

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 компетенции структурных подразделений и должностных лиц; классификацию управлеченческой информации, виды управлеченческой информации; формы представления управлеченческой 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 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-б 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.						Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий), час.						Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции		
			Лекции / в интерактивной форме		В том числе				Лекции/ в интерактивной форме		В том числе							
			Всего	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия/в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час	Всего	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия/в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час	Всего	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.

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

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			Тема 2. Организационное и информационное обеспечение деятельности руководителя. Тема 3. Организация мероприятий и встреч. Основы делового протокола. Тема 4. Порядок работы с документами. Тема 5. Устная и письменная коммуникация. Ведение деловой переписки.
Шевелева Ольга Владимировна	1988, Московский государственный историко- архивный институт (РГГУ). «Документоведен ие и организация управленческого труда в государственных учреждений», "Документовед и организатор управленческого труда и делопроизводства		Тренер-консультант. Дополнительное место работы – договор ГПХ		26	20	16	Тема 3. Организация мероприятий и встреч. Основы делового протокола. Тема 6. Профессиональное поведение и ответственность. Личная эффективность и самоорганизация.

	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
Садовой Дмитрий Юрьевич	Московская открытая социальная академия, дизайнер		Генеральный директор ООО «Цифродинамика» Дополнительное место работы – договор ГПХ		14	4	4
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

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
Карпичева 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 видеопроекционным 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. Брянцев, 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: Интермедиа, 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 осмыслиенные 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 шо夫ера
 - +наискосок справа от шофера
8. Какой стиль одежды на каждый день предпочтителен для помощника руководителя:
 - вечерний
 - сводный
 - 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 (подсыпываемой 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 рапорт?
- +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	– 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	– 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