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
28.	Конфликтная коммуникация. Преодоление вербальной и невербальной агрессии	2	2	2														ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
29.	Работа с молодежью в рамках национального проекта «Кадры», создание молодежных клубов при ЦЗН																	ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
30.	Практический интенсив «Город молодежи»																	ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
31.	Кадровая политика ЦЗН. Общие правила организации работы																	ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
32.	Создание и управление командой в современных условиях																	ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
33.	Реализация принципов проактивности, клиентоцентричности и профессионализма в деятельности центра занятости населения	4	2	2										2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
34.	Практические интенсив «Разработка пути клиента центра занятости населения»	2	2			2												ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
35.	Командообразование: эффективная организация командной работы	2	2	2														ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4

36.	Роль лидера при формировании команды	2	2	2														ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
37.	Основы бережливого управления, опыт внедрения бережливых технологий в центрах занятости населения	2	2	2														ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
38.	Процессный подход в работе. Оптимизация времени, пространства и процессов	4	2	2										2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
39.	Профилактика эмоционального выгорания работников центра занятости населения	4	2	2										2				ПСК – 1 ПСК – 2 ПСК – 3 ПСК – 4
40.	Итоговая аттестация	2															2	
ВСЕГО:		**72**	**16**	**14**		**2**			**29**	**29**				**25**			**2**	**72**

2.3. Содержание программы по темам

Таблица 2.3

Номер темы и наименование	Содержание темы
Тема 1. Анализ ситуации на рынке труда, потребности в кадрах	Цели и задачи анализа рынка труда. Источники информации для анализа. Ключевые показатели для мониторинга. Анализ структуры спроса и предложения. Прогнозирование потребностей в кадрах. Методы анализа. Подготовка аналитических отчетов и информационных материалов. Использование результатов анализа в практической работе ЦЗН.
Тема 2. Государственные услуги в сфере занятости населения	Правовые основы предоставления государственных услуг в сфере занятости. Принципы предоставления государственных услуг. Перечень государственных услуг, предоставляемых ЦЗН. Категории получателей государственных услуг. Порядок обращения за государственными услугами. Сроки предоставления государственных услуг. Электронные сервисы в сфере занятости.
Тема 3. Индивидуальный план при поиске работы, основные программы и сервисы для соискателей	Понятие и цели Индивидуального плана поиска работы (ИППР). Структура ИППР: целевые профессиональные области, перечень конкретных действий соискателя, сроки выполнения. Роль специалиста ЦЗН в разработке и корректировке ИППР. Основные государственные программы для соискателей. Электронные сервисы для соискателей: портал «Работа в России», мобильное приложение. Регистрация и создание резюме на портале «Работа в России». Подписка на вакансии по заданным критериям. Самозанятость как альтернатива трудоустройству: информационная поддержка со стороны ЦЗН. Мониторинг выполнения ИППР и взаимодействие с курирующим специалистом. Примеры успешного трудоустройства при следовании ИППР.
Тема 4. Меры поддержки и сервисы в области содействия занятости инвалидов	Нормативно-правовая база, регулирующая занятость инвалидов (ФЗ №181-ФЗ, Федеральная программа «Доступная среда»). Квотирование рабочих мест для инвалидов: обязанности работодателей, отчетность. Специализированные услуги ЦЗН для граждан с инвалидностью. Организация проведения специальной оценки условий труда для инвалидов. Содействие в создании (оснащении) специальных рабочих мест. Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование по востребованным профессиям. Технические средства реабилитации на рабочем месте. Электронные сервисы для инвалидов: дистанционное консультирование, специализированный раздел на портале «Работа в России».
Тема 5. Государственная политика в сфере занятости населения, нормативно-правовое регулирование в ЦЗН	Конституционные права граждан на труд и защиту от безработицы. Закон РФ «О занятости населения в Российской Федерации» — основной регулирующий документ. Цели и принципы государственной политики в сфере занятости. Полномочия федеральных и региональных органов власти в сфере занятости. Основные подзаконные акты и методические рекомендации Минтруда России. Ответственность за нарушение законодательства о занятости.
Тема 6. Стандарт организации работы ЦЗН	Цели и задачи внедрения Стандарта организации работы ЦЗН. Принципы предоставления услуг: доступность, своевременность, комфортность, доброжелательность. Требования к помещениям и инфраструктуре ЦЗН: зонирование, доступная среда, информационные стенды. Стандарты обслуживания клиентов: «Одно окно», время ожидания в

Номер темы и наименование	Содержание темы
	очереди, время приема одним специалистом. Регламенты и административные процедуры предоставления государственных услуг. Должностные инструкции и профессиональные стандарты сотрудников ЦЗН. Система оценки качества предоставления услуг (внутренний и внешний контроль). «Клиентоориентированный подход»: работа с жалобами и предложениями, обратная связь. Этика и деловой стиль сотрудников ЦЗН.
Тема 7. Организация и порядок рассмотрения обращений граждан	Федеральный закон №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ». Виды обращений: предложение, заявление, жалоба. Устные и письменные обращения. Обязанности должностных лиц при работе с обращениями. Порядок регистрации входящих обращений в журнале или электронной системе. Сроки рассмотрения обращений и предоставления ответа. Порядок подготовки мотивированного ответа на жалобу. Основания для приостановления рассмотрения обращения. Личный прием граждан: правила проведения, фиксация результатов. Контроль за исполнением поручений, данных по обращениям граждан. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений.
Тема 8. Неправомерное получение социальных выплат гражданами в сфере занятости населения, организация работы по их взысканию	Понятие и виды неправомерно полученных выплат (пособия по безработице, материальная помощь, стипендия). Основные причины возникновения переплат: сокрытие трудоустройства, предоставление недостоверных сведений, ошибка сотрудника. Выявление фактов переплаты: методы и источники. Процедура установления факта неправомерного получения выплат и расчета суммы задолженности. Подготовка и направление уведомления гражданину о необходимости добровольного возврата средств. Порядок обращения в суд для взыскания суммы переплаты в принудительном порядке. Взаимодействие со службой судебных приставов после получения исполнительного листа. Списание безнадежной ко взысканию задолженности: основания и процедура. Профилактика возникновения переплат: информирование граждан, внутренний контроль.
Тема 9. АИС ЦМП. Знакомство с системой	Назначение и цели Автоматизированной информационной системы «Центры занятости населения» (АИС ЦМП). Роль системы в автоматизации бизнес-процессов ЦЗН. Структура и основные модули системы: регистрация граждан, учет вакансий, назначение выплат, статистическая отчетность. Вход в систему: требования к рабочим местам, авторизация с использованием ЭЦП. Навигация по интерфейсу системы: главное меню, панель инструментов, справочники. Ввод и редактирование персональных данных граждан. Формирование и печать типовых документов (уведомлений, справок, протоколов). Правила работы с электронным документооборотом внутри системы.
Тема 10. Организация профобучения в службе занятости населения	Цели и задачи организации профессионального обучения и дополнительного профессионального образования безработных граждан. Категории граждан, имеющих приоритетное право на направление на профобучение. Порядок подачи заявления и необходимые документы для участия в программе. Формирование и утверждение перечня востребованных и перспективных профессий для обучения. Процесс направления гражданина на обучение: выбор образовательной организации,

Номер темы и наименование	Содержание темы
	оформление документов. Содействие в трудоустройстве после успешного окончания обучения.
Тема 11. Профориентация и профобучение, как средство успешного трудоустройства	Категории граждан, имеющих право на профориентацию. Подача заявления. Необходимые документы. Процесс предоставления услуги. Компьютерное тестирование. Информация о востребованных специальностях. Информация о медицинских противопоказаниях. Индивидуальная или групповая консультация. Помощь в составлении бизнес-плана. Заключение о возможных направлениях профессиональной деятельности. Электронные услуги и сервисы. Примеры реализации услуги
Тема 12. Организация работы по содействию самозанятости безработных граждан	Оценка готовности безработного гражданина к предпринимательской деятельности. Подготовка бизнес-плана. Финансовая помощь. Комиссия по оценке бизнес-планов. Контактные телефоны и горячая линия. Административный регламент оказания услуги. Дополнительные меры поддержки. Электронные услуги и сервисы.
Тема 13. Счастливые сотрудники — довольные клиенты: секреты успешного сервиса ЦЗН	Взаимосвязь удовлетворенности сотрудников и лояльности клиентов. Внутренний климат в коллективе как основа качественного сервиса. Факторы, влияющие на удовлетворенность сотрудников: рабочая атмосфера, признание, возможности для роста. Эмоциональный интеллект в работе с клиентами: распознавание и управление эмоциями. Разрешение сложных ситуаций без конфликтов: работа с возражениями и негативными эмоциями. Обратная связь от клиентов как инструмент улучшения сервиса (опросы, анкеты). Кейсы и примеры позитивного клиентского опыта.
Тема 14. Система наставничества и подготовки высококвалифицированных кадров	Цели и задачи системы наставничества в ЦЗН. Роль наставника в адаптации новых сотрудников и повышении квалификации опытных. Критерии отбора и компетенции эффективного наставника. Формы наставничества: индивидуальное, групповое, ситуационное. Разработка программ адаптации и индивидуальных планов развития для сотрудников. Методы передачи знаний и практического обучения на рабочем месте. Мотивация наставников и оценка эффективности их работы. Инструменты оценки прогресса стажера: чек-листы, контрольные задания. Документальное сопровождение процесса наставничества.
Тема 15. Взаимодействие центров занятости с социальными партнерами	Понятие и перечень ключевых социальных партнеров ЦЗН. Цели и принципы социального партнерства. Формы взаимодействия: соглашения, совместные программы, рабочие группы, ярмарки вакансий. Взаимодействие с образовательными организациями: профориентация, организация практик, прогнозирование кадровых потребностей. Работа с общественными организациями (инвалидов, молодежи) для целевого сопровождения граждан. Организация и проведение совместных мероприятий (форумы, круглые столы).
Тема 16. Сопровождение при содействии занятости инвалидов и сопровождаемая трудовая деятельность	Понятие сопровождаемого трудоустройства и сопровождаемой трудовой деятельности (СТД). Нормативно-правовая база, регулирующая СТД. Целевые группы для сопровождения: граждане с ментальными нарушениями, ТМНР. Роль сопровождающего на разных этапах: подбор вакансии, адаптация на рабочем месте, поддержка в процессе труда. Разработка индивидуального плана сопровождения. Методы обучения и адаптации задач на рабочем месте под возможности

Номер темы и наименование	Содержание темы
	инвалида. Работа с коллективом работодателя по принятию сотрудника с инвалидностью. Мониторинг и оценка эффективности сопровождения.
Тема 17. Работодатель-ключевой партнер службы занятости населения	Работодатель как основной «поставщик» вакансий и потребитель услуг ЦЗН. Активные формы работы с работодателями: ярмарки вакансий, дни карьеры, специализированные базы данных. Консультирование работодателей по вопросам трудового законодательства, квотирования, особенностей трудоустройства отдельных категорий граждан. Информирование работодателей о государственных программах поддержки (субсидии, компенсации). Организация стажировок для безработных граждан на предприятиях. Сопровождение работодателя при трудоустройстве инвалидов, молодежи, граждан предпенсионного возраста. Кейсы успешного сотрудничества с работодателями.
Тема 18. Конфликт и профессиональная деятельность	Природа и типы конфликтов в профессиональной среде. Стадии развития конфликта. Стратегии поведения в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Техники экстренного снижения напряженности в общении. Алгоритм конструктивного разрешения конфликта: от идентификации проблемы до поиска решения. Роль эмоций в конфликте и методы саморегуляции. Посредничество в конфликте (медиация) руководителем. Профилактика конфликтных ситуаций в коллективе и с клиентами. Разбор практических кейсов конфликтных ситуаций в ЦЗН.
Тема 19. Принципы эффективного общения с заявителями, руководителями и коллегами	Базовые принципы деловой коммуникации: ясность, уважение, ориентация на результат. Особенности общения с разными типами собеседников (агрессивный, пассивный, разговорчивый и т.д.). Техники вербальной коммуникации: ясные формулировки, позитивный язык, управление интонацией. Невербальная коммуникация: язык тела, зрительный контакт, дистанция. Правила предоставления и принятия конструктивной обратной связи. Особенности коммуникации «снизу вверх» (с руководством) и «по горизонтали» (с коллегами). Эффективное ведение деловых переговоров и совещаний. Правила деловой переписки и телефонных переговоров.
Тема 20. Делегирование как инструмент развития сотрудников и повышения качества услуг ЦЗН	Понятие делегирования и его отличие от простой постановки задач. Преимущества грамотного делегирования для руководителя, сотрудника и организации. Что можно и нельзя делегировать: критерии выбора задач. Алгоритм эффективного делегирования: постановка цели, передача полномочий, обеспечение ресурсами, установление контрольных точек.
Тема 21. Мотивация: практические инструменты для повышения личной и командной эффективности в ЦЗН	Теории мотивации и их практическое применение. Внутренняя и внешняя мотивация сотрудников. Мотивационный профиль команды: диагностика и методы работы с разными типами. Материальные и нематериальные стимулы в условиях ЦЗН. Признание и обратная связь как мощные мотиваторы. Создание атмосферы взаимопомощи и командного духа.
Тема 22. Роли, задачи и инструменты управления персоналом в период изменений	Причины и типы организационных изменений в ЦЗН (внедрение новых технологий, реформ, реструктуризация). Роль руководителя как агента изменений и проводника новой политики. Сопротивление изменениям: причины, формы проявления и методы работы с ним. Планирование изменений:

Номер темы и наименование	Содержание темы
	дорожная карта, распределение ролей, работа с рисками. Обучение и поддержка персонала в переходный период. Закрепление изменений и интеграция в повседневную практику. Оценка эффективности проведенных изменений.
Тема 23. Постановка целей по SMART и текущий контроль	Понятие и преимущества технологии SMART. Критерии SMART-цели: Конкретная, Измеримая, Достижимая, Релевантная, Ограниченная по времени. Декомпозиция стратегических целей на тактические и операционные задачи для сотрудников. Принципы эффективного контроля: регулярность, объективность, ориентация на помощь. Взаимосвязь между постановкой целей и системой оценки эффективности (KPI). Корректировка целей в условиях меняющихся обстоятельств.
Тема 24. Клиентоцентричный подход в государственном и муниципальном управлении	Суть клиентоцентричного подхода: переход от административной логики к сервисной. Ценность клиента (заявителя) как центральная идея в работе госучреждения. «Карта пути клиента» при получении услуг в ЦЗН. Выявление и устранение «точек боли» заявителей. Сбор и анализ обратной связи для непрерывного улучшения услуг. Стандарты сервиса, ориентированные на удобство клиента. Расширение прав и возможностей сотрудников первого контакта для оперативного решения проблем. Принципы «одного окна» и проактивного информирования. Преодоление бюрократических барьеров и избыточной документации.
Тема 25. Информационное обеспечение деятельности кадровых центров «Работа России», организация работы пресс-службы	Цели и задачи информационного сопровождения. Принципы информационного сопровождения. Информационная открытость. Ориентированность на целевые аудитории. Полнота и достоверность предоставляемой информации. Своевременность и регулярность предоставления информации. Организация информационного сопровождения. Мероприятия информационного сопровождения. Разработка мероприятий информационного сопровождения. Планирование и мониторинг. Внесение изменений в план информационного сопровождения
Тема 26. Практический интенсив «Разработка PR-стратегии ЦЗН»	Анализ текущей ситуации. Постановка целей и KPI. Разработка ключевых сообщений и позиционирования. Выбор каналов и инструментов. План мероприятий и контент-план.
Тема 27. Порядок работы с конфликтами в ЦЗН	Как работать с трудными клиентами: 10 эффективных стратегий. Как правильно работать с проблемными клиентами Правила поведения в конфликте. Как успокоить конфликтного клиента. Какие фразы нельзя использовать во время конфликтов. Скрипты для конфликтных ситуаций. Пример скрипта разговора при конфликтной ситуации. Алгоритм работы с конфликтным клиентом. Пример решения конфликтных ситуаций. Типы проблемных клиентов. Как решить конфликтную ситуацию с клиентом.
Тема 28. Конфликтная коммуникация. Преодоление вербальной и невербальной агрессии	Определение вербальной и невербальной агрессии. Причины агрессии в коммуникации. Формы вербальной агрессии. Методы преодоления вербальной агрессии. Методы преодоления невербальной агрессии. Рекомендации по преодолению агрессии.
Тема 29. Работа с молодежью в рамках национального проекта «Кадры», создание молодежных клубов при ЦЗН	Цели и задачи национального проекта «Кадры» в части работы с молодежью. Целевые группы молодежи. Форматы работы: молодежные клубы, карьерные консультации. Алгоритм создания молодежного клуба при ЦЗН: нормативное обеспечение, помещение, кадры. Направления деятельности

Номер темы и наименование	Содержание темы
	клуба: профориентационные игры, мастер-майнды по составлению резюме, подготовка к собеседованию. Привлечение молодежи в клуб: партнерство с вузами/ссузами, работа в соцсетях, сарафанное радио. Вовлечение успешных молодых профессионалов и работодателей в работу клуба. Проектная деятельность: поддержка молодежных стартапов и инициатив. Мониторинг и оценка эффективности работы с молодежью. Лучшие практики регионов по организации молодежных клубов.
Тема 30. Практический интенсив «Город молодежи»	Разработка концепции профориентационного события «Город молодежи». Определение целей, целевой аудитории, формата (офлайн/онлайн/гибридный). Создание оргкомитета и распределение ролей. Привлечение партнеров. Работа с вузами, ссузами, предприятиями-работодателями, бизнес-тренерами для организации площадок. Промо-кампания. Разработка рекламных материалов. Продвижение события в учебных заведениях и социальных сетях. Проведение мероприятия. Организация регистрации, навигации, работы волонтеров. Модерация работы площадок. Завершение и анализ. Сбор обратной связи от участников и партнеров. Подведение итогов, оценка достижения целей.
Тема 31. Кадровая политика ЦЗН. Общие правила организации работы	Понятие, цели и принципы кадровой политики в государственном учреждении. Нормативно-правовая база, регулирующая трудовые отношения в ЦЗН (ТК РФ, ФЗ о госслужбе, ведомственные акты). Основные процессы управления персоналом: подбор, адаптация, оценка, обучение и развитие, мотивация. Должностные инструкции и профессиональные стандарты: разработка и актуализация.
Тема 32. Создание и управление командой в современных условиях	Жизненный цикл команды. Роли в команде по Белбину: особенности и подбор сбалансированного коллектива. Постановка командных целей и формирование общего видения. Принципы эффективной командной коммуникации: регулярность, открытость, доверие. Принятие коллективных решений: методы мозгового штурма, фасилитации. Мотивация команды: создание духа сотрудничества и взаимопомощи. Разрешение конфликтов и управление разногласиями в команде.
Тема 33. Реализация принципов проактивности, клиентоцентричности и профессионализма в деятельности центра занятости населения	Проактивность в деятельности центра занятости населения. Прогнозирование потребностей рынка труда. Индивидуальный подход. Клиентоцентричность в деятельности центра занятости населения. Персонализированный подход. Примеры реализации принципов проактивности, клиентоцентричности и профессионализма в деятельности центра занятости населения. Мониторинг и оценка реализации принципов проактивности, клиентоцентричности и профессионализма. Взаимодействие с общественностью и партнёрами. Интеграция цифровых технологий и инноваций
Тема 34. Практические интенсив «Разработка пути клиента центра занятости населения»	Понятие «карты пути клиента». Зачем она нужна ЦЗН? Кто наши клиенты (соискатель, работодатель, инвалид, молодежь)? Создание типичных «персонажей». Выбор конкретного сценария. Этапы пути клиента. Ощущения и «боли» клиента. Определение эмоций, мыслей и трудностей клиента на каждом этапе. Выявление «моментов истины». Поиск решений и улучшений. Мозговой штурм: как устранить «боли», усилить позитивный опыт, упростить и автоматизировать процессы. Визуализация и презентация карты.

Номер темы и наименование	Содержание темы
Тема 35. Командообразование: эффективная организация командной работы	Цели и задачи командообразования. Форматы командообразования: деятельностный (проектные группы), психологический (тренинги), событийный (выездные мероприятия). Разработка программы командообразования под конкретные задачи (повысить доверие, наладить коммуникацию, научиться решать конфликты). Роль руководителя и внешнего фасилитатора в организации тимбилдинга. Техники и упражнения для сплочения команды (онлайн и офлайн). Закрепление результатов: перенос полученного опыта в повседневную работу. Оценка эффективности проведенного командообразования.
Тема 36. Роль лидера при формировании команды	Роль лидера на разных стадиях жизненного цикла команды. Создание и трансляция видения, которое объединяет команду. Лидер как мотиватор и вдохновитель. Формирование культуры доверия и взаимной ответственности. Лидер как наставник: выявление и развитие потенциала каждого члена команды. Принятие решений и распределение ресурсов в команде. Эмоциональный интеллект лидера: управление своими эмоциями и эмоциями команды в стрессе. Лидерство в условиях изменений и неопределенности.
Тема 37. Основы бережливого управления, опыт внедрения бережливых технологий в центрах занятости населения	Философия Бережливого производства и ее применимость в госучреждениях. Основные понятия: ценность для клиента, потери, поток создания ценности. Виды потерь в офисе (в ЦЗН): ожидание, лишние движения, избыточная обработка, ошибки. Инструменты Бережливого управления: 5S (организация рабочего места), стандартизированная работа, картирование потока создания ценности. Опыт пилотных ЦЗН по внедрению бережливых технологий: кейсы и измеримые результаты (сокращение времени оказания услуги, уменьшение очередей, снижение количества ошибок).
Тема 38. Процессный подход в работе. Оптимизация времени, пространства и процессов	Определение процессов: анализ текущих процессов и выделение ключевых процессов. Оптимизация времени: сокращение времени на выполнение задач, автоматизация рутинных операций и внедрение системы ключевых показателей. Оптимизация пространства: рациональное использование рабочего пространства и создание комфортных условий для работы. Оптимизация процессов: регламентация процессов, внедрение системы обратной связи, обучение и повышение квалификации сотрудников.
Тема 39. Профилактика эмоционального выгорания работников центра занятости населения	Организационные меры по профилактике эмоционального выгорания. Психологические методы. Копинг-стратегии. Индивидуальный подход к организации труда. Психологические тренинги и консультации. Дополнительные меры. Регулярный мониторинг состояния сотрудников. Анализ данных и корректировка стратегии.

3.Организационно-педагогическое обеспечение

3.1. Кадровое обеспечение
Сведения о профессорско-преподавательском составе

Таблица 3.1

Ф.И.О. преподавателя/ ведущего специалиста	Специальность, присвоенная квалификация по диплому	Дополнительн/ая/ые квалификаци/я/и	Место работы, должность, основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности/по дополнительной квалификации	Стаж научно-педагогической работы		Наименование читаемой дисциплины (модуля), практики/стажировки (при наличии) по данной программе
						Всего	В том числе по читаемой дисциплине (модулю)	
Баранов Алексей Викторович	ГОУ ВПО «Российская таможенная академия»	Программа ПК РАНХиГС «Использование СДО в образовательном процессе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий» (2021)	Заместитель директора ЮРИУ РАНХиГС, старший преподаватель кафедры менеджмента	-	22	22	13	Основы бережливого управления, опыт внедрения бережливых технологий в центрах занятости населения. Процессный подход в работе. Оптимизация времени, пространства и процессов. Практический интенсив «Разработка пути клиента центра занятости населения».
Бондаренко Екатерина Андреевна	ГОУ ВПО Нижнетагильская государственная социально-педагогическая академия, специалист по социальной работе	-	Начальник отдела по содействию занятости инвалидов ГКУ КК ЦЗН Краснодарского края	-	19	2	2	Меры поддержки и сервисы в области содействия занятости инвалидов. Сопровождение при содействии занятости инвалидов и сопровождаемая трудовая деятельность
Брюханова Наталья Владимировна	Таганрогский государственный радиотехнический университет (ТРТУ), государственное и муниципальное управление	Программа ПК РАНХиГС «Использование СДО в образовательном процессе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий» (2021) Программа ПК РАНХиГС «Маркетинг образования: продвижение образовательной организации на международном рынке образовательных услуг (с учетом региональных особенностей)» (2020)	Директор учебно-научного центра, доцент сектора реализации национальных программ и федеральных проектов центра дополнительного образования ЮРИУ РАНХиГС	к.экон.н.	21	21	21	Делегирование как инструмент развития сотрудников и повышения качества услуг ЦЗН. Мотивация: практические инструменты для повышения личной и командной эффективности в ЦЗН. Реализация принципов проактивности, клиентоцентричности и профессионализма в деятельности центра занятости населения. Командообразование: эффективная организация командной работы. Роль лидера при формировании команды. Конфликтная коммуникация. Преодоление вербальной и невербальной агрессии. Профилактика эмоционального выгорания работников центра занятости населения.

Бурлаков Михаил Валерьевич	ФГОУ ВПО «СКАГС» «Государственное и муниципальное управление»	Программа ПК РАНХиГС «Основы бережливого управления (для преподавателей)» (2024), «Тренинг для тренеров: методология и проведение обучения в формате тренинга» (2023)	Директор центра молодежных инициатив, преподаватель сектора реализации национальных программ и федеральных проектов центра дополнительного образования ЮРИУ РАНХиГС	-	14	2	2	Создание и управление командой в современных условиях. Конфликтная коммуникация. Преодоление вербальной и невербальной агрессии. Командообразование: эффективная организация командной работы. Роль лидера при формировании команды. Основы бережливого управления, опыт внедрения бережливых технологий в центрах занятости населения. Профилактика эмоционального выгорания работников центра занятости населения.
Запорожан Наталья Ивановна	Академия труда и социальных отношений, юриспруденция	-	Начальник правового отдела ГКУ КК ЦЗН Краснодарского края	-	27	2	2	Государственная политика в сфере занятости населения, нормативно-правовое регулирование в ЦЗН. Неправомерное получение социальных выплат гражданами в сфере занятости населения, организация работы по их взысканию. Организация и порядок рассмотрения обращений граждан.
Котлярова Ольга Владимировна	Владимирский государственный педагогический институт. Специальность «Филология» (специалитет). РАНХиГС по направлению «Государственное и муниципальное управление» (магистратура)	Программа ПК РАНХиГС «Использование СДО в образовательном процессе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий» (2020)	Владимирский филиал РАНХиГС, доцент, внешний	к.фил.н	21	21	8	Конфликт и профессиональная деятельность. Принципы эффективного общения с заявителями, руководителями и коллегами.
Санин Алексей Сергеевич	Донской государственный технический университет, экономист-менеджер (2010) НОУ ВПО «Ростовский социально-экономический институт», бакалавр юриспруденции (2014)	-	Директор программы центра дополнительного образования ЮРИУ РАНХиГС	к.экон.н	17	5	5	Клиентоцентричный подход в государственном и муниципальном управлении

Тирацуян Вазген Хоренович	ФГОУ ВПО «СКАГС» «Государственное и муниципальное управление»	Программа ПК РАНХиГС «Внедрение искусственного интеллекта в систему государственного управления (для преподавателей)» (2025), «Проектное и программное управление в органах публичной власти (для преподавателей)» (2024)	Доцент кафедры менеджмента, доцент сектора реализации национальных программ и федеральных проектов центра дополнительного образования ЮРИУ РАНХиГС	к.экон.н	17	17	17	Роли, задачи и инструменты управления персоналом в период изменений. Постановка целей по SMART и текущий контроль. Конфликтная коммуникация. Преодоление вербальной и невербальной агрессии. Создание и управление командой в современных условиях.
Титов Иван Игоревич	Кубанский государственный аграрный университет имени И. Т. Трубилина, магистр экономист (2017)		Директор программы центра внедрения лучших практик ЮРИУ РАНХиГС	-	7	2	2	Стандарт организации работы ЦЗН. АИС ЦМП. Знакомство с системой. Взаимодействие центров занятости с социальными партнерами. Индивидуальный план при поиске работы, основные программы и сервисы для соискателей. Счастливые сотрудники — довольные клиенты: секреты успешного сервиса ЦЗН. Система наставничества и подготовки высококвалифицированных кадров. Работодатель-ключевой партнер службы занятости населения. Организация работы по содействию самозанятости безработных граждан. Информационное обеспечение деятельности кадровых центров «Работа России», организация работы пресс-службы. Работа с молодежью в рамках национального проекта «Кадры», создание молодежных клубов при ЦЗН. Кадровая политика ЦЗН. Общие правила организации работы. Порядок работы с конфликтами в ЦЗН.
Широбокова Наталья Вячеславовна	Глозовский государственный педагогический институт им. В.Г. Короленко, «Русский язык и литература»	Томский государственный университет, «Наставничество для профессионального развития на рабочем месте» (2023)	Заместитель руководителя по профобучению и профориентации ГКУ КК ЦЗН Краснодарского края	-	29	2	2	Организация профобучения в службе занятости населения. Профориентация и профобучение, как средство успешного трудоустройства

Реализация дополнительной профессиональной программы повышения квалификации обеспечивается профессорско-преподавательским составом РАНХиГС. Научно-педагогические кадры, реализующие программу, имеют специальную подготовку, базовое образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля), и систематически занимаются научно-методической деятельностью. Реализация образовательной программы осуществляется педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля).

3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Южно-Российский институт управления – филиал РАНХиГС обеспечивает слушателей необходимой материально-технической базой, соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам (при проведении очных занятий по программе):

- учебные аудитории с возможностью использования преподавателем мультимедийного проектора, ноутбука или стационарного компьютера, средства звуковоспроизведения, экрана, флипчарта, обычной или электронной доски и маркеров, доступа к беспроводным сетям Wi-Fi с выходом в Интернет для проведения занятий лекционного-практического типа, групповых и индивидуальных консультаций и промежуточной аттестации, в том числе с применением дистанционных образовательных технологий
- 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.

Реализуемая программа повышения квалификации обеспечена всеми необходимыми материально-техническими ресурсами. На весь период обучения слушателям предоставляются:

– учебные и учебно-методические материалы: разработанная дополнительная профессиональная программа повышения квалификации, учебно- методический комплекс, информационно-методические материалы по образовательной программе, в том числе в электронном виде;

– доступ к библиотечному фонду, современным профессиональным базам данных и информационным справочным правовым системам, а также к автоматизированным системам хранения и поиска информации;

– доступ к платформе СДО: https://uriu.gosedu.ru/;

– техническая поддержка.

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

Реализация программы в дистанционном режиме осуществляется через Систему дистанционного обучения (СДО) WebTutor. Слушателям предоставляется авторизованный доступ на информационно-образовательный портал Института ВШГУ через ввод логина и пароля. Логин и пароль присваивается администратором системы дистанционного обучения.

Дистанционное обучение включает в себя изучение материалов, прохождение электронных курсов на информационно-образовательном портале Института ВШГУ.

Для работы в рамках реализации программы требуется:

1. Рабочее место обучающегося при освоении программы с использованием дистанционных технологий и/или электронного обучения должно быть организовано по месту его пребывания и соответствовать необходимым нормативам и требованиям, быть оборудовано компьютером, имеющим доступ к сети Интернет, монитором, клавиатурой, колонками, рабочей поверхностью.

2. Рабочее место преподавателя при работе в рамках реализации программы с использованием дистанционных технологий должно быть организовано по месту его пребывания и соответствовать необходимым нормативам и требованиям, быть оборудовано компьютером, имеющим доступ к сети Интернет, монитором, клавиатурой, колонками, рабочей поверхностью.

3. Для проведения лекций при очной форме обучения требуются аудитории, оснащенные проекторами, оборудованные микрофонами. Для проведения практических занятий при очной форме обучения, требуются аудитории, оборудованные столами, стульями, маркерными/меловыми досками».

4. При проведении стажировки в центрах предоставления государственных и муниципальных услуг – помещение отвечающие требованиям вместительности для все учебной группы.

3.3 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Содержание обучения по образовательной программе связано с его средой таким образом, чтобы учебная среда стала не отвлекающим, а вспомогательным фактором процесса обучения.

Дополнительная профессиональная программа обеспечивается необходимой учебной, учебно-методической литературой и библиотечно-информационными ресурсами.

Электронно-библиотечная система обеспечивает возможность индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ в сети Интернет.

Одним из условий успешности дополнительного профессионального образования является активная позиция каждого слушателя, поэтому освоение содержания программы предполагается в деятельностном режиме.

Преподавание данной дополнительной профессиональной программы повышения квалификации различным категориям слушателей требует обособления методического обеспечения, детализирующего и уточняющего содержание программы в зависимости от возрастных, психофизиологических, социальных и иных особенностей целевой аудитории.

Самостоятельная работа

Слушатели самостоятельно изучают материалы, расположенные на платформе https://uriu.gosedu.ru/.

Примерные задания для самостоятельной работы

Изучить электронные материалы по следующим темам:

1. Государственная служба занятости населения Российской Федерации
2. Анализ ситуации на рынке труда, потребности в кадрах
3. Государственные услуги в сфере занятости населения

Примерный перечень заданий для самостоятельной подготовки:

Задание 1. Карта услуг и прав граждан

Выберите конкретный центр занятости населения (реальный или модельный) и опишите, какие услуги он оказывает гражданам и работодателям.

- Составьте перечень основных услуг (регистрация в целях поиска работы, профориентация, профобучение, социальная поддержка безработных, подбор персонала для работодателей и т.п.) и раскройте содержание каждой услуги.
- Покажите, какие права и гарантии граждан и работодателей реализуются через эти услуги, и как центр занятости обеспечивает их соблюдение (опишите своими словами, без цитирования норм права).

Задание 2. Маршрут клиента и индивидуальный план занятости

Опишите «маршрут» типичного клиента центра занятости:

- Выберите одну целевую группу (молодежь, граждане предпенсионного возраста, инвалиды, длительно безработные и др.) и по шагам распишите путь человека: первое обращение, регистрация, разработка индивидуального плана содействия занятости, участие в мерах активной политики, сопровождение после трудоустройства.
- Укажите, какие компетенции специалиста центра особенно важны на каждом шаге (правовое консультирование, работа с цифровыми сервисами, мотивационное интервью, взаимодействие с работодателями и др.) и предложите 2–3 улучшения маршрута с точки зрения удобства для клиента и эффективности трудоустройства.

Задание 3. Проект межрегионального обмена практиками

Разработайте концепцию межрегионального проекта по обмену успешными практиками центров занятости населения.

- Опишите, какие конкретные практики (например, программы переобучения, работа с особыми категориями граждан, цифровые сервисы взаимодействия с работодателями, ярмарки вакансий, клубы для безработных) целесообразно тиражировать и почему.
- Предложите форматы обмена опытом (стажировки специалистов, совместные пилотные проекты, онлайн сообщества практиков, взаимные аудит визиты), ожидаемые результаты для центров и клиентов, а также показатели, по которым можно оценивать эффективность такого проекта (качество услуг, скорость трудоустройства, удовлетворенность граждан и работодателей и др.).

4. Организация работы в целях предоставления государственных услуг по содействию граждан в поиске подходящей работы

5. Организация работы по предоставлению государственных услуг по содействию самозанятости безработных граждан

6. Организация работы по предоставлению государственных услуг по организации общественных работ

7. Организация работы по предоставлению государственных услуг по организации временного трудоустройства граждан

8. Организация работы по предоставлению государственной услуги по содействию в переезде (переселении) в другую местность для трудоустройства по направлению органов службы занятости

9. Организация работы в целях предоставления государственных услуг по содействию работодателям в подборе необходимых работников

10. Организация работы по предоставлению государственных услуг лицам с ограниченными возможностями

11. Организация работы по предоставлению государственных услуг по профессиональному обучению и дополнительному профессиональному образованию

12. Организация работы по предоставлению государственных услуг по профориентации

13. Организация работы по предоставлению государственных услуг социальной адаптации

14. Организация работы по предоставлению государственных услуг по психологической поддержке

15. Информационное сопровождение деятельности службы занятости

16. Реализация принципов проактивности, клиентоцентричности и профессионализма в деятельности центра занятости населения

17. Ресурсный подход в работе ЦЗН. Оптимизация времени, пространства и процессов

18. Основы консультирования, развитие коммуникативных способностей консультантов, эффективные приемы делового общения с гражданами

19. Управление конфликтами, работа с трудными клиентами

20. Конфликтная коммуникация. Преодоление вербальной и невербальной агрессии

21. Профилактика эмоционального выгорания работников центра занятости населения

Рекомендуемые литературные источники для программы (всех тем программы, а также итоговой аттестации):

Нормативно-правовые документы

1. Конституция Российской Федерации
2. Гражданский кодекс Российской Федерации.
3. Трудовой Кодекс Российской Федерации.
4. Федеральный закон «О занятости населения в Российской Федерации» от 12.12.2023 № 565.
5. Федеральный закон от 12.12.2023 №565-ФЗ «О занятости населения в Российской Федерации»
6. Федеральный закон от 22.04.2024 № 91-ФЗ «О внесении изменения в статью 152 Трудового кодекса Российской Федерации»
7. Федеральный закон от 22.04.2024 № 91-ФЗ "О внесении изменения в статью 152 Трудового кодекса Российской Федерации"
8. Постановление Правительства Российской Федерации от 26.04.2024 № 542 "О внесении изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2005 г. № 850"
9. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 16.04.2024 № 195н "Об утверждении форм предоставления работодателями обязательной информации, предусмотренной частью 1 статьи 53 Федерального закона "О занятости населения в Российской Федерации", в государственную службу занятости" (Зарегистрирован 23.05.2024 № 78243)
10. "ГОСТ Р 7.0.97-2025. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 26.06.2025 N 622-ст)
11. Постановление Правительства Российской Федерации от 23.11.2024 № 1616 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»
12. Приказ Минтруда России от 12.07.2024 N 352 «Об утверждении Положения о порядке мониторинга качества клиентского опыта, клиентских показателях эффективности и методике их оценки (расчета)»
13. Приказ Роспатента от 08.11.2024 N 126 «О внесении изменений в Ведомственный план мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Федеральной службе по интеллектуальной собственности»

14.

Основная литература

1. Алиев, И. М. Экономика труда : учебник и практикум для вузов / И. М. Алиев, Н. А. Горелов, Л. О. Ильина. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 521 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18017-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/566261

2. Занятость населения и ее регулирование: социология труда : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией Р. В. Карапетяна. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 325 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20472-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/581425

3. Кубишин, Е. С. Экономика рынка труда : учебник для вузов / Е. С. Кубишин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16654-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/567400

4. Кязимов, К. Г. Рынок труда и занятость населения : учебник для вузов / К. Г. Кязимов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 214 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15521-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/568362

5. Павловская, О. Ю. Нормативно-правовые основы регулирования занятости населения : учебник для среднего профессионального образования / О. Ю. Павловская. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 125 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19987-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/581108

6. Павловская, О. Ю. Правовое регулирование занятости населения : учебник для вузов / О. Ю. Павловская. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 125 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19979-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/581107

7. Павловская, О. Ю. Теоретико-правовые аспекты регулирования трудовой занятости в СССР и Российской Федерации: история и современность : монография / О. Ю. Павловская. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 157 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-14887-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/544554

8. Семенова, Л. М. Профессиональный имиджбилдинг на рынке труда : учебник и практикум для вузов / Л. М. Семенова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 243 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11387-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/565656

9. Технология социальной работы : учебник для вузов / ответственные редакторы Л. И. Кононова, Е. И. Холостова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 426 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21583-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/581771

10. Управление персоналом. Рынок труда : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией Е. Б. Яковлевой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 252 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14401-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/567987

11. Управление человеческими ресурсами : учебник и практикум для вузов / ответственные редакторы С. А. Барков, В. И. Зубков. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 427 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17946-0. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/568774.

Дополнительная литература

1. Баранов А.В. Клиентоцентричность центров занятости населения как механизм формирования доверия к власти // Вестник ПАГС. 2025. №1. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/klientotsentrichnost-tsentrov-zanyatosti-naseleniya-kak-mehanizm-formirovaniya-doveriya-k-vlasti

2. Баранов А.В., Котлярова О.В. Эффективность работы региональных центров занятости населения как механизм формирования доверия к власти // Государственная служба. 2024. №6 (152). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/effektivnost-raboty-regionalnyh-tsentrov-zanyatosti-naseleniya-kak-mehanizm-formirovaniya-doveriya-k-vlasti

3. Вашаломидзе Е.В., Рыжов Д.А., Талбацкий Я.П., Вешкурова А.Б. Становление и развитие государственной службы занятости населения // Экономика труда. 2024. №12. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/stanovlenie-i-razvitie-gosudarstvennoy-sluzhby-zanyatosti-naseleniya

4. Давыденко, С.В. Влияние искусственного интеллекта на занятость населения / С. В. Давыденко, S. V. Davydenko // Вестник Прикамского социального института. — 2024. — № 1 (97). — С. 122-127. — ISSN 2071-3622. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/journal/issue/360584

5. Джиоев С.Х. Проблемы развития законодательства о трудовой занятости // Вестник Университета имени О. Е. Кутафина. 2023. №6 (106). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-razvitiya-zakonodatelstva-o-trudovoy-zanyatosti

6. Долженко Р.А., Антонов Д.А. Возможности и перспективы развития клиентоцентричных центров занятости в регионе // Вестн. Том. гос. ун-та. Экономика. 2024. №66. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/vozmozhnosti-i-perspektivy-razvitiya-klientotsentrichnyh-tsentrov-zanyatosti-v-regione

7. Евгений А.Б. Роль государства в обеспечении занятости населения / А. Б. Евгений // Вестник Казанского юридического института МВД России. — 2025. — № 1. — С. 42-49. — ISSN 2227-1171. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/journal/issue/368822

8. Лебедева М.Л. Практика предоставления социальной защиты безработным гражданам // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2025. №2-3 (101). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/praktika-predostavleniya-sotsialnoy-zaschity-bezrabotnym-grazhdanam

9. Мугаева Е. В. Регулирование рынка труда и занятости населения // Вестник Академии знаний. 2024. №4 (63). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/regulirovanie-rynka-truda-i-zanyatosti-naseleniya

10. Платонова Р.И., Ефимов М.А., Сонг Ци Профориентация безработных: проблемы и новые подходы // Педагогика. Психология. Философия. 2025. №1 (37). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/proforientatsiya-bezrabotnyh-problemy-i-novye-podhody

11. Совершенствование цифровых навыков в развитии трудовой занятости населения / С. Ю. Цёхла, S. Y. Tsohla, О. Е. Почупайло, O. E. Pochupailo // Экономическая среда. — 2024. — № 4. — С. 34-41. — ISSN 2306-1758. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/journal/issue/367823

12. Талбацкий Я.П. Анализ систем оценки деятельности государственной службы занятости населения // Экономика труда. 2023. №12. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-sistem-otsenki-deyatelnosti-gosudarstvennoy-sluzhby-zanyatosti-naseleniya

13. Шпенглер А.В., Созинова А.А., Конина О.В. Региональные профориентационные и карьерные порталы как инструмент эффективной кадровой

политики региона // ЭПП. 2024. №4. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/regionalnye-proforientatsionnye-i-kariernye-portaly-kak-instrument-effektivnoy-kadrovoy-politiki-regiona

Интернет-источники:

1. Официальный сайт Президента Российской Федерации – www.kremli№.ru.
2. Официальный сайт Правительства Российской Федерации – www.gover№me№t.ru.
3. Официальный сайт «Открытое Правительство» - www.ope№.gov.ru
4. Официальный сайт Правительства Ростовской области - www.do№la№d.ru.

Информационные базы:

1. Поисковая система нормативных правовых актов «Гарант» [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.gara№t.ru
2. Поисковая система нормативных правовых актов «Консультант+» [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.co№sulta№t.ru
3. JSTOR [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ezproxy.ra№epa.ru:3561/logi№?url=http://www.jstor.org
4. Scie№ce Direct [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ezproxy.ra№epa.ru:3561/logi№?url=http://www.scie№cedirect.com/
5. Oxford Jour№als [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ezproxy.ra№epa.ru:3561/logi№?url=http://www.oxfordjour№als.org/
6. Web of Scie№ce (WoS) [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ezproxy.ra№epa.ru:3561/logi№?url=http://www.webofk№owledge.com
7. Polpred.com Обзор СМИ [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://polpred.com/№ews
8. ПравоИнформ [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.base.spi№form.ru/i№dex.fwx
9. ЭБС IPRbooks [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru
10. ЭБС издательства ЮРАЙТ [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.biblio-o№li№e.ru/home;jsessio№id=8a54e6204214e246766a3b2dafb9?0
11. Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников» [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://grebe№№iko№.ru
12. ЭБС издательства «ЛАНЬ» [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://e.la№book.com

4. Оценка качества освоения программы

Для итогового контроля усвоения данного курса учебным планом предусмотрен итоговый экзамен в форме тестирования. Итоговая аттестация проводится с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. (далее – ДОТ и ЭО).

К итоговому аттестационному испытанию допускается лицо, успешно завершившее в полном объеме освоение программы дополнительного профессионального образования.

По итогам обучения проводится итоговый контроль знаний слушателей – экзамен по всей программе обучения (в форме тестирования) с применением тестового комплекса (тестовые задания, отражающие содержание каждой темы образовательной программы).

Итоговое аттестационное испытание проводится в соответствии с календарным учебным графиком, утвержденным в образовательной программе в дистанционном формате.

Условия проведения итогового экзамена в форме тестирования, представленной исполнителем (филиалом), члены комиссии фиксируют результаты в протоколе итогового аттестационного испытания в течение часа после завершения процедуры экзамена.

Члены комиссии в дистанционном фиксируют результаты в протоколе итогового аттестационного испытания в течение рабочего дня после завершения процедуры экзамена.

Итоговые испытания проводятся с участием не менее двух третей ее состава. Решения итоговых аттестационных комиссий принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссий, участвующих в заседании. При равном числе голосов председатель комиссии обладает правом решающего голоса.

По результатам любого из видов итоговых испытаний, включенных в итоговую аттестацию, выставляются отметки по четырехбальной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Все решения итоговых аттестационных комиссий оформляются протоколами.

Лицам, не проходившим итоговых аттестационных испытаний по уважительной причине (временная нетрудоспособность или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), предоставляется возможность пройти итоговые аттестационные испытания без отчисления из Академии, но не позднее 6 месяцев, начиная с даты выдачи оправдательного документа, предъявленного данным слушателем. Решение о признании причины уважительной принимает директор филиала.

Лица, не прошедшие итоговую аттестацию по неуважительной причине или получившие по итоговой аттестации неудовлетворительные оценки, подлежат отчислению из Академии.

Лица, допущенные к итоговой аттестации, но не проходившие ее по причине отчисления из Академии по своей инициативе, и лица, отчисленные из Академии в связи с непрохождением итоговой аттестации, могут быть восстановлены в Академии для прохождения (повторного прохождения) итоговой аттестации в соответствии с установленным Академией порядком.

В случае необходимости оспорить результаты итогового аттестационного испытания, слушатель вправе обратиться в апелляционную комиссию в соответствии с установленным Академией порядком. Апелляция подается слушателем в день объявления результатов итогового аттестационного испытания или в течение следующего рабочего дня. Апелляционные комиссии утверждаются в филиале и действуют до завершения рассмотрения апелляций по результатам последнего аттестационного испытания.

Экзамен в форме тестирования. Программа экзамена.

Тестирование – система заданий (задания на выбор одного или нескольких правильных ответов), созданная для объективного, качественного и эффективного метода оценки уровня подготовленности слушателей по программе.

Экзамен в форме тестирования проводится в использованием возможностей информационно-образовательного Интернет - портала ВШГУ РАНХиГС. Компьютерное тестирование проводится с помощью инструментов, встроенных в системы дистанционного обучения, или с помощью отдельных инструментов. Процесс тестирования автоматизирован, осуществляется автоматическая обработка результатов тестирования, процедура оценивания в соответствии с установленным Академией порядком.

Тестирование проводится по месту нахождения слушателя.

Критерии оценки успеваемости слушателя на итоговой аттестации

Слушатель на итоговом аттестационном испытании получает для подготовки ответа 30 вопросов (тестов)

Критерии оценки	Показатели
Оценка «отлично»	Слушатель ответил на 90%-100 % и более тестовых вопросов
Оценка «хорошо»	Слушатель ответил на 80% - 89 % тестовых вопросов
Оценка «удовлетворительно»	Слушатель ответил на 70% - 79 % тестовых вопросов
Оценка «неудовлетворительно»	Слушатель ответил менее 70 % тестовых вопросов

Инструкция по прохождению тестирования

1. Общие положения

Тестирование состоит из вопросов с **закрытыми вариантами ответов** (выбор из предложенных). В вопросах может быть **один или несколько правильных ответов**. Внимательно читайте формулировку каждого задания. На выполнение всех заданий отводится **120 минут (2 часа)**. Результат определяется автоматически на основе выбранных вами ответов.

2. Порядок работы с тестом

До начала:

Убедитесь, что у вас есть стабильное интернет-соединение и устройство в заряженном состоянии. Подготовьте рабочее место, исключите отвлекающие факторы. Имейте под рукой черновик (бумажный или цифровой) для заметок и расчетов.

В процессе:

1. **Внимательно читайте каждый вопрос и все варианты ответов** до конца. Не торопитесь.
2. Обращайте особое внимание на формулировки:
   - «Выберите **правильный** ответ» – чаще всего подразумевает один вариант.
   - «Выберите **все правильные** ответы», «Какие из утверждений верны?», «Отметьте **верные** варианты» – подразумевают несколько правильных ответов.
3. Если вопрос вызывает затруднение:
   - Используйте **функцию «Отметить на потом»** (если она есть в интерфейсе теста).
   - Сделайте пометку в черновике с номером вопроса и переходите к следующему.
   - Не задерживайтесь на одном вопросе слишком долго.
4. Распределите время:
   - **Рекомендуется:** 100-110 минут на первичное решение всех вопросов, 10-20 минут – на проверку и возврат к отмеченным заданиям.
   - Контролируйте оставшееся время.

Оценочные средства по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации

Примерный итоговый тест по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации:

1. Гражданин Иванов Иван Иванович 1985 г.р. был признан безработным 15.03.2025. Имеет среднее специальное образование, проживает в сельской местности. По последнему месту работу тракторист, был уволен в связи с сокращением штата. На территории проживания лишь одно предприятие с данной потребностью, с него его и уволили. К какой категории граждан относится Иванов?

- Жители моногорода
- **Граждане с низкой востребованностью на рынке труда**
- Граждане с низкой мотивацией к трудоустройству

• Приоритетное обслуживание работодателей, так как они обеспечивают вакансиями граждан.

• Формальный подход к обслуживанию клиентов

• Минимизация времени общения с клиентами

• **Максимальное удовлетворение потребностей граждан, обратившихся в центр занятости**

• Максимальное сокращение времени приема за счет стандартных шаблонных решений для всех обратившихся

8. Предоставление государственной услуги по профориентации прекращается в случае (выберите все возможные варианты)

• **Неявки гражданина в ЦЗН для проведения предварительной беседы в даты, назначенные центром занятости населения**

• Направления центром занятости населения уведомления гражданину с предложением внести изменения в сведения, содержащиеся в заявлении, в связи с выявленными противоречиями в сведениях гражданина

• **Не прохождение гражданином назначенных ему тестов в указанный срок**

• Непредставление гражданином без уважительных причин в орган службы занятости информации о результатах проведенных переговоров с работодателями по двум вариантам подходящей работы в электронной форме с использованием единой цифровой платформы в сроки, установленные порядком регистрации безработных граждан

9. Как сотруднику центра занятости лучше всего общаться с клиентом, который находится в состоянии стресса?

• **Проявить терпение, понимание и постараться успокоить клиента**

• Критиковать клиента за его эмоциональное состояние и обвинять в том, что он создаёт проблемы для сотрудников центра занятости

• Отказать в консультации, сославшись на занятость

• Игнорировать клиента и не проявлять сочувствия

10. Выберете верные утверждения:

• Безработный гражданин снимается с регистрационного учета по истечению 6 месяцев с даты признания гражданина безработным

• **Безработными не могут быть признаны граждане, не направившие в органы службы занятости в срок в электронной форме с использованием единой цифровая платформа информацию о выборе двух вариантов подходящей работы или профессионального обучения**

• **Граждане, которым отказано в признании их безработными, имеют право на повторное обращение в органы службы занятости для решения вопроса о признании их безработными через один месяц со дня соответствующего отказа**

11. Пособие по безработице сроком на шесть месяцев со дня регистрации в качестве безработных в размере максимальной величины пособия по безработице назначается

• Гражданам предпенсионного возраста, уволенным по любым основаниям в течение 12 месяцев, предшествовавших началу безработицы

• Безработным гражданам, уволенным в связи с ликвидацией организации либо прекращением деятельности индивидуальным предпринимателем, сокращением численности или штата работников организации, индивидуального предпринимателя

• **Впервые ищущим работу и впервые признанным органами службы занятости безработными детям-сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей в возрасте от 16 до 23 лет**

• Инвалидам I и II группы

12. Безработным не может быть признан гражданин:

• **Являющийся приемным родителем или создавший приемную семью для граждан пожилого возраста и инвалидов**

• Обучающийся по очной форме обучения в организации, осуществляющей образовательную деятельность по направлению органов службы занятости

• **Являющийся неработающим трудоспособным лицом, осуществляющим уход за инвалидом I группы**

• **Являющийся плательщиком налога на профессиональный доход**

13. Что из перечисленного является результатом предоставления государственной услуги по профориентации?

• **Предоставление гражданину в ходе профессиональной консультации разъяснений по вопросам, содержащимся в заключении о предоставлении государственной услуги**

• **Направление гражданину заключения о предоставлении государственной услуги**

• Подбор, назначение и проведение тренинга

• Формирование и направление предложения зарегистрированному гражданину о предоставлении государственной услуги

14. В какой срок гражданин должен явиться на переговоры о трудоустройстве с работодателем по направлению, выданному центром занятости населения?

• В течение семи дней со дня получения направления на работу

• В течение пяти дней со дня получения направления на работу

• **В течение трех дней со дня получения направления на работу**

15. В постановлении Правительства Российской Федерации от 21.12.2021 № 2377 "О формировании стандартов деятельности по осуществлению полномочий в сфере занятости населения, включая общие требования к содержанию указанных стандартов, и мониторинге их исполнения" введено понятие *сервис.* Выберите верное понятие из нижеперечисленных

• Под сервисом понимается исключительно электронный портал для поиска работы, где граждане самостоятельно размещают резюме, а работодатели – вакансии, без участия сотрудников службы занятости

• Сервис – это формальный документ, выдаваемый органами службы занятости для подтверждения статуса безработного или профессиональной квалификации гражданина

• **Под сервисом понимается механизм взаимодействия органов службы занятости населения с гражданами и организациями, обеспечивающий получение гражданами и организациями значимого (имеющего потребительскую ценность) результата осуществления полномочия в сфере занятости населения**

• Сервис – это благотворительная помощь, которую коммерческие компании оказывают безработным по собственной инициативе (например, бесплатные курсы или ярмарки вакансий), без контроля со стороны государства.

16. Выберите верные утверждения об ограничениях при профилировании граждан

• Оценка реалистичности ожиданий трудовой среды основана на утверждениях, не пригодных для большинства профессий и не может с легкостью применяться к гражданам с низким уровнем квалификации и устойчивой карьерной траекторией, но возможно применение для граждан с высоким уровнем квалификации и сложной карьерной траекторией

• **Профессиональная конкурентоспособность оценивается на основании социально-демографических данных о гражданине, но не учитывает профессию**

гражданина, уровень его квалификации, уровень конкуренции данной профессии и конкретных компетенций гражданина в данном регионе и т.д.

- Профессиональная конкурентоспособность оценивается на основании профессии гражданина, уровне его квалификации, уровне конкуренции данной профессии и конкретных компетенциях гражданина в данном регионе и т.д., но не учитывает социально-демографические данные о гражданине
- **Анкета не может выявить всю систему мотивации гражданина, она дает первичную информацию, не всегда достаточную для принятия релевантных решений**

17. Какие жизненные ситуации включены в Реестр жизненных ситуаций и бизнес-ситуаций, применяемых для формирования индивидуального плана при профилировании безработных граждан и работодателей? (Согласно Приказу Минтруда России от 23.03.22 №158)

- Только ситуации, связанные с поиском работы (например, потеря работы, смена профессии)
- **Ситуации, связанные с трудоустройством, профессиональным обучением, адаптацией на рынке труда, а также потребности работодателей в подборе кадров**
- Исключительно ситуации, требующие финансовой поддержки (например, выплата пособий по безработице)
- Только бизнес-ситуации, касающиеся открытия новых вакансий работодателями
- Все вышеперечисленные

18. Оператором единой цифровой платформы является

- Государственная организация, которая занимается разработкой и внедрением автоматизированных систем для управления рынком труда и предоставления услуг в сфере занятости
- **Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по федеральному государственному контролю (надзору) в сфере труда, занятости, альтернативной гражданской службы**
- Орган исполнительной власти, ответственный за создание и поддержку инфраструктуры для предоставления услуг в сфере занятости населения

19. Кто пользуется преимущественным правом на участие в общественных работах?

- **Безработные граждане, не получающие пособие по безработице**
- Безработные граждане, состоящие на учете в органах службы занятости менее шести месяцев
- Граждане предпенсионного возраста, уволенные по любым основаниям в течение 12 месяцев, предшествовавших началу безработицы
- **Безработные граждане, состоящие на учете в органах службы занятости более шести месяцев**

20. Безработный гражданин имеет право пройти профессиональное обучение, получить дополнительное профессиональное образование по направлению органа службы занятости в случае, если

- Если он не прошел собеседование в службе занятости
- **Необходимо изменить профессию, специальность в связи с отсутствием работы, отвечающей имеющейся квалификации**
- **Утрачена способность к выполнению работы по прежней профессии, специальности**

- Если он не имеет никаких навыков и опыта работы

21. Право в приоритетном порядке пройти профессиональное обучение, получить дополнительное профессиональное образование имеют безработные граждане

- **Являющиеся выпускниками общеобразовательных организаций**
- Уволенные в связи с ликвидацией организации либо прекращением деятельности индивидуальным предпринимателем, сокращением численности или штата работников организации, индивидуального предпринимателя
- **Являющиеся инвалидами**
- **У которых период безработицы составляет более шести месяцев**

22. Выберете верные утверждения о государственной услуге по организации профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, профессионального обучения

- Не предоставляется получателю государственной услуги в день обращения без предварительной записи
- **Максимально допустимое время предоставления государственной услуги не должно превышать 60 минут**
- Время ожидания в очереди для получения государственной услуги не должно превышать 5 минут
- **Государственная услуга может предоставляться группе получателей государственной услуги по групповой форме в установленные дни и часы**

23. Кадровый консультант – это

- Сотрудник службы занятости, осуществляющий комплексное содействие работодателям, в решении кадровых вопросов с учетом их бизнес-ситуации и с применением новых подходов
- Специалист, владеющий актуальной информацией о ситуации на рынке труда и отслеживающий основные тенденции с учетом специфики сфер деятельности
- Высококвалифицированный специалист, который помогает работодателю в решении кадровых вопросов, в том числе: описание и корректировка вакансии, анализ и подбор кандидатов, предварительное интервьюирование или тестирование кандидатов, построение индивидуальной кадровой траектории, консультация и сопровождение по вопросам, связанным с трудовым законодательством и законодательством о занятости и т.д.
- **Все вышеперечисленное**

24. Основанием для **приостановки** предоставления государственной услуги по содействию работодателю в подборе необходимых работников является

- Замещение работодателем соответствующих свободных рабочих мест (вакантной должности)
- **Получение информации о противоречиях между сведениями, указанными работодателем в заявлении, и сведениями, содержащимися в ЕГРЮЛ/ЕГРИП**
- Отказ работодателя от посредничества ЦЗН, путем отзыва заявления
- Длительное (более 1 месяца) отсутствие взаимодействия работодателя с ЦЗН в электронной форме с использованием ЕЦП

25. К категории граждан, испытывающих трудности в поиске работы, относятся:

- **Лица, освобожденные из учреждений, исполняющих наказание в виде лишения свободы, и ищущие работу в течение одного года с даты освобождения**
- Граждане пенсионного возраста

• Граждане, впервые ищущие работу, - граждане, которые ранее не работали (не состояли в трудовых (служебных) отношениях)

• **Граждане в возрасте от 18 до 25 лет, имеющие среднее профессиональное образование или высшее образование и ищущие работу в течение одного года с даты выдачи им документа об образовании и о квалификации**

26. Гражданин Сергеев Сергей Сергеевич 1972 г.р. был признан безработным 26.09.2010, срок состояния на регистрационном учете более 10 лет, имеет высшее образование. Уволен из организации 21.09.2012 года. Выдано более 290 направлений на работу, оказано более 100 гос. услуг, включая проф. ориентация, соц. адаптация, услуги по временной занятости, предоставлялась информация по рынку труда, был закреплен за отдельным специалистом – кадровым координатором. Более 20 раз проходил профилирование. К какой категории граждан относится Сергеев?

• Вынуждено безработный
• Граждане с высокой востребованностью на рынке труда
• **Граждане с низкой мотивацией к трудоустройству**
• Граждане предпенсионного возраста

27. Работодатель обратился за оказанием государственной услуги по содействию в подборе необходимых работников. В какой срок необходимо направить результаты оказания услуги?

• Не позднее десяти дней с момента принятия заявления
• Не позднее 60 минут с момента принятия заявления
• **Не позднее двух рабочих дней с момента принятия заявления**
• Не позднее пяти рабочих дней с момента принятия заявления

28. Работодатель хочет проинформировать ЦЗН о ликвидации, сокращении численности или штата работников. В какие сроки работодатель должен проинформировать ЦЗН?

• **Не позднее, чем за 2 месяца (ИП не позднее, чем за 2 недели)**
• **При массовом сокращении- не позднее, чем за 3 месяца до начала проведения мероприятий**
• Не позднее, чем за 3 месяца (ИП не позднее, чем за 3 недели)
• Сроки определяются работодателем и согласовываются с сотрудником ЦЗН
• При массовом сокращении - не позднее, чем за 6 месяцев до начала проведения мероприятий

29. Должен ли работодатель ежегодно представлять в ЦЗН сведения о неприменении в отношении него процедур несостоятельности (банкротства)?

• Да, должен уведомлять, если среднесписочная численность работодателя свыше 25 человек
• Да, работодатель должен уведомлять ЦЗН в обязательном порядке
• Нет. Работодатель должен представлять в ЦЗН сведения о неприменении в отношении него процедур несостоятельности (банкротства) раз в пятилетку?
• **Нет. Работодатель представляет данные сведения в случае применения в отношении него процедур о несостоятельности (банкротстве)**

30. Может ли гражданин отказаться от прохождения профессионального обучения (дополнительного профессионального образования)

• Да, может, санкций к гражданину со стороны центров занятости населения не последует
• **Да, может, но в случае двух отказов от профессионального образования влечет за собой отказ в признании безработным**

- Нет, не может

31. По каким основаниям может быть прекращено предоставление услуги получения профессионального образования?

- **гражданин более 1 месяца не взаимодействовал с центром занятости населения с целью получения услуги**
- **гражданин более 2 раз перенес назначенную (запланированную) дату личной явки на беседу в центр занятости населения**
- прошел 21 календарный день с первой назначенной (запланированной) даты личной явки на беседу
- гражданин более 21 дня не взаимодействовал с центром занятости населения с целью получения услуги

32. Что оказывается при направлении органами службы занятости безработных граждан на профессиональную подготовку, переподготовку и повышение квалификации в другую местность?

- компенсация транспортных расходов на переезд к месту обучения
- **оплата стоимости проезда к месту обучения и обратно**
- **выплата суточных расходов за время следования к месту обучения и обратно**
- возмещение затрат на оформление документов для переезда
- **оплата найма жилого помещения на время обучения**

33. Каковы направления психологической поддержки безработных граждан, указанные в федеральном государственном стандарте?

- снижение стресса и тревожности у безработных граждан
- **повышение мотивации безработного гражданина к труду**
- **активизация позиции по поиску работы и трудоустройству**
- **повышение адаптации к существующим условия**
- развитие навыков самопрезентации и собеседования

34. Каковы условия оплаты листка нетрудоспособности по беременности и родам безработным гражданам, зарегистрированным в центре занятости?

- **в период отпуска по беременности и родам выплата пособия по безработице не производится**
- оплата листика нетрудоспособности по беременности и родам для безработных граждан, зарегистрированных в центре занятости, производится в размере минимальной заработной платы
- пособие по беременности и родам для безработных граждан, зарегистрированных в центре занятости, выплачивается только после рождения ребенка

35. В службу занятости обратился гражданин, относящийся к группе «А2» – активный, мотивированный, профессионально конкурентоспособный, но с завышенными ожиданиями к условиям труда (зарплата, график, должность). Какие меры службы занятости будут наиболее эффективны для данного клиента?

- Направить на низкоквалифицированную работу для снижения ожиданий
- **Предложить психологическую поддержку для коррекции завышенных запросов**
- **Организовать профессиональную ориентацию с анализом реального рынка труда**
- Включить в программу социальной адаптации для принятия любых условий трудоустройства
- **Оказать содействие в предпринимательской деятельности, если клиент склонен к самозанятости**

• Предложить переезд в другую местность, где его ожидания могут совпасть с предложениями работодателей

36. Какие условия являются обязательными для оказания государственной услуги по организации оплачиваемых работ?

• Предоставление медицинской справки о прохождении ежегодного медосмотра

• **У гражданина на портале РВР есть заявление о поиске подходящей работы**

• Предоставление удостоверения и документов, подтверждающих право гражданина на получение социальной поддержки

• **Заключен договор/дополнительное соглашение на временные работы между Центром занятости и организацией с прикреплённой вакансией. Статус Договора – действующий**

37. Какие административные процедуры (действия) включает в себя предоставление государственной услуги по профориентации?

• **Подбор, назначение и проведение тренинга**

• Уплата государственной пошлины или иных платежей

• **Проведение предварительной беседы с гражданином**

• **Формирование и направление предложения зарегистрированному гражданину о предоставлении государственной услуги**

• **Направление гражданину заключения о предоставлении государственной услуги**

38. Что относится к стратегиям поведения в конфликтных ситуациях?

• Подавление оппонента

• **Контроль первой негативной реакции**

• **Возможность взять паузу и проанализировать причинно-следственные связи конфликта**

• Игнорирование жалоб без обратной связи

39. Что входит в задачи кадрового консультанта службы занятости?

• **Привлечение партнеров**

• Независимый подбор персонала для компаний

• **Организация аутплейсмента**

• Оформление трудовых договоров и кадровое делопроизводство

• **Знание НПА в области содействия занятости населения, особенностей рынка труда и перечня государственных услуг**

• **Снятие запроса**

40. Клиентоцентричная среда означает

• **Организационную культуру, где каждый сотрудник независимо от должности принимает решения и действует, руководствуясь интересами клиента в рамках сервисной стратегии компании**

• Подлинную сервисную философию — не показную, а реальную готовность компании и персонала понять и выполнить потребности клиента именно так, как это важно для него

• Системный подход к качеству сервиса, который стремится к максимальному уровню обслуживания, но не обещает 100%-го удовлетворения всех запросов, поскольку индивидуальные ожидания могут различаться

41. Что относится к **ключевым** преимуществам Государственного Портала «Работа России» для Кадровых центров как для целевой аудитории?

• Наличие комплекса сервисов по подбору сотрудников под персональные возможности и нужды работодателя

• Рост благосостояния граждан, улучшение социальной обстановки, рост бюджета страны

- **Возможности для удержания и профессионального развития кадров**
- Поддержка и содействие в реализации социальных проектов, связанных с трудоустройством
- **Повышение привлекательности образа бренда**

42. Какие преимущества предлагает Центр занятости населения (ЦЗН) работодателям в рамках формирования своего бренда?

- Проведение маркетинговых исследований для анализа рынка труда
- **Понимание потребностей работодателей и индивидуальный подбор сотрудников, включая профподготовку**
- Предоставление финансовых субсидий для открытия новых вакансий
- Организация корпоративных мероприятий для сотрудников компаний

43. Какая информация, согласно Приказу Федеральной службы по труду и занятости от 08.07.2022 N 173, подлежит обязательной оценке на платформе "Работа в России"?

- Информация о работодателях
- Сведения о вакансиях
- **Информация о работодателях и вакансиях**
- Статистические данные по безработице

44. В службу занятости обратился гражданин, освободившийся из мест лишения свободы. Он имеет среднее образование, ранее работал слесарем, но за время заключения утратил профессиональные навыки. Гражданин мотивирован на трудоустройство, но испытывает трудности с социальной адаптацией и не знает актуальных требований рынка труда. Какие **первоочередные** меры службы занятости ему необходимы?

- **Психологическая поддержка для снижения стресса и повышения уверенности**
- Организация стажировки у работодателя
- **Социальная адаптация для восстановления навыков общения и работы в коллективе**
- Профессиональное обучение по актуальным программам (при необходимости)
- **Профессиональная ориентация с анализом современных требований к профессии слесаря**

45. Какой максимальный срок может быть установлен для участия в общественных работах по направлению ЦЗН?

- 6 месяцев
- Не ограничен
- 12 месяцев
- **3 месяца**
- От 6 до 12 месяцев

46. Согласно Приказу Минтруда России от 25.10.2019 № 690, какой из перечисленных показателей НЕ используется для оценки эффективности работы центров занятости населения?

- Доля трудоустроенных граждан в общей численности, обратившихся за содействием в поиске работы
- Доля работодателей, удовлетворённых услугами по подбору персонал
- **Средний срок поиска работы для граждан, зарегистрированных в ЦЗН**
- Количество бизнес-ситуаций работодателей, оформленных в виде технологических схем

47. Выберите верные утверждения о ярмарке вакансий

- Многопрофильная ярмарка охватывает вакансии только по рабочим профессиям

- **Специализированная ярмарка предназначена для вакансий с одинаковым или схожим набором требований к квалификации**
- **Адресная ярмарка может включать не более двух категорий граждан (например, инвалиды и выпускники вузов)**
- Проектная ярмарка организуется исключительно для вакансий с немедленным трудоустройством
- Районная ярмарка требует участия минимум 5 работодателей с массовой потребностью (от 10 вакансий у каждого)
- Онлайн-ярмарка проводится только через платформу «Работа России» без использования видеоконференцсвязи

48. Какой вид ярмарки вакансий организуется для инвалидов и выпускников вузов?

- Социальная
- Специализированная
- **Адресная**
- Проектная

49. Гражданин К. обратился в ЦЗН с жалобой: "Мне трижды предлагали вакансии, не соответствующие моей квалификации". Какой алгоритм действий наиболее соответствует принципам клиентоцентричности?

1) Проверить историю обращений и предыдущие рекомендации
2) Извиниться за допущенные ошибки в предыдущем обслуживании
3) Внести данные в журнал жалоб и предложить обратиться через неделю
4) Провести углубленное интервью для уточнения компетенций
5) Самостоятельно подобрать 3 релевантные вакансии и сопроводить до собеседования
6) Разъяснить критерии «подходящей работы» по закону

- 2 6 1 3
- 1 6 2 3
- **2 4 1 5**
- 6 4 1 3

50. Какие методы работы наиболее эффективны при оказании психологической поддержки участникам СВО?

- Групповая терапия как основной формат взаимодействия
- **Целеполагание для восстановления мотивации**
- Жёсткое планирование будущего без альтернатив
- **Инвентаризация жизненных достижений для повышения самооценки**
- Игнорирование прошлого опыта для быстрой адаптации

Характеристика результатов освоения программы

В результате освоения программы у слушателя сформированы следующие компетенции:

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ПСК – 1[4]. Содействие гражданам в поиске подходящей работы	- знает нормативные правовые акты в области содействия занятости населения федерального и регионального уровней, в области профессионального

[4] Профессиональный стандарт «Специалист по оказанию государственных услуг в области занятости населения», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 20 сентября 2021 г. N 642н (трудовая функция A/01.6)

	образования и социальной защиты инвалидов, административные регламенты; - знает региональные программы содействия занятости населения; - понимает особенности рынка труда и потребность в кадрах; - знает перечень госуслуг ЦЗН, формы, методы и порядок их предоставления; - использует требования по защите персональных данных при обработке информации
ПСК – 2[5]. Содействие самозанятости безработных граждан	- применяет способы, средства и порядок межведомственного взаимодействия и взаимодействия с населением при оказании госуслуг; - использует правила межличностного общения, этика делового общения и межкультурной коммуникации, особенности общения с инвалидами; - следует правила и порядок ведения делопроизводства и ЭДО, порядок и сроки представления отчетности; - анализирует ситуацию на рынке труда, потребности в кадрах
ПСК – 3[6]. Оказание психологической поддержки безработным гражданам	- дифференцирует категории и характеристики граждан - получателей услуг ЦЗН, основные типы их проблем и возрастные особенности развития личности; - использует методы и методики социальной психологии; - применяет ехнологии психологического консультирования; - методы организации и проведения психодиагностики, психологического тестирования и психологического тренинга; - знает правила организации психодиагностического обследования; - владеет профессиональными и этическими нормами деятельности психолога

[5] Профессиональный стандарт «Специалист по оказанию государственных услуг в области занятости населения», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 20 сентября 2021 г. N 642н (трудовая функция A/04.6)

[6] Профессиональный стандарт «Специалист по оказанию государственных услуг в области занятости населения», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 20 сентября 2021 г. N 642н (трудовая функция B/02.6)