



Министерство образования Свердловской области
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области
«Нижнетагильский техникум металлообрабатывающих производств и сервиса»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

СТАНДАРТ ТЕХНИКУМА



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ СО «НТТМПС»

_____ Н.В. Гриценко

«13» июля 2026 г.

Ввести в действие с 13.07.2026 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

**«Применение «понятного языка» взаимодействия с
внешними внутренними клиентами в
ГАПОУ СО «Нижнетагильский техникум
металлообрабатывающих производств и сервиса»**

1. Общие положения

Цель документа: обеспечить единообразное и эффективное взаимодействие с внешними (обучающиеся, родители, партнёры) и внутренними (сотрудники) клиентами на основе принципов понятного языка и клиентоцентричности в ...

Задачи:

- повысить уровень удовлетворённости клиентов качеством коммуникации;
- снизить количество повторных обращений за счёт чёткости формулировок;
- упростить восприятие информации для всех категорий клиентов, включая лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и лиц с низким уровнем владения русским языком;
- стандартизировать коммуникационные процессы в организации.

Нормативная база:

- стандарт «Государство для людей»;
- федеральные законы об образовании и о доступе к информации;
- внутренние регламенты организации.

2. Основные принципы «понятного языка»

1. **Простота и ясность:** избегание сложных терминов, канцеляризмов, длинных предложений.
2. **Краткость:** лаконичность формулировок без потери смысла.
3. **Конкретика:** чёткое изложение сути вопроса, отсутствие расплывчатых формулировок.
4. **Ориентированность на клиента:** фокус на потребностях и ожиданиях аудитории.
5. **Позитивный тон:** уважительное и доброжелательное общение, отсутствие негативных формулировок.
6. **Доступность:** учёт особенностей разных групп клиентов (возраст, уровень образования, ОВЗ).

3. Правила применения «понятного языка»

В устной коммуникации (телефонные разговоры, личные встречи):

- начинать разговор с представления себя и организации;
- использовать короткие предложения (не более 20 слов);
- избегать профессионального жаргона, заменяя его простыми аналогами;
- при необходимости объяснять термины простыми словами;
- проверять понимание: «Всё ли вам понятно? Хотите, я повторю?»;
- поддерживать ровный, доброжелательный тон голоса.

В письменной коммуникации (письма, уведомления, инструкции, сайт):

- делить текст на короткие абзацы (2–4 предложения);
- использовать маркированные или нумерованные списки для перечисления шагов или условий;
- выделять ключевые моменты жирным шрифтом или курсивом;
- применять заголовки и подзаголовки для структурирования текста;

- заменять пассивный залог активным (например, «мы отправим вам документ» вместо «документ будет отправлен»);
- избегать двойного отрицания и сложных грамматических конструкций.

Примеры:

Неправильно	Правильно
«В соответствии с регламентом, утверждённым приказом № 123, вам необходимо предоставить комплект документов в срок до 30 календарных дней»	«Пожалуйста, подайте документы в течение 30 дней. Список документов: [перечень]»
«Процедура зачисления осуществляется после верификации предоставленных сведений»	«Мы проверим ваши данные и сообщим о зачислении»

4. Особенности взаимодействия с разными категориями клиентов

Внешние клиенты:

- **Обучающиеся:** использовать простой язык, избегать излишней формальности, давать чёткие инструкции.
- **Родители:** предоставлять полную информацию о процессах (зачисление, экзамены, расписание), отвечать на вопросы оперативно.
- **Партнёры:** соблюдать деловой стиль, но избегать излишнего канцеляризма; чётко формулировать условия сотрудничества.

Внутренние клиенты (сотрудники):

- обеспечивать прозрачность внутренних процессов;
- давать чёткие и выполнимые инструкции;
- оперативно отвечать на запросы коллег.

5. Инструменты и ресурсы

- **Шаблоны ответов** на типовые обращения (для электронной почты, соцсетей, телефонных разговоров).
- **База знаний** с часто задаваемыми вопросами (FAQ) и ответами на них.
- **Чек-лист** для проверки текстов на соответствие принципам понятного языка:
 - текст понятен без дополнительных объяснений?
 - использованы простые слова и короткие предложения?
 - информация структурирована (списки, подзаголовки)?
 - тон общения уважительный и доброжелательный?
- **Скрипты** для телефонных разговоров и личных консультаций.

6. Обучение и контроль

Обучение сотрудников:

- проведение семинаров и тренингов по клиентоцентричному общению;

- разбор реальных кейсов с ошибками и их исправление;
- ознакомление с методическим документом под подпись.

Контроль качества:

- регулярный аудит текстов (письма, сайт, инструкции) на соответствие принципам понятного языка;
- мониторинг удовлетворённости клиентов через опросы и обратную связь;
- анализ повторных обращений: если клиент обращается повторно из-за неясности ответа, это сигнал к улучшению коммуникации.

7. Ответственность

- **Руководитель организации** отвечает за внедрение принципов понятного языка в деятельность организации.
- **Ответственные за коммуникацию** (секретариат, отдел по работе с клиентами, пресс-служба) обеспечивают соблюдение правил в общении с клиентами.
- **Все сотрудники** обязаны следовать принципам понятного языка при взаимодействии с клиентами.

8. Оценка эффективности

Показатели для мониторинга:

- уровень удовлетворённости клиентов (опросы, отзывы);
- количество повторных обращений по одному вопросу;
- время решения запросов клиентов;
- результаты аудита текстов на понятность.

Приложения:

1. Шаблоны ответов на типовые обращения.
2. Чек-лист для проверки текстов.
3. Скрипты телефонных разговоров.
4. Глоссарий сложных терминов с их простыми аналогами.

Приложение 1. Шаблоны ответов на типовые обращения

1. Запрос о зачислении ребёнка в образовательную организацию

Здравствуйте, [Имя Отчество]!

Благодарим за обращение. Для зачисления ребёнка в нашу организацию вам необходимо:

1. Заполнить заявление (форма прилагается).
2. Предоставить свидетельство о рождении ребёнка.
3. Приложить медицинскую справку по форме № 026/у.
4. Предъявить паспорт родителя (законного представителя).

Документы можно подать лично в приёмной комиссии (кабинет № 101) с 9:00 до 17:00 в будние дни или отправить скан-копии на почту .

Срок рассмотрения заявления — 3 рабочих дня. О результатах вам сообщат по телефону или электронной почте.

Если у вас остались вопросы, будем рады на них ответить.

С уважением, Секретариат [Название организации]

2. Запрос о расписании занятий

Добрый день, [Имя]!

Актуальное расписание занятий размещено на официальном сайте нашей организации в разделе «Учебный процесс» → «Расписание». Ссылка: [ссылка]

Расписание обновляется еженедельно по пятницам. Если вы не нашли нужную информацию, уточните, для какой группы/класса вы ищете расписание, — мы поможем.

С уважением, Отдел учебной работы

3. Жалоба на качество обучения

Здравствуйте, [Имя Отчество]!

Благодарим вас за обратную связь. Нам очень жаль, что вы столкнулись с трудностями в обучении.

Чтобы разобраться в ситуации, просим вас:

- указать предмет и преподавателя;
- описать конкретную проблему;
- сообщить дату и время занятий, если это возможно.

Мы передадим информацию руководителю учебной части. С вами свяжутся в течение 2 рабочих дней для обсуждения решения.

Приносим извинения за возникшие неудобства.

С уважением, Администрация [Название организации]

4. Запрос о дополнительных образовательных программах

Добрый день!

В нашей организации доступны следующие дополнительные программы:

- кружок робототехники (для 5–7 классов);
- студия изобразительного искусства (для всех возрастов);
- секция шахмат (для 3–9 классов).

Подробное описание программ и расписание занятий вы найдёте на сайте: [ссылка].

Для записи обратитесь в кабинет № 205 или позвоните по телефону: [номер].

Будем рады видеть вашего ребёнка на занятиях!

С уважением, Отдел дополнительного образования

Приложение 2. Чек-лист для проверки текстов на соответствие принципам «понятного языка»

Отметьте «Да» или «Нет» для каждого пункта:

1. Текст начинается с чёткого указания цели сообщения? (Да/Нет)
2. Используются ли простые и понятные слова вместо терминов и канцеляризов? (Да/Нет)
3. Предложения короткие (не более 20 слов)? (Да/Нет)
4. Текст разделён на абзацы (каждый абзац — 2–4 предложения)? (Да/Нет)
5. Есть ли списки или нумерация для перечисления шагов/условий? (Да/Нет)
6. Выделены ли ключевые моменты (жирным шрифтом, курсивом)? (Да/Нет)
7. Использован активный залог вместо пассивного (например, «мы отправим» вместо «будет отправлено»)? (Да/Нет)
8. Отсутствуют ли двойные отрицания и сложные конструкции? (Да/Нет)
9. Тон общения уважительный и доброжелательный? (Да/Нет)
10. Можно ли понять суть текста без дополнительных объяснений? (Да/Нет)

Оценка:

- 9–10 «Да» — текст соответствует принципам «понятного языка».
- 7–8 «Да» — требуется небольшая корректировка.
- Менее 7 «Да» — текст нужно переработать.

Приложение 3. Скрипты телефонных разговоров

Сценарий 1. Входящий звонок от родителя

Этап разговора	Фразы сотрудника
Приветствие	«Добрый день! [Название организации], меня зовут [Имя]. Чем могу помочь?»
Выяснение сути вопроса	«Уточните, пожалуйста, по какому вопросу вы обращаетесь?»
Предоставление информации	«Сейчас я проверю информацию. Подождите минуту, пожалуйста. <...> Да, всё верно, [кратко и чётко отвечает на вопрос].»
Уточнение понимания	«Всё ли вам понятно? Хотите, я повторю какой-то момент?»
Завершение разговора	«Благодарю вас за обращение. Если появятся дополнительные вопросы, звоните. Хорошего дня!»

Сценарий 2. Исходящий звонок для подтверждения записи

Этап разговора	Фразы сотрудника
Приветствие	«Здравствуйте, [Имя Отчество]! Это [Имя] из [Название организации]. Мы подтверждаем вашу запись на [дата, время]. Всё верно?»
Уточнение деталей	«Напоминаю, что встреча пройдёт в кабинете № 301. Возьмите с собой паспорт и заполненное заявление. У вас есть вопросы?»
Ответы на вопросы	«Да, конечно, я уточню... <...> Вот что я могу сказать: [ответ].»
Завершение разговора	«Спасибо, что подтвердили запись. Ждём вас! Хорошего дня!»

Приложение 4. Глоссарий сложных терминов с их простыми аналогами

Сложный термин	Простой аналог	Пример использования
Верификация	Проверка	«Мы проверим ваши данные в течение 3 рабочих дней»
Регламент	Правила	«Согласно правилам организации, документы нужно подать до 30 сентября»
Процедура зачисления	Порядок зачисления	«Чтобы поступить, выполните следующие шаги: <...>»
Идентификация	Подтверждение личности	«Для входа в личный кабинет введите логин и пароль»
Апробация программы	Тестирование программы	«Мы протестируем новую программу в следующем семестре»
Мониторинг успеваемости	Отслеживание оценок	«Учителя следят за успеваемостью учеников и сообщают родителям»
Оптимизация учебного плана	Улучшение расписания	«Мы изменили расписание, чтобы ученикам было удобнее»
Интеграция образовательных ресурсов	Объединение учебных материалов	«Мы собрали все учебники и видеоуроки в одном месте»
Аккредитация организации	Официальное признание	«Наша школа прошла проверку и получила разрешение на работу»
Инклюзивное образование	Обучение для всех	«Мы создаём условия, чтобы учиться могли дети с разными возможностями»