

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

Институт «Высшая школа государственного управления»

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор Института ВШГУ РАНХиГС

О.И. Кондратенко

«10» апреля 2025 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

повышения квалификации

«Эффективный помощник руководителя»

(наименование программы)

Москва, 2025

Разработчики:

Е.А. Аверьянов,
Директор Центра профессионального развития государственных служащих Института
ВШГУ РАНХиГС

Е.С. Поливалова,
ведущий специалист Центра профессионального развития государственных служащих
Института ВШГУ РАНХиГС

Руководители программы:

Е.А. Аверьянов,
Директор Центра профессионального развития государственных служащих Института
ВШГУ РАНХиГС

Е.С. Поливалова,
ведущий специалист Центра профессионального развития государственных служащих
Института ВШГУ РАНХиГС

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации рассмотрена и рекомендована к утверждению и реализации на заседании Ученого совета Института ВШГУ от «10» апреля 2025 г., протокол № 04.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика программы	4
1.1. Цель реализации	4
1.2. Нормативно-правовая база	4
1.3. Планируемые результаты обучения	6
1.4. Категория слушателей	7
1.5. Формы обучения и сроки освоения	7
1.6. Период обучения и режим занятий	7
1.7. Документ о квалификации	7
2. Содержание программы	7
2.1. Календарный учебный график	7
2.2. Учебный план	8
2.3. Содержание программы по темам	10
3. Организационно-педагогические условия реализации программы	11
3.1. Кадровое обеспечение	11
3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы	16
3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	16
4. Оценка качества освоения программы	19

1. Общая характеристика программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Эффективный помощник руководителя» разработана в рамках государственного задания федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» на 2025 год и на плановый период 2026 и 2027 годов.

1.1. Цель и задачи реализации программы

Цель: повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации в области организационного и документационного обеспечения управления с целью совершенствования выполнения трудовых функций, связанных с обеспечением деятельности руководителя, улучшением операционных процессов и коммуникации в организации.

Задачи:

- сформировать представление о ключевых навыках, знаниях, которые необходимы для эффективного выполнения роли помощника руководителя;
- сформировать представление о ценностных основаниях государственной гражданской службы, особенностях служебной этики и протокола;
- развить навыки эффективной организации делопроизводства на государственной гражданской службе, в том числе с применением информационно-коммуникационных технологий;
- развить навыки эффективных коммуникаций.

1.2. Нормативно-правовая база

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации разработана на основании следующих нормативно-правовых документов:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп. от 28.02.2025г.).
2. Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 (ред. от 15.11.2013) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (зарегистрировано в Минюсте России 20.08.2013 № 29444).
3. Приказ Минобрнауки России от 12.09.2013 № 1061 (ред. от 13.12.2021) «Об утверждении перечней специальностей и направлений подготовки высшего образования» (Зарегистрировано в Минюсте России 14.10.2013 № 30163).
4. Приказ Минтруда России от 15.06.2020 № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (зарегистрировано в Минюсте России 15.07.2020 № 58957).
5. Приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 № 1016 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление».
6. Приказ РАНХиГС от 13 августа 2021 г. № 02-835 «Об утверждении Положения о порядке разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ - программ профессиональной переподготовки, программ повышения квалификации».
7. Приказ РАНХиГС от 09 декабря 2024 года №02-2499 «О внесении изменений в Порядок разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных

программ-программ повышения квалификации, программ профессиональной переподготовки, утвержденный приказом от 13 августа 2021 года №02-835».

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

9. Приказ РАНХиГС от 19 апреля 2019 г. № 02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию».

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

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

12. 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.

13. *Нормативные документы, определяющие требования к выпускнику программы:*

– «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 № 197-ФЗ (с изм. от 28.12.2024).

– ОК 010-2014 (МСКЗ-08). Общероссийский классификатор занятий» (принят и введен в действие приказом Росстандарта от 12.12.2014 № 2020-ст) (ред. от 18.02.2021).

– «ЕКС - Единый классификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, установленный постановлением Правительства РФ от 31.10.2002 № 787.

– Справочник квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих <https://www.economy.gov.ru/material/file/b35b18044d02717aa97b0921e6d9427a/spravochnik.pdf?ysclid=li1e9yi544799762946>.

1.3. Планируемые результаты обучения

Таблица 1.3.1

Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Общепрофессиональные, профессионально-специализированные компетенции или трудовые функции (ОПК, ПСК, ПЛК) (формируются и (или) совершенствуются)	Знания	Умения	Практический опыт
ВД 1. Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации	ПСК-1 ¹ . Организация информационного взаимодействия руководителя с подразделениями и должностными лицами организации	Знать: нормативные правовые акты, нормативно-методические документы, государственные стандарты в сфере деятельности организации; структуру организации, руководство структурных подразделений, направления деятельности организации и компетенции структурных подразделений и должностных лиц; классификацию управленческой информации, виды управленческой информации; формы представления управленческой информации	Уметь: осуществлять сбор и переработку информации, необходимой для деятельности руководителя; осуществлять систематизацию получаемых и передаваемых данных; осуществлять проверку достоверности, полноты и непротиворечивости данных, исключение дублирования информации; обеспечивать оперативность информационных потоков	Владеть навыками: информирования работников организации о решениях руководителя; организация обмена информацией между подразделениями и должностными лицами организации; оповещения работников о предстоящих мероприятиях; организации встреч трудового коллектива с руководством; информирования руководителя об обращениях сотрудников по рабочим и личным вопросам
ВД 2. Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации	ПСК-2 ² . Составление и оформление управленческой документации	Знать: правовые основы управления (основы административного, трудового и хозяйственного права); структуру организации, руководство структурных подразделений, образцы подписей лиц, имеющих право подписания и утверждения документов, и ограничения зон их ответственности;	Уметь: редактировать тексты служебных документов; пользоваться унифицированными формами документов	Владеть навыками: составления проектов распорядительных (приказы, распоряжения) и информационно-справочных документов (служебные письма, справки, докладные и служебные записки); контроля прохождения документов в организации (согласование, подписание и

¹ Приказ Минтруда России от 15.06.2020 № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (трудовая функция С/14.6).

² Приказ Минтруда России от 15.06.2020 № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (трудовая функция С/10.6).

		правила документационного обеспечения деятельности организации; порядок работы с документами; требования, предъявляемые к документам в соответствии с нормативными правовыми актами и государственными стандартами; правила согласования документов организации (внутреннего и внешнего); правила подписания и утверждения документов		утверждение документа)
УК - универсальные компетенции (формируются и (или) совершенствуются)				
Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Знания	Умения	Практический опыт
Самоорганизация и саморазвитие	УК-6 ³ . Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знать: основные функции и задачи помощника; компетенции и личные качества помощника руководителя; сферу ответственности	Уметь: применять техники управления стрессом, психологические методы снижения стресса на рабочем месте	Владеть: навыками делового общения

1.4. Категория слушателей

К освоению программы допускаются федеральные государственные гражданские служащие:

1) помощники руководителей высших должностных лиц министерств, федеральных служб и агентств, относящиеся к главной группе должностей, категории «помощники (советники)»;

2) федеральные государственные гражданские служащие, замещающие иные должности государственной гражданской службы, в трудовые функции которых входит организационное и документационное обеспечение управления организацией.

Требования к слушателям программы:

высшее образование (бакалавриат, магистратура, специалитет), среднее профессиональное образование.

³Приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 № 1016 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление».

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Очная форма обучения.

Общая трудоемкость программы 36 академических часов.

1.6. Период обучения и режим занятий

Период обучения составляет 5 учебных дней.

Режим занятий: по 6-8 академических часов в день.

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

1.7. Документ о квалификации

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

2. Содержание программы

2.1. Календарный учебный график

Таблица 2.1.1

Календарный учебный график

Период обучения - 5 учебных дней				
1 день	2 день	3 день	4 день	5 день
УЗ	УЗ	УЗ	УЗ	УЗ ИА

Условные обозначения:

УЗ – учебные занятия.

ИА – итоговая аттестация.

2.2. Учебный план

Таблица 2.2.1

Учебный план
по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации
«Эффективный помощник руководителя»

№ п/п	Наименование темы	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий), час.					Самостоятельная работа (в т.ч. электронное обучение), 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	15	16	17	18	19
1.	Роль и функции помощника руководителя	4	4	2		2												УК-6 ПСК-1
2.	Организационное и информационное обеспечение деятельности руководителя	6	6	2		4												ПСК-1
3.	Организация мероприятий и встреч. Основы делового протокола.	6	6	2		4												ПСК-2
4	Порядок работы с документами	6	6	2		4												ПСК-2
5.	Устная и письменная коммуникация. Ведение деловой переписки	4	4	2		2												ПСК-2
6	Профессиональное поведение и ответственность. Личная эффективность и самоорганизация	8	8	2		6												УК-6 ПСК-1
	Итого:	34	34	12		22												
	Итоговая аттестация (тестирование):	2															2/3	
	Всего:	36	34	12		22											2	

2.3. Содержание программы по темам

Таблица 2.3.1

Содержание программы по темам

Наименование темы	Содержание темы
Тема 1. Роль и функции помощника руководителя.	Основные функции и задачи помощника. Компетенции и личные качества помощника руководителя. Сфера ответственности.
Тема 2. Организационное и информационное обеспечение деятельности руководителя.	Планирование и организация рабочего дня руководителя. Принципы и правила планирования рабочего времени. Организация работы приемной руководителя. Техники, инструменты управления временем и расстановки приоритетов. Делегирование. Организация командировок руководителя. Информационно-документационное обеспечение деловых поездок руководителя. Современные средства сбора, обработки и передачи информации. Правила защиты конфиденциальной информации.
Тема 3. Организация мероприятий и встреч. Основы делового протокола.	Основные этапы подготовки мероприятий и встреч. Планирование совещаний. Организация переговоров, конференций и деловых встреч. Основные принципы делового протокола. Этикетные нормы делового общения.
Тема 4. Порядок работы с документами.	Правила работы с входящими, исходящими и внутренними документами. Правила составления и оформления разных видов документов. Требования, предъявляемые к документам в соответствии с нормативными правовыми актами и государственными стандартами. Правила создания и ведения баз данных служебных документов в организации.
Тема 5. Устная и письменная коммуникация. Ведение деловой переписки.	Особенности устной и письменной коммуникации. Речевая культура. Принципы и правила письменного этикета. Основы подготовки речей и докладов руководителя. Подготовка презентаций руководителя. Цифровой этикет, поддержание электронных коммуникаций.
Тема 6. Профессиональное поведение и ответственность. Личная эффективность и самоорганизация.	Профессиональная этика. Служебный этикет. Соблюдение конфиденциальности. Имидж помощника руководителя и личный дресс-код. Эмоциональный интеллект. Управление стрессом. Техники управления стрессом, психологические методы снижения стресса на рабочем месте. Психологические основы делового общения. Управление конфликтом.

3. Организационно-педагогические условия реализации программы

3.1. Кадровое обеспечение

Реализация программы обеспечивается научно-педагогическими кадрами, имеющими образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, систематически занимающимися научной и (или) научно-методической деятельностью, а также владеющие навыками интерактивной работы. Условием допуска к участию в Программе является наличие у преподавателя методических разработок, а также владение активными формами и методами обучения.

Руководство Программы вместе с преподавателями поддерживают высокий квалификационный уровень ППС за счет регулярного повышения квалификации преподавателей, содействие в их участии в конференциях и методических семинарах, обеспечивает привлечение ППС для работы в органах власти в качестве экспертов (при разработке региональных программ и проектов, в кадровых комиссиях).

Таблица 3.1.1

Сведения о профессорско-преподавательском составе

ФИО	Специальность, присвоенная квалификация по диплому	Дополнительная квалификация	Место работы, должность Основное/ дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности или дополнительная квалификация	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой темы или разработанного электронного курса
						Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Сосновая Анна Владимировна	2015, Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, Государственное и муниципальное управление, менеджер		Бизнес-тренер, ведущий преподаватель центра профессионального развития «Профи-Карьера» Дополнительное место работы – договор ГПХ		8			Тема 1. Роль и функции помощника руководителя. Тема 3. Организация мероприятий и встреч. Основы делового протокола.

								<p>Тема 4. Порядок работы с документами.</p> <p>Тема 5. Устная и письменная коммуникация. Ведение деловой переписки.</p>
Мартусевич Ирина Александровна	2007, РЭУ имени Г.В. Плеханова, экономист по специальности «Финансы и кредит»		Проректор НИУ ВШЭ, Дополнительное место работы – договор ГПХ		18			<p>Тема 1. Роль и функции помощника руководителя.</p> <p>Тема 2. Организационное и информационное обеспечение деятельности руководителя.</p> <p>Тема 3. Организация мероприятий и встреч. Основы делового протокола.</p> <p>Тема 4. Порядок работы с документами.</p> <p>Тема 5. Устная и письменная коммуникация. Ведение деловой переписки.</p>

Тимошенков Павел Владимирович	Специалист в области туризма (Российский государственный университет туризма и сервиса)	Психология (Российский православный университет им. Иоанна Богослова)	Начальник отдела сопровождения протокольных мероприятий Департамента государственной службы и административной деятельности Министерства науки и высшего образования РФ Дополнительное место работы – договор ГПХ		17			<p>Тема 2. Организационное и информационное обеспечение деятельности руководителя.</p> <p>Тема 3. Организация мероприятий и встреч. Основы делового протокола.</p> <p>Тема 4. Порядок работы с документами.</p> <p>Тема 5. Устная и письменная коммуникация. Ведение деловой переписки.</p>
Шевелева Ольга Владимировна	1988, Московский государственный историко-архивный институт (РГГУ). «Документоведение и организация управленческого труда в государственных учреждениях», "Документовед и организатор управленческого труда и делопроизводства		Тренер-консультант. Дополнительное место работы – договор ГПХ		26	20	16	<p>Тема 3. Организация мероприятий и встреч. Основы делового протокола.</p> <p>Тема 6. Профессиональное поведение и ответственность. Личная эффективность и самоорганизация.</p>

	государственных учреждений"							
Ткачева Марьям Рушановна	1989, МГУ им. М.В. Ломоносова, "Журналистика", журналист, литературный работник газеты; 2014, Институт экономики и культуры, "Психология", психолог		Тренер-консультант Дополнительное место работы – договор ГПХ		20	10	10	Тема 6. Профессиональное поведение и ответственность. Личная эффективность и самоорганизация.
Садовой Дмитрий Юрьевич	Московская открытая социальная академия, дизайнер		Генеральный директор ООО «Цифродинамика» Дополнительное место работы – договор ГПХ		14	4	4	Тема 3. Организация мероприятий и встреч. Основы делового протокола. Тема 5. Устная и письменная коммуникация. Ведение деловой переписки.
Киселева Марина Николаевна	2000, Саратовский гос. соц.-эконом. ун-т, "Менеджер", "ГМУ"; 2000, Саратовский гос. ун-т "Психолог. Преподаватель", "Психология"		Бизнес-тренер, психолог, консультант по развитию людей и организаций, руководитель HR-направления тренингового центра «Сова». Дополнительное место работы – договор ГПХ		14	14	14	Тема 2. Организационное и информационное обеспечение деятельности руководителя. Тема 5. Устная и письменная коммуникация. Ведение деловой переписки.

Сехлян Армен Овакимович	2017, РАНХиГС, «Государственное и муниципальное управление» 2019, РАНХиГС, «Международная торговля на региональных и мировых рынках»		Специалист отдела корпоративных программ обучения ВШКУ РАНХиГС Основное место работы – почасовая оплата труда		10	10	3	Тема 2. Организационное и информационное обеспечение деятельности руководителя. Тема 3. Организация мероприятий и встреч. Основы делового протокола.
Солдаткин Павел Александрович	2006, Международный эколого- политологический Университет, Менеджмент. Финансовый менеджмент, специалист		Соучредитель «Фонда когнитивного развития» «Нейропоколение». Дополнительное место работы – договор ГПХ		24	10	10	Тема 1. Роль и функции помощника руководителя. Тема 2. Организационное и информационное обеспечение деятельности руководителя
Карпычева Елена Вячеславовна	1993, Тверской государственный университет История, Историк. Преподаватель истории и обществоведения	ПП «Документоведение и архивоведение»	Российский университет транспорта, кафедра «Документационное обеспечение международных коммуникаций», доцент Дополнительное место работы – договор ГПХ	К.ист. н., доцент	35	23	23	Тема 4. Порядок работы с документами

3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

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

Для обеспечения обучения слушателей по программе «Эффективный помощник руководителя» имеется следующая материально-техническая база:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет;
- помещения для проведения практических занятий, оборудованными учебной мебелью;
- библиотека, имеющую рабочие места для слушателей, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет;
- компьютерные классы.

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

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

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

3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Примеры практических заданий

1 задание «Техники, инструменты управления временем и расстановки приоритетов»

- Обсуждение с участниками текущих трудностей в управлении временем.
- Обзор основных понятий: важность, срочность и приоритетность задач.
- Настройка на групповую работу и обмен опытом.

Групповая работа: Составление списка критериев (15 минут).

Участники делятся на мини-группы (по 4-5 человек) и в течение 5 минут обсуждают:

1. Какие факторы они учитывают, чтобы определить важность и срочность задач.
2. Примеры из своей практики, связанные с управлением задачами.
3. Каждая мини-группа вырабатывает собственный список критериев, описывающих важность, срочность и приоритетность задач.
4. Обсуждение и консолидация критериев (15 минут).

Каждая группа представляет свои критерии. Предложенные пункты фиксируются на флипчарте или в общей таблице. Обсуждение схожих и противоречивых критериев,

аргументация выбора. Составление единого списка уникальных критериев, который будет использоваться в дальнейшей работе.

2 задание «Взаимодействие с руководителем».

1) определение своего типа и типа руководителя по типологии DISC. Затем участники анализируют фрагменты видеороликов и должны определить психологический тип героев роликов. Упражнение полезно для выработки навыков эффективной коммуникации и взаимодействия не только с руководителем, но и с партнерами, коллегами, гостями. Участники сразу строят причинно-следственные связи, почему тот или иной психологический тип взаимодействует в той или иной манере и так или иначе проявляет свой тип поведения.

2) работа по определению ожиданий руководителя. Упражнение позволяет участникам поставить себя на место руководителя, порассуждать об ожиданиях в отношении к помощнику для того, чтобы легче и проще попадать в эти ожидания.

3 задание «Этикетные нормы делового общения».

Практическое задание (работа в парах и индивидуально). Упражнения для развития способностей по эффективной невербальной коммуникации: походка и осанка, позы и жесты в положении сидя и стоя, мимика, направление взгляда и длительность визуального контакта, дистанция между партнерами.

- Один участник демонстрирует позу/жест, другой должен описать свои ощущения и впечатления.

- Участники по очереди показывают мимику и создают визуальный контакт на заданное время (например, 10 секунд), затем обсуждают эмоциональное восприятие.

- Испытание различных дистанций (близкая, социальная, деловая) и обсуждение, как это влияет на восприятие и доверие.

Рефлексия: как участники могут применять навыки невербальной коммуникации в своей профессиональной деятельности.

Нормативно-правовые документы:

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 1 июля 2020 г.) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/
2. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 14.02.2024) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_48601/
3. Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» (с изменениями и дополнениями от 18.03.2023) <https://base.garant.ru/12164203/>
4. Федеральный закон от 20.03.2025 N 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти» (начало действия документа – с 19.06.2025)
5. Указ Президента Российской Федерации от 21.02.2019 № 68 «О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации» (ред. от 26.06.2023) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_318654/
6. Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_357927/
7. Указ Президента РФ от 12.08.2002 № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих» (с изменениями и дополнениями от 25.08.2021) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_89509/
8. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих

Российской Федерации и муниципальных служащих (одобрен решением президиума Совета при Президенте РФ по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г., протокол N 21) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_113505/

9. Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июля 2020 г. № 333н (Зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 15 июля 2020 года, регистрационный N 58957) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_357714/

10. Проект профессионального стандарта «Специалист службы протокола» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 января 2023 г. N 52н, вступает в силу с 01.09.2023)

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_441502/99300706bd70c6197ea704e43e6043d8a7448ceb/

Основная литература:

1. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для вузов / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16692-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560482>.

2. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16319-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563035>.

3. Спивак, В. А. Деловая этика : учебник и практикум для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11895-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560102>.

4. Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум: учебное пособие для вузов — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/konflikt-menedzhment-praktikum-519883>

5. Никитина, А. С. и др. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении: учебное пособие для вузов — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 171 с. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-v-gosudarstvennom-i-municipalnom-upravlenii-519784>

6. Доронина, Л. А. (ред.) Документоведение: учебник и практикум для среднего профессионального образования — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509824>

7. Гришина, Н. В. Психология конфликта — 3-е издание — Питер, 2022. КноРус. Профессиональная этика и психология делового общения. (СПО). Учебник. — 234 с. — 2022.

8. Сосновая, А. Ассистент руководителя. Лайфхаки профессии. — СПб: Питер, 2023. — 208с.

9. Бехтерев, С. В. Как работать в рабочее время: Правила победы над офисным хаосом Альпина Паблишер, 2021. — 328 с.

10. Колышкина, Т. Б. и Шустина, И. В. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебное пособие для вузов — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 145 с. Текст: электронный // Образовательная платформа

Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-dokumentooborot-i-deloproizvodstvo-513409>

11. Брянецев, И. И. и Гребенникова, А. А. Этика государственной и муниципальной службы: учебное пособие — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 85 с.
12. Ильиных, С. А. Управление конфликтами: учебное пособие — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 282 с.
13. Короткий, С. В. Деловые коммуникации: учебное пособие — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 90 с.
14. Прокопович, Г. А. Этика и этикет государственных и муниципальных служащих: учебное пособие — Санкт-Петербург: Интермедия, 2020. — 120 с.

Дополнительная литература:

1. Знаменский, Д. Ю. Государственная и муниципальная служба : учебник для вузов / Д. Ю. Знаменский ; ответственный редактор Н. А. Омельченко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19080-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560033>.
2. Голуб, И. Б. Русский язык и практическая стилистика : учебно-справочное пособие / И. Б. Голуб. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 355 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01034-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559955>.
3. Кушнир, И. В. Секретарь руководителя: успешные подходы и рекомендации: учебник: издательство "Питер", 2023 – 256 с.
4. Григорьев, В. А. (2023). Управление временем и эффективная поддержка руководителя, учебник: издательство "Просвещение", 2023 – 240 с.
5. Юрьева, Е. С. (2024). Эффективная коммуникация: секреты успешного делового общения: издательство "Культура и спорт", 2024 – 280 с.
6. Николаева, Т. Р. Основы делопроизводства и документационного обеспечения управления: учебник: Издательство "Инфра-М", 2022 – 200 с.
7. Смирнова А. Л., Курс «Особенности работы с руководителями»: издательство «Менеджмент», 2024.

Справочные системы:

1. <http://nlr.ru/> - Российская национальная библиотека
2. <https://rusneb.ru/> -Национальная электронная библиотека
3. <https://www.rsl.ru/> - Российская государственная библиотека
4. <https://yandex.ru/> - Поисковая система
5. <http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс
6. <https://www.garant.ru/> - Гарант

4. Оценка качества освоения программы

4.1. Формы и объем итоговой аттестации

По настоящей дополнительной профессиональной программе повышения квалификации предусматривается итоговая аттестация в виде зачета – тестирование на информационно-образовательном портале Института ВШГУ.

Примерные тестовые задания к итоговой аттестации

Слушателю необходимо ответить на вопрос, выбрав один вариант из предложенных.

1. К требованиям, предъявляемым к сообщению, не относят:
 - ясность
 - +выразительность
 - полнота
 - корректность
2. Что означает пометка RSVP на пригласительной карточке на дипломатический прием?
 - прием с супругами
 - требуется фрак или форменная одежда
 - +просьба ответить
3. Под кадрами органов государственного и муниципального управления понимается:
 - +весь персонал органов государственного и муниципального управления
 - часть персонала, которая непосредственно выполняет функции управления общественными делами государственного и местного значения
 - административно-управленческая элита органов государственной власти и местного самоуправления
4. Что понимается под информацией?
 - Под информацией понимаются осмысленные и переработанные данные, которые используются для решения управленческих задач
 - +Под информацией понимаются данные, полезные для лица принимающего решения
 - Под информацией понимаются данные, полученные из внешней среды
5. Каков порядок посадки (высадки) в автомобиль при следовании на официальное протокольное мероприятие?
 - первым в автомобиль садится старший, а выходит последним
 - +первым садится и выходит из автомобиля младший сотрудник
 - первым в автомобиль садится младший, выходит первым старший
6. Состояние, не приводящее к потере работоспособности:
 - утомление
 - +напряженность
 - монотония
 - +психическое пресыщение
7. Какое место в автомобиле считается самым почетным, если за рулем шофер:
 - рядом с шофером
 - прямо за спиной шофера
 - +наискосок справа от шофера
8. Какой стиль одежды на каждый день предпочтителен для помощника руководителя:
 - вечерний
 - свободный
 - спортивный
 - +деловой

9. В случае "обрыва связи" по телефону, кто должен перезвонить:
- +инициатор звонка
 - тот, кому позвонили
 - не имеет значения
10. Назовите основные запретные темы для неформальной беседы:
- погода
 - достопримечательности города или страны
 - +религия
 - политика
11. При знакомстве или представлении в деловом общении называют:
- фамилию
 - +имя, фамилию, должность, организацию
 - имя
 - должность
12. Вам вручили визитную карточку. Как нельзя поступать?
- говорите: " спасибо"- и прячете в свою сумку, портмоне или карман
 - +говорите: " очень приятно" -и в ответ отдаете свою
 - говорите:" к сожалению, у меня сейчас нет визитной карточки, но я хочу вам оставить свои координаты", затем пишете телефон, имя, должность
13. Метаданные это:
- Формат документа для пересылки в другую организацию
 - +данные, описывающие контекст, содержание, структуру документов, обеспечивающие управление документами в информационной системе
 - очень большие данные
14. Реквизит «Отметка об электронной подписи» предусматривает:
- Изображение собственноручной подписи автора документа
 - +Слова «Документ подписан электронной подписью», номер сертификата ключа электронной подписи, фамилия, имя, отчество владельца и срок действия сертификата ключа электронной подписи
 - Слово «Подписано», дата подписания, Фамилия и инициалы
15. ГОСТ Р 7.0.8-2013 содержит:
- Список реквизитов, используемых при оформлении организационно-распорядительной документации
 - +Терминологию, используемую в делопроизводстве и архивном деле
 - Описание требований к порядку работы с документами
16. Электронная подпись в законодательно-правовых актах определяется как:
- +реквизит электронного документа, предназначенный для защиты данного электронного документа от подделки, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа электронной цифровой подписи и позволяющий идентифицировать владельца сертификата ключа подписи, а также установить отсутствие искажения информации в электронном документе
 - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой

информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию

- подтверждение подлинности электронного документа его автором

17. Система электронного документооборота это:

- +автоматизированная информационная система, обеспечивающая создание электронных документов и электронных копий документов, управление ими, их хранение и доступ к ним, а также регистрацию документов
- программный комплекс, обеспечивающий обмен электронными сообщениями между федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ, иными государственными органами и организациями информационная система, обеспечивающая автоматизацию процесса согласования документов внутри организаций всех форм собственности
- программно-аппаратный комплекс для автоматизации работы с электронными документами в службе ДОУ

18. Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти

- +Определяют порядок работы с документами в федеральных органах исполнительной власти
- Определяют порядок работы с документами в федеральных органах исполнительной власти, иных государственных органах и органах местного самоуправления
- Определяют порядок работы с документами в организациях любой формы собственности

19. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта
- достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон
- +наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности
- высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе

20. Управление конфликтами - это:

- целенаправленное воздействие на процесс его динамики
- целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт
- целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними
- +целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними
- целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих

21. Наиболее распространенными и острыми конфликтами духовной среды являются:

- религиозные конфликты, психологические конфликты, конфликты в сфере искусства
- +психологические конфликты, конфликты в сфере общественного сознания, религиозные конфликты

- конфликты в сфере идеологии, конфликты в сфере общественной психологии, конфликты в массовом сознании
- религиозные конфликты, идеологические конфликты, конфликты в сфере искусства
- психологические конфликты, конфликты в сфере идей, конфликты на основе эстетических противоречий

22. Под глобальными конфликтами понимают:

- конфликты между регионами
- +конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации
- конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности и возникающие между мировыми сообществами
- конфликты, связанные с природными катастрофами
- конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации

23. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия называется:

- +конфликтом
- конкуренцией
- соревнованием

24. Чередование этапов развития конфликтной ситуации:

- +произвольно
- не обязательно
- обязательно последовательно

25. Какова специфика делового общения?

- +Уметь строить отношения с разными людьми
- Продумывать структуру общения
- Формулировать цель
- Вызывать симпатию
- Нет специфики

26. Что такое габитарный имидж?

- Внешний вид
- +Дизайн кабинета
- Пластика, мимика, жесты

27. Что такое кинетический /невербальный имидж?

- Внешний вид
- Речь
- Аксессуары
- +Жесты, мимика, поза, походка

28. Что такое Тезисное утверждение (ТУ)?

- Основная мысль, высказанная очень подробно
- Общий вывод
- +Общий короткий вывод не более 4 слов

29. Что такое раппорт?
- +Взаимопонимание
 - Подстройка
 - Ведение к цели
30. Определение характера делового общения:
- Формальный
 - +Личностный, неформальный
 - Личностно-формальный

Таблица 6

Критерии оценки слушателей на итоговой аттестации

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется слушателю, если он усвоил программный материал, посещал не менее 50 % занятий и выполнил итоговый тест с результатом не менее 50 %
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется слушателю, если он не усвоил программный материал, посещал менее 50 % занятий и выполнил итоговый тест с результатом менее 50 %

Характеристика результатов освоения программы

В результате освоения программы у слушателя сформированы компетенции:

Таблица 7

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ПСК-1. Организация информационного взаимодействия руководителя с подразделениями и должностными лицами организации	<ul style="list-style-type: none"> – способен обеспечивать организационное и информационное сопровождение деятельности руководителя организации; – способен осуществлять сбор и переработку информации, необходимой для деятельности руководителя; систематизацию получаемых и передаваемых данных; проверку достоверности, полноты и непротиворечивости данных, исключение дублирования информации.
ПСК-2. Составление и оформление управленческой документации	<ul style="list-style-type: none"> – способен обеспечивать документационное сопровождение деятельности руководителя организации; – способен обеспечивать порядок работы с документами; – умеет осуществлять устную и письменную коммуникации, вести деловую переписку
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	способен выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе полученных знаний и выполнять профессиональные задачи качественно и оперативно