

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

Институт «Высшая школа государственного управления»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
МОДУЛЯ 1
«Деловой этикет и протокол»**

**ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ**

«Школа личных помощников руководителей высшего звена»

(наименование программы)

Москва, 2025

Авторы-составители:

Директор
Центра профессионального развития госслужащих
Института ВШГУ РАНХиГС



Е.А. Аверьянов

Директор программы
Центра профессионального развития госслужащих
Института ВШГУ РАНХиГС



В.В. Салихова

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки рассмотрена и рекомендована к утверждению и реализации на заседании Ученого совета Института ВШГУ «06» марта 2025 года, протокол № 03.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ МОДУЛЯ.....	4
2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО МОДУЛЮ	6
3. ОБЪЕМ МОДУЛЯ.....	7
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЯ	8
4.1 Структура модуля	8
4.2 Содержание модуля	10
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СЛУШАТЕЛЕЙ ПО МОДУЛЮ.....	11
6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МОДУЛЮ	12
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МОДУЛЯ	12
7.1.Нормативные правовые документы.....	13
7.2. Основная литература.....	13
7.3. Дополнительная литература	14
7.4. Интернет-ресурсы, справочные системы (информационные технологии, программное обеспечение)	15
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МОДУЛЯ.....	15
9.ХАРАКТЕРИСТИКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ	16

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ МОДУЛЯ

Основной целью модуля является совершенствование и формирование компетенций в сфере организации протокольной работы, разнообразных форм деловой коммуникации; организации и проведение различных мероприятий с учетом требований делового протокола и этикета.

Основными задачами являются:

- формирование знаний, умений и навыков в сфере организационного и документационного обеспечения управления организацией;
- овладение основными технологиями личностного и профессионального саморазвития.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО МОДУЛЮ

Таблица 2.1

Планируемые результаты обучения по модулю

Виды деятельности	Общепрофессиональные, профессионально-специализированные компетенции или трудовые функции (ОПК, ПСК, ПЛК) (формируются и (или) совершенствуются)	Знания	Умения	Практический опыт
ВД 1. Организационно-регулирующая	ОПК-1 ¹ - Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	<i>Знать:</i> стратегические приоритеты социально-экономического развития; цифровой этикет, принципы организации подготовки, проведения и обслуживания крупных мероприятий; правила делового общения, делового этикета и протокола	<i>Уметь:</i> использовать различные принципы организации подготовки, проведения и обслуживания крупных мероприятий; применять правила делового общения, делового этикета и протокола	<i>Владеть навыками:</i> организации подготовки, проведения и обслуживания крупных мероприятий; применяя правил делового общения, делового этикета и протокола
ВД 2. Информационно-аналитическая и организационно-административная поддержка деятельности руководителя организации	ПСК-1 ² - Формирование информационного взаимодействия руководителя с организациями	<i>Знать:</i> внутренняя и внешняя политика организации; принципы представительства в государственных органах, органах местного самоуправления, сторонних организациях и порядок взаимодействия с ними;	<i>Уметь:</i> анализировать и отбирать источники информации в соответствии с критериями полноты, достоверности, своевременности предоставления информации; собирать, обрабатывать и анализировать	<i>Владеть навыками:</i> – отбор источников информации в соответствии с заданными критериями; – подготовка запросов по поручению руководителя на получение документов и информации в органах

¹ Приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 № 970 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент».

² Приказ Минтруда России от 15.06.2020 № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (трудовая функция Д/01.6).

		<p>принципы и методы администрирования; особенности формирования внешних и внутренних информационных потоков; структура организации и порядок взаимодействия подразделений и служб</p>	<p>информацию в соответствии с заданными требованиями</p>	<p>государственной власти и управления, общественных организаций и получение соответствующих информации и документов;</p> <p>– информирование руководителя о результатах рассмотрения запросов и обращений;</p> <p>– организация решения вопросов, не требующих непосредственного участия руководителя;</p> <p>– подготовка материалов для участия руководителя в работе различных структур в составе государственных и муниципальных органов, общественных организаций;</p> <p>– подготовка документов для заключения соглашений о сотрудничестве с деловыми партнерами;</p> <p>– информирование деловых партнеров и заинтересованных организаций о решениях руководителя в ходе выполнения соглашений</p>
	<p>ПСК-2³ - Организация деловых контактов и протокольных мероприятий</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые акты, нормативно-методические документы, государственные стандарты в сфере деятельности организации; психологию делового общения, основы конфликтологии; - структура организации, руководящий состав организации и подразделений, направления деятельности организации и 	<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - составлять и оформлять протоколы совещаний, заседаний и конференстных мероприятий, готовить список участников, повестку дня, явочные листы и проекты итоговых документов; - работать в режиме многозадачности; - работать с большим объемом информации; - создавать и поддерживать 	<p><i>Владеть навыками:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - организации и планирования деловых контактов, встреч и поездок руководителя; - организации заседаний, совещаний и мероприятий, проводимых руководителем; - организации переговоров, обеспечение участников информационными материалами, ведение записей переговоров

³ Приказ Минтруда России от 15.06.2020 № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (трудовая функция Д/03.6).

		компетенции структурных подразделений и должностных лиц; - правила проведения деловых переговоров и протокольных мероприятий - этикет и основы международного протокола; - информационно- коммуникационные технологии	положительный имидж организации и руководителя	
УК - универсальные компетенции (формируются и (или) совершенствуются)				
Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Знания	Умения	Практический опыт
Коммуникация	УК-4 ⁴ . Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать: основные формы деловых и организационных коммуникаций, методы подготовки к публичному выступлению; нормы и принципы делового этикета	Уметь: готовить доклад к выступлению; определять повестку дня и регламент служебного совещания; вести протокол совещания; осуществлять подготовку к проведению переговоров	Владеть: методологией подготовки публичного выступления; навыками осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах

⁴ Приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 № 970 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент».

3. ОБЪЕМ МОДУЛЯ

Таблица 3.1

Объем модуля

Вид учебной работы		Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:		38	4
лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)		30	4
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		-	-
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		8	-
Контактная самостоятельная работа (КСР)		-	-
Самостоятельная работа слушателя (СР)		-	40
Текущий контроль			-
Промежуточная аттестация	форма	Зачет/2	-
	час.		
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е)		40	44

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЯ

Таблица 4.1.1

Структура модуля «Деловой этикет и протокол»

№ 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 ⁵	Промежуточная аттестация (форма/час)	Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции	Перезачет
			В том числе				Всего	Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час									
			Всего	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.	Модуль 1. «Деловой этикет и протокол»	84	38	30		8			4	4				40		3/2		ОПК-1 ПСК-1 ПСК-2 УК-4		
1.1	Протокол в работе крупных компаний и государственных структур	16	8	6					2	2				6				ОПК-1 ПСК-1 ПСК-2		
1.2.	Организация работы руководителя, развитие проактивности	10	4	4										6				ОПК-1 ПСК-1 ПСК-2		
1.3.	Участие руководителя в крупных мероприятиях	10	4	4										6				ОПК-1 ПСК-1 ПСК-2		
1.4.	Стресс-менеджмент в работе помощника	2	2	2														ОПК-1 ПСК-1 ПСК-2		
1.5.	Подготовка материалов к выступлениям. Презентации	8	6	4		2			2	2								ОПК-1 УК-4		
1.6.	Выстраивание коммуникаций с руководителем и	12	6	2		4								6				ОПК-1 УК-4		

⁵ Промежуточная аттестация предполагает зачет с применением дистанционных образовательных технологий.

4.2 Содержание модуля

Таблица 4.2.1

Содержание модуля «Деловой этикет и протокол»

Номер темы и ее наименование	Содержание темы
Тема 1. Протокол в работе крупных компаний и государственных структур	Особенности делового протокола на госслужбе. Особенности делового протокола в бизнес-среде. Особенности международного делового протокола. Сложные вопросы реализации правил делового протокола. Протокол обмена подарками. Виды дипломатических приемов. Письма благодарности после мероприятий.
Тема 2. Организация работы руководителя, развитие проактивности	Профессиональные качества помощника руководителя. Основные функции помощника. Оптимизация графика работы руководителя.
Тема 3. Участие руководителя в крупных мероприятиях	Работа с пресс-службами – задачи помощника. Участие руководителя в крупных мероприятиях. Роль и задачи помощника. Детали взаимодействия с оргкомитетом. Организация конференций. Правила приветствия, правила представления, правила рассадки, встреча гостей, мужской и женский букет. Подготовка к официальным приемам. Государственные символы, правила использования. Фотографирование на официальных встречах. Застольный этикет во время официальных приемов.
Тема 4. Стресс-менеджмент в работе помощника	Основы психорегулирующей (аутогенной) тренировки. Техники, помогающие сохранять спокойствие в стрессовой ситуации. Техники, помогающие сохранять спокойствие при общении с агрессивными сотрудниками
Тема 5. Подготовка материалов к выступлениям. Презентации	Практические аспекты подготовки материалов к выступлениям руководителей. Правила оптимизации подготовки презентаций.
Тема 6. Выстраивание коммуникаций с руководителем и сотрудниками организации. Работа в команде	Особенности эффективной коммуникации в организации. Нетворкинг. Межличностные отношения руководителя с подчиненным как проблема психологии управления. Типы личностей и правила коммуникаций с ними.
Тема 7. Профессия, которая не имеет границ	Возможности профессии помощника – карьерный рост от секретаря до руководителя аппарата. Истории действующих руководителей, начинавших карьеру ассистентом руководителя.
Тема 8. Глобальные тренды и стратегические приоритеты социально-экономического развития	Факторы стратегических конкурентных преимуществ. Санкции. Стратегические приоритеты социально-экономического развития в условиях новой геополитической реальности

Тема 9. Цифровой этикет	Информационное обеспечение деятельности руководителя. Обзор технических средств и программного обеспечения, повышающего эффективность работы руководителя. Правила использования цифровых ресурсов в работе помощника. Речевые нормы. Внедрение цифровой этики. Правила ведения соцсетей.
Тема 10. Имидж помощника руководителя в жизни и сети	Этические нормы общения. Репутация компании и этическое лидерство. Составляющие этичного образа организации. Имидж и репутация руководителя. Дресс-код на официальных приемах. Виды формального дресс-кода. Правила, ошибки для мужчин и женщин.
Тема 11. Интеллектуальное командообразование	Роль интеллектуального капитала, методы взаимодействия (кейсы, деловые игры). Развитие когнитивных навыков (критическое мышление, коллективный анализ данных). Коммуникационные аспекты (эмоциональный интеллект, управление конфликтами). Современные тренды (цифровые платформы, геймификация, ИИ) и роль лидера (фасилитация, создание культуры доверия, баланс автономии и контроля).

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СЛУШАТЕЛЕЙ ПО МОДУЛЮ

Самостоятельная работа

Слушатели самостоятельно изучают материалы, расположенные на платформе new.portal.gosedu.ru по следующим темам:

1. Составление и оформление документов в федеральных органах исполнительной власти
2. Деловая переписка для государственных служащих: официально-деловой стиль
3. Переговорный процесс
4. Управление временем
5. Этика государственной гражданской службы
6. Основы делопроизводства на государственной гражданской и муниципальной службе
7. Порядок получения подарков государственными служащими
8. Цифровой этикет
9. Цифровая грамотность
10. Информационная безопасность
11. Основы искусственного интеллекта
12. Поведение госслужащего в соцсетях
13. Токсичные коммуникации: взаимодействие без выгорания
14. Эмоциональный интеллект
15. Управление конфликтами

Примерные задания для самостоятельной работы

1. Изучить учебные материалы и книги по следующим темам:

- История профессии «Личный помощник»
- Деловая переписка
- Деловой протокол и этикет
- Психология профессии «Личный помощник»
- Цифровые навыки
- Корпоративный тайм-менеджмент
- Современный столовый этикет
- Профессиональное развитие
- Лучшие профессиональные практики

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МОДУЛЮ

6.1 Форма промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в виде зачета в формате сдачи творческого задания, представляющего собой эссе на тему «План внедрения изменений в своей работе с использованием полученных знаний и навыков».

Требования к заданию итоговой аттестации

1. Эссе должно отражать перечень новых знаний и навыков, полученных во время обучения;
2. Эссе должно отражать степень возможности внедрения указанных знаний и навыков, а также оценку практической пользы их применения;
3. Примерная структура включает в себя:
 - Титульный лист
 - Введение
 - Основная часть
 - Оценка практической пользы
 - Список используемых источников
4. Работа представляется в формате электронного документа.pdf. Объем работы от 4 до 15 страниц.

Таблица 4.1.1

Оценивание в процессе итоговой аттестации

Оценка	Требования к знаниям
зачтено	Выставляется слушателю, если работа соответствует заявленной структуре, объему, а также в содержании отражены полученные знания и навыки на программе
не зачтено	Выставляется слушателю, если работа не соответствует заявленной структуре или объему, или в содержании не отражены полученные знания и навыки на программе

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МОДУЛЯ

Пример практического задания

1 задание в блоке «Протокол» на умение распределять время в стандартной ситуации организации мероприятия с рядом руководителей разных рангов:

Группа делится на мини-группы (обычно по столам) и в течение 5 минут необходимо составить единый список задач, за которые отвечает протокол. Участники, апеллируя к рабочим ситуациям из своей практической деятельности, составляют список. Затем делятся выработанными критериями и составляем 1 единый список на всех. Благодаря упражнению у участников складывается аргументационная база и рабочий чек-лист, который помогает им расставлять приоритеты в ситуации организации мероприятий любой сложности.

2 задание в блоке «Старшинство».

1) Умение быстро реагировать на внешние вызовы. Участникам раздается список персон, участвующих во встрече. Всех надо рассадить согласно протокольному старшинству. За минуту до окончания времени на задание, список меняется на 30% с вводной, что люди уже подъезжают к месту проведения мероприятия и надо рассадить тех, кто в новом списке согласно протоколу. После этого

2) Участникам дается список флагов (от 5 до 20) с вводной о том, где проходит мероприятие, кто в нем участвует, каково старшинство присутствующих и задача – расставить флаги согласно протокольному старшинству

7.1 Нормативные правовые документы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/.
2. «ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018) https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216461/#dst100168.

7.2. Основная литература

1. Водопьянова, Н. Е. Стресс-менеджмент: учебник для вузов / Н. Е. Водопьянова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 283 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06475-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/stress-menedzhment-562959>.
2. Белоусова, Т. В. Деловой этикет: необходимый минимум для современного человека / Т. Белоусова. — Москва: АСТ, 2021. — 317 с. : ил., табл. — (Книга-консультант). — ISBN 978-5-17-135171-7. — Текст: (визуальный) непосредственный.
3. Ратников В. П. Деловые коммуникации: учебник для вузов / В. П. Ратников; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 450 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18744-1. — Текст: электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-560029#page/1>.

4. Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум: учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/konflikt-menedzhment-praktikum-519883>.

5. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении: учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-v-gosudarstvennom-i-municipalnom-upravlenii-519784>

6. Документоведение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. А. Доронина [и др.]; под редакцией Л. А. Дорониной. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15820-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509824>

7. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения: учебник для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/etika-kultura-i-etiket-delovogo-obshcheniya-561128#page/1>.

8. Шувалова, Н. Н. Этика и этикет государственной и муниципальной службы: учебник и практикум для вузов / Н. Н. Шувалова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 368 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15803-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/etika-i-etiket-gosudarstvennoy-i-municipalnoy-sluzhby-536482#page/1>.

7.3 Дополнительная литература

1. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 461 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-16151-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-personalom-530536>.

2. Архангельский, Г. А. Корпоративный тайм-менеджмент: энциклопедия решений / Г. А. Архангельский; под редакцией Н. Нарциссовой. — 4-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 162 с. — ISBN 978-5-9614-1380-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/86873.html>.

3. Брянцев, И. И. Предупреждение конфликта интересов и развитие профессиональной этики на муниципальной службе: монография / И. И. Брянцев, А. А. Гребенникова. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0587-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/87086.html>.

4. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров: практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов: Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/97408.html>.

5. Глик, Д. И. Эффективная работа с персоналом: практическое пособие / Д. И. Глик. — 2-е изд. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-4486-0472-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/79699.html>
6. Дэниел, Гоулман Эмоциональное лидерство: искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Гоулман Дэниел, Бояцис Ричард, Макки Энни; перевод А. Лисицына; под редакцией В. Ионова, М. Савиной. — 6-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2020. — 304 с. — ISBN 978-5-9614-2247-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93042.html>
7. Документационное обеспечение управления. Составление и оформление деловых документов учебное пособие / составители Е. И. Башмакова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-4488-1080-0, 978-5-4497-0964-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/103343.html>

7.4 Интернет-ресурсы, справочные системы (информационные технологии, программное обеспечение)

Интернет-ресурсы:

- Агентство «Деловой протокол» <https://protocol21vek.ru/>
- Встретят по одежке. Что требует от чиновников новый дресс-код <https://zen.yandex.ru/media/vm/vstretiat-po-odejke-cto-trebuuet-ot-chinovnikov-novyi-dresskod-5d56b89abf50d500ae075123>
- Дресс-код для чиновника. Тема с исполнительным директором Национальной ассоциации специалистов по протоколу Гираной Михайловой
- Основы этикета <https://goodetiket.ru/> <https://goodetiket.ru/>
Особенности этикета и поведения госслужащих, кодекс этики <https://goodetiket.ru/delovoj-etiket/etiket-gossluzhashhih>

Справочные системы:

- <http://nlr.ru/> - Российская национальная библиотека
- <https://rusneb.ru/> -Национальная электронная библиотека
- <https://www.rsl.ru/> - Российская государственная библиотека
- <https://www.rambler.ru/> - Поисковая система
- <https://yandex.ru/> - Поисковая система
- <http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс
- <https://www.garant.ru/> - Гарант

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МОДУЛЯ

Для обеспечения обучения слушателей, проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине Академия располагает необходимой материально-технической базой, обеспечивающей реализацию программы модуля, проведение итоговой аттестации, предусмотренной учебным планом.

Учебный процесс проходит в аудиториях, обеспечивающих возможность доступа обучающихся к информационным образовательным технологиям, автоматизированным системам поиска и хранения информации, национальным и международным информационным ресурсам.

Занятия по реализуемой программе проводятся через Автоматизированную систему смешанного обучения (СДО) АСУО. Слушателям предоставляется авторизованный доступ на информационно-образовательный портал Института ВШГУ newportal.gosedu.ru через ввод логина и пароля. Логин и пароль присваивается администратором системы дистанционного обучения.

Дистанционное обучение включает в себя изучение материалов, прохождение электронных курсов. Итоговая аттестация проходит в форме онлайн тестирования на информационно-образовательном портале Института ВШГУ.

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.

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

9.ХАРАКТЕРИСТИКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ

В результате освоения дисциплины у слушателя сформированы следующие компетенции:

Таблица 9.1

Характеристика результатов освоения дисциплины

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ОПК-1- Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	способен осуществлять организационно-регулирующую деятельность в качестве помощника руководителя в подготовке, организации и проведении крупных мероприятий, применяя правила делового общения, делового этикета и протокола
ПСК-1 - Формирование информационного взаимодействия руководителя с организациями	способен анализировать, отбирать источники информации, готовить документацию, материалы и информацию по поручению руководителя в соответствии с заданными требованиями
ПСК-2 - Организация деловых контактов и протокольных мероприятий	<ul style="list-style-type: none"> – знает правила проведения деловых переговоров и протокольных мероприятий и информационно-коммуникационные технологии; – умеет различать разные стили деловой коммуникации, в том числе доброжелательной и информативной письменной коммуникации; – владеет приемами ассертивной коммуникации для решения профессиональных задач.
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<ul style="list-style-type: none"> – способен выстраивать коммуникации с руководителем и сотрудниками организации; – осуществлять подготовку материалов, презентаций к публичным выступлениям руководителя

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

Институт «Высшая школа государственного управления»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

МОДУЛЯ 2

«Личностное и профессиональное развитие»

ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

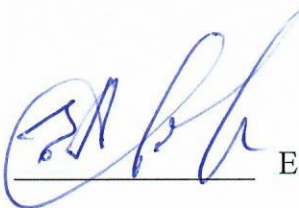
«Школа личных помощников руководителей высшего звена»

(наименование программы)


Москва, 2025

Авторы-составители:

Директор
Центра профессионального развития госслужащих
Института ВШГУ РАНХиГС

 Е.А. Аверьянов

Директор программы
Центра профессионального развития госслужащих
Института ВШГУ РАНХиГС

 В.В. Салихова

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки рассмотрена и рекомендована к утверждению и реализации на заседании Ученого совета Института ВШГУ «06» марта 2025 года, протокол № 03.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ МОДУЛЯ.....	4
2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО МОДУЛЮ	6
3. ОБЪЕМ МОДУЛЯ.....	7
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЯ	8
4.1 Структура модуля	8
4.2 Содержание модуля	9
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СЛУШАТЕЛЕЙ ПО МОДУЛЮ.....	9
6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МОДУЛЮ	9
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МОДУЛЯ....	10
7.1.Нормативные правовые документы.....	12
7.2. Основная литература.....	12
7.3. Дополнительная литература	13
7.4. Интернет-ресурсы, справочные системы (информационные технологии, программное обеспечение)	14
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МОДУЛЯ.....	15
9.ХАРАКТЕРИСТИКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ	15

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ МОДУЛЯ

Основной целью модуля является совершенствование и развитие личностных и профессиональных компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности.

Основными задачами являются:

- приобретение слушателем новых инструментов работы с руководителями высшего звена;
- формирование профессионального мастерства слушателя.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО МОДУЛЮ

Таблица 2.1

Планируемые результаты обучения по модулю

Виды деятельности	Общепрофессиональные, профессионально-специализированные компетенции или трудовые функции (ОПК, ПСК, ПЛК) (формируются и (или) совершенствуются)	Знания	Умения	Практический опыт
ВД 1. Организационно-регулирующая	ОПК-1 ¹ - Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	Знать: принципы организации подготовки, проведения и обслуживания крупных мероприятий; методику подготовки к публичным выступлениям	Уметь: использовать различные принципы организации подготовки, проведения и обслуживания крупных мероприятий; организовывать культурный досуг; готовить материалы к публичному выступлению и планировать работу руководителя	Владеть навыками: организации подготовки, проведения и обслуживания крупных мероприятий, культурного досуга; подготовки к выступлению руководителя

¹ Приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 № 970 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент».

ВД 2. Информационно-аналитическая и организационно-административная поддержка деятельности руководителя организации	ПСК-1 ² - Организация деловых контактов и протокольных мероприятий	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - структура организации, руководящий состав организации и подразделений, направления деятельности организации и компетенции структурных подразделений и должностных лиц; - правила составления и оформления документов 	<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - оформлять документы, необходимые для деловой поездки, командировки руководителя; - составлять и оформлять протоколы совещаний, заседаний и конференционных мероприятий, готовить список участников, повестку дня, явочные листы и проекты итоговых документов; - работать в режиме многозадачности; - работать с большим объемом информации; - создавать и поддерживать положительный имидж организации и руководителя 	<p><i>Владеть навыками:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - организации и планирования деловых контактов, встреч и поездок руководителя; - организации заседаний, совещаний и мероприятий, проводимых руководителем; - организации переговоров, обеспечение участников информационными материалами, ведение записей переговоров
	ПСК-2 ³ - Организация исполнения решений руководителя	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> 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; правила проведения контроля исполнения поручений руководителя; технологии ведения контроля исполнения поручений руководителя 	<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> составлять и оформлять документы, содержащие поручения и распоряжения руководителя; вести учет поручений руководителя, требующих контроля по существу решения вопроса; принимать решения в процессе работы 	<p><i>Владеть навыками:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> документального оформления решений руководителя, доведение до сведения работников организации устных распоряжений руководителя; координации деятельности по исполнению решений руководителя; контроля исполнения решений руководителя; подготовки отчетов о выполнении поручений и решений руководителя

² Приказ Минтруда России от 15.06.2020 № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (трудовая функция D/03.6).

³ Приказ Минтруда России от 15.06.2020 № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (трудовая функция D/04.6).

ВД 3. Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации	ПСК-3 ⁴ - Оказание помощи руководителю в планировании рабочего времени	<i>Знать:</i> специфику основной деятельности организации; руководящий состав организации и ее подразделений; функции самоменеджмента; принципы и правила планирования рабочего времени; правила проведения деловых переговоров	<i>Уметь:</i> определять приоритетность и очередность выполнения работ и эффективно распределять рабочее время; оказывать помощь руководителю в распределении его рабочего времени; выбирать оптимальные способы информирования партнеров, клиентов, посетителей, руководителей подразделений и сотрудников о планируемых мероприятиях	<i>Владеть навыками:</i> согласования с руководителем времени планируемых действий; согласование телефонных переговоров, встреч и мероприятий с партнерами, клиентами, руководителями подразделений и сотрудниками
УК - универсальные компетенции (формируются и (или) совершенствуются)				
Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Знания	Умения	Практический опыт
Коммуникация	УК-4 ⁵ . Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<i>Знать:</i> основные формы деловых и организационных коммуникаций, методы подготовки к публичному выступлению; нормы и принципы делового этикета	<i>Уметь:</i> готовить доклад к выступлению; определять повестку дня и регламент служебного совещания; вести протокол совещания; осуществлять подготовку к проведению переговоров	<i>Владеть:</i> методологией подготовки публичного выступления; навыками осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах

⁴ Приказ Минтруда России от 15.06.2020 № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (трудовая функция С/01.6).

⁵ Приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 № 970 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент».

3. ОБЪЕМ МОДУЛЯ

Таблица 3.1

Объем модуля

Вид учебной работы		Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:		38	6
лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)		24	4
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		-	-
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		14	2
Контактная самостоятельная работа (КСР)		-	-
Самостоятельная работа слушателя (СР)		-	42
Текущий контроль			-
Промежуточная аттестация	форма	Зачет/2	-
	час.		
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е)		40	48

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЯ

Таблица 4.1.1

Структура модуля «Личностное и профессиональное развитие»

№ 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 ⁶ (форма/час)	Промежуточная аттестация	Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции	Перезачет
			В том числе				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							
2.	Модуль 2. «Личностное и профессиональное развитие»	88	38	24		14			6	4		2		42		3/2		ОПК-1 ПСК-2 ПСК-3 ПСК-4 УК-4							
2.1.	Организация совещаний и деловых встреч	18	8	6		2			2	2				8				ПСК-3 ПСК-4							
2.2.	Навыки эффективных коммуникаций	22	8	4		4			4	2	2			10				ОПК-1 УК-4							
2.3.	Тайм-менеджмент	14	6	4		2								8				ПСК-4							
2.4.	Организация культурного досуга	12	6	4		2								6				ОПК-1							
2.5.	Деловая переписка	20	10	6		4								10				ПСК-2							
2.6.	Промежуточная аттестация	2														3/2		ОПК-1 ПСК-2 ПСК-3 ПСК-4 УК-4							
	Итого:	88	38	24		14			6	4		2		42		3/2									

⁶ Промежуточная аттестация предполагает зачет с применением дистанционных образовательных технологий.

4.2 Содержание модуля

Таблица 4.2.1

Содержание модуля «Личностное и профессиональное развитие»

Номер темы и ее наименование	Содержание темы
Тема 2.1. Организация совещаний и деловых встреч	Подготовка материалов к совещаниям руководителя. Подготовка к официальным приемам. Государственные символы, правила использования. Фотографирование на официальных встречах. Застольный этикет во время официальных приемов.
Тема 2.2. Навыки эффективных коммуникаций	Особенности эффективной коммуникации в организации. Нетворкинг. Межличностные отношения руководителя с подчиненным как проблема психологии управления. Типы личностей и правила коммуникаций с ними.
Тема 2.3. Тайм-менеджмент	Ведение графика руководителя. Ведение собственного рабочего и личного графика. Прокрастинация. Баланс между личным и профессиональным. Технологии оптимизации времени.
Тема 2.4. Организация культурного досуга	Организация культурного досуга приезжающей делегации: формат, продолжительность, национальные особенности. Организация культурного досуга руководителя в период командировок. Работа с принимающей стороной.
Тема 2.5. Деловая переписка	Структура и логика деловых писем. Как выбрать верный стиль письма в зависимости от ситуации и человека. Разбор претензий и урегулирование разногласий. Этикет и типовые ошибки деловой переписки

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СЛУШАТЕЛЕЙ ПО МОДУЛЮ

Самостоятельная работа

Слушатели самостоятельно изучают материалы, расположенные на платформе <https://portal.gosedu.ru/> по следующим темам:

1. Организация совещаний и деловых встреч
2. Навыки эффективных коммуникаций
3. Управление временем
4. Организация культурного досуга
5. Деловая переписка

Пример задания самостоятельной работы

Изучить учебные материалы и книги по следующим темам:

- Деловая переписка
- Цифровые навыки
- Корпоративный тайм-менеджмент
- Профессиональное развитие
- Лучшие профессиональные практики

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МОДУЛЮ

6.1 Форма промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в виде зачета в формате тестирования (через образовательный портал ВШГУ). Тест состоит из 40-60 вопросов и охватывает все темы программы. На прохождение даётся 2 попытки, считается успешно пройденным при количестве правильных ответов не менее 60%.

Примеры вопросов

Инструкция для слушателя: выберите один или несколько правильных вариантов ответов

1. Тайм менеджмент — это:
 - А) технология эффективного управления своей деятельностью
 - Б) технология поиска и устранения «потерь времени»
 - В) технология позволяющая успевать все запланированное
 - Г) технология самооценки и профессионального самоопределения
2. Признанным экспертом в области тайм-менеджмента в России является
 - А) Архангельский Г.
 - Б) Кибанов А.Я.
 - В) Базаров Т.Ю.
 - Г) Кови С.
3. Центральным процессом для системы личного тайм-менеджмента является:
 - А) рефлексия
 - Б) целеполагание
 - В) коучинг
 - Г) делегирование
4. Зачем строится обзор проблемы:
 - А) чтобы видеть всю ситуацию в целом
 - Б) чтобы построить систему приоритетов для принятия решения
 - В) чтобы найти правильное решение
 - Г) чтобы оценить резервы повышения эффективности деятельности
5. Оперативное ежедневное планирование рабочего времени, включающее пять стадий — это ...
 - А) метод «Альпы»
 - Б) система Франклина
 - В) матрица Эйзенхауэра
 - Г) принцип Парето
6. В случае, если вам необходимо определить приоритетность между написанием отчета и посещением бассейна, вы используете:
 - А) метод «Альпы»
 - Б) система Франклина
 - В) матрица Эйзенхауэра
 - Г) принцип Парето
7. Использование принципа «От большего к меньшему» лежит в основе ...
 - А) метода «Альпы»
 - Б) системы Франклина
 - В) матрицы Эйзенхауэра
 - Г) техники планирования личного времени
8. Метод «Альпы» включает:

- А) составление перечня заданий на день; оценку длительности планируемых заданий; резервирование времени; контроль
- Б) составление перечня заданий на день; оценку длительности планируемых заданий; резервирование времени; принятие решений по приоритетам, перепоручению или сокращению заданий контроль
- В) составление перечня заданий на день; резервирование времени; принятие решений по приоритетам, перепоручению или сокращению заданий и контроль
9. Делегированию подлежит ...
- А) рутинная несложная работа
- Б) установление целей, принятие решений по выработке политики предприятия
- В) специализированная деятельность
- Г) контроль результатов деятельности
10. Составление писем, договоров, контроль за выполнением заданий целесообразно планировать на ...
- А) на время максимальной работоспособности
- Б) на время минимальной работоспособности
- В) на время, когда работоспособность составляет 50 % от максимальной Г) Не имеет значения
11. Соотношение 60:40 в тайм-менеджменте – это ...
- А) принцип Парето
- Б) основное правило планирования рабочего времени
- В) соотношение важных и незначительных дел
- Г) соотношение рабочего времени и времени отдыха
12. Управление рабочим временем предполагает ...
- А) учет, анализ использования, планирование и контроль времени
- Б) учет, анализ использования времени
- В) планирование и контроль времени
- Г) установление норм и нормативов

Таблица 4.2.1

Оценивание в процессе итоговой аттестации

Оценка	Требования к знаниям
<i>зачтено</i>	Выставляется слушателю, если он правильно выполнил не менее 60% заданий
<i>не зачтено</i>	Выставляется слушателю, если он правильно выполнил менее 60% заданий

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МОДУЛЯ

Пример практического задания

Кейс Вы – руководитель одной из компаний Холдинга «KVASS Power Int.». Сегодня у Вас трудный день. Вы намереваетесь успеть выполнить как можно больше дел, поскольку завтра в 7.30 Вы улетае в Штаб-квартиру в Голландии с отчетом о состоянии дел на Вашем предприятии. Сейчас 8.40 утра. За последние дни на Вас свалилось множество мелких и крупных неприятностей: офисная машина сломалась, водитель занят починкой, у секретарши пропал голос (на нервной почве). Вчера началась большая элитная Выставка «Напитки – 2021: не дай себе засохнуть!». Участие в этой выставке очень важно для компании, на выставке работают менеджеры высокого уровня, столь же серьезные посетители. К сожалению, менеджеры Вашей Компании, которые должны были там

работать заболели, в результате Ваши компаньоны уже второй день сами работают на стенде. Единственный человек, на которого Вы можете положиться в эти трудные дни - Ваш офис-менеджер. Однако Вы обещали, что сегодня отпустите ее с работы пораньше – в 17.00. Ваша секретарь работает до 18:00. Кроме того, у Вашего супруга (и) сегодня ночью случился приступ аппендицита, и его (ее) забрали в больницу. Вы случайно вспомнили, что у детей, которые уже ушли в школу, нет ключей от квартиры, поскольку супруг(а) постоянно дома и всегда встречает их.

Как назло, у Вас закончились деньги на счету, и Ваш мобильный телефон временно отключен, поэтому Вы не можете ни с кем связаться с дороги. По счастью, Ваша новенькая «Ауди» в отличном состоянии. Сегодня Вам надо успеть: 1. В фирме «Даешь Визу!» Вам необходимо получить уже готовый и оплаченный паспорт и авиабилет для завтрашней командировки (10 мин). 2. В мастерской Вам необходимо забрать из ремонта принтер, чтобы распечатать документы для предстоящей поездки. Документы уже готовы, распечатать – 20 мин. 3. У Президента Холдинга сегодня день рождения, и Вы заказали для него подарок – настольные часы в виде пенящейся кружки кваса. Вчера звонили из художественного салона и просили сегодня в 17.00 быть в офисе, куда подарок доставит агент. Вы хотите устроить сюрприз Президенту, поэтому собираетесь перехватить агента на входе. 4. Вам бы хотелось сегодня пообедать с Президентом (1-1,5 часа) 5. В 18.30 Вам нужно быть дома, чтобы открыть дверь детям, пришедшим из школы. 6. С 17.00 до 19.00 Вы можете посетить в больнице свою жену. 7. С 9.30 до 10.30 у Вас запланировано совещание по итогам прошлого месяца. 8. На 13.00 назначено собрание компаньонов. Вы не знаете, по какому поводу. 9. Вам бы хотелось просмотреть последние номера журналов по безалкогольному производству, скопившиеся у Вас на столе (0,5 часа). 10. Вы собираетесь заехать на выставку «Напитки-2001», чтобы проверить, как идут дела и поддержать своих коллег в их нелегком труде (20 мин). 11. Вам нужно подготовиться к выступлению на Международной научно-практической конференции, посвященной особенностям разведения хмеля в северных регионах (в этом направлении Вы планируете развивать свой бизнес). Конференция состоится через два дня, в день Вашего возвращения из Голландии, и Вы отлично понимаете, что другого времени на подготовку у Вас не будет (2 часа). 12. В 20.00 в ресторане «Иваныч» Вас ждет на праздничный ужин Президент. 13. В 12.30 в офис придет консультант из компании «SETI». Вы вызвали его в связи с тем, что у Вас сделали сеть, и теперь возникают сложности с работой многих программ. Это приводит к сбоям в работе всего офиса, и Вам необходимо, чтобы кто-то посмотрел, в чем дело (40 мин – 1 час). 14. В адресованной Вам корреспонденции содержится несколько вопросов, которые, по мнению Вашего секретаря, требуют срочного решения (1 час). 15. В парке с 17.00 до 19.00 гуляет с собачкой Ваша подруга. С ней Вы заранее договорились о встрече. 16. Дошли слухи, что партия образцов продукции из Голландии вчера застряла на таможне в аэропорту. Вы специально приехали в офис за 20 минут до начала рабочего дня, чтобы успеть спланировать сегодняшний день. Задание: Изучите список задач и условия, в которых оказался руководитель. 1. Используя инструменты тайм-менеджмента, определите приоритетность задач (УК-6, У1). 2. Исходя из расставленных приоритетов, учитывая правила планирования рабочего времени, распланируйте личное и рабочее время руководителя. Каким образом можно определить эффективность плана? (УК-6, У2)

7.1 Нормативные правовые документы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/.
2. Постановление Правительства РФ от 1 июня 2004 г. № 260 «О Регламенте Правительства Российской Федерации и Положении об Аппарате Правительства Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 18 ноября 2024 г.) <https://base.garant.ru/187076/>.

3. «ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018) https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216461/#dst100168.

7.2. Основная литература

1. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 461 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-16151-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-personalom-530536>.
2. Архангельский, Г. А. Корпоративный тайм-менеджмент: энциклопедия решений / Г. А. Архангельский; под редакцией Н. Нарциссовой. — 4-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 162 с. — ISBN 978-5-9614-1380-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/86873.html>.
3. Брянцев, И. И. Предупреждение конфликта интересов и развитие профессиональной этики на муниципальной службе: монография / И. И. Брянцев, А. А. Гребенникова. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0587-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/87086.html>.
4. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров: практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов: Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/97408.html>.
5. Глик, Д. И. Эффективная работа с персоналом: практическое пособие / Д. И. Глик. — 2-е изд. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-4486-0472-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/79699.html>
6. Дэниел, Гоулман Эмоциональное лидерство: искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Гоулман Дэниел, Бояцис Ричард, Макки Энни; перевод А. Лисицына; под редакцией В. Ионов, М. Савиной. — 6-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2020. — 304 с. — ISBN 978-5-9614-2247-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93042.html>
7. Документационное обеспечение управления. Составление и оформление деловых документов учебное пособие / составители Е. И. Башмакова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-4488-1080-0, 978-5-4497-0964-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/103343.html>.

7.3 Дополнительная литература

8. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 461 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-16151-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-personalom-530536>.
9. Архангельский, Г. А. Корпоративный тайм-менеджмент: энциклопедия решений / Г. А. Архангельский; под редакцией Н. Нарциссовой. — 4-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 162 с. — ISBN 978-5-9614-1380-9. — Текст: электронный //

Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/86873.html>.

10. Брянец, И. И. Предупреждение конфликта интересов и развитие профессиональной этики на муниципальной службе: монография / И. И. Брянец, А. А. Гребенникова. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0587-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/87086.html>.

11. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров: практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов: Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/97408.html>.

12. Глик, Д. И. Эффективная работа с персоналом: практическое пособие / Д. И. Глик. — 2-е изд. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-4486-0472-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/79699.html>

13. Дэниел, Гоулман Эмоциональное лидерство: искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Гоулман Дэниел, Бояцис Ричард, Макки Энни; перевод А. Лисицына; под редакцией В. ИONOва, М. Савиной. — 6-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2020. — 304 с. — ISBN 978-5-9614-2247-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93042.html>

14. Документационное обеспечение управления. Составление и оформление деловых документов учебное пособие / составители Е. И. Башмакова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-4488-1080-0, 978-5-4497-0964-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/103343.html>.

7.4 Интернет-ресурсы, справочные системы (информационные технологии, программное обеспечение)

Интернет-ресурсы:

- Агентство «Деловой протокол» <https://protocol21vek.ru/>
- Встретят по одежке. Что требует от чиновников новый дресс-код <https://zen.yandex.ru/media/vm/vstretiat-po-odejke-cto-trebuuet-ot-chinovnikov-novyi-dresskod-5d56b89abf50d500ae075123>
- Дресс-код для чиновника. Тема с исполнительным директором Национальной ассоциации специалистов по протоколу Гираной Михайловой
- Основы этикета <https://goodetiket.ru/> <https://goodetiket.ru/>
- Особенности этикета и поведения госслужащих, кодекс этики <https://goodetiket.ru/delovoj-etiket/etiket-gossluzhashhih>

Справочные системы:

- <http://nlr.ru/> - Российская национальная библиотека
- <https://rusneb.ru/> -Национальная электронная библиотека
- <https://www.rsl.ru/> - Российская государственная библиотека
- <https://www.rambler.ru/> - Поисковая система
- <https://yandex.ru/> - Поисковая система
- <http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс
- <https://www.garant.ru/> - Гарант

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МОДУЛЯ

Для обеспечения обучения слушателей, проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине Академия располагает необходимой материально-технической базой, обеспечивающей реализацию программы модуля, проведение итоговой аттестации, предусмотренной учебным планом.

Учебный процесс проходит в аудиториях, обеспечивающих возможность доступа обучающихся к информационным образовательным технологиям, автоматизированным системам поиска и хранения информации, национальным и международным информационным ресурсам.

Занятия по реализуемой программе проводятся через Автоматизированную систему смешанного обучения (СДО) АСУО. Слушателям предоставляется авторизованный доступ на информационно-образовательный портал Института ВШГУ newportal.gosedu.ru через ввод логина и пароля. Логин и пароль присваивается администратором системы дистанционного обучения.

Дистанционное обучение включает в себя изучение материалов, прохождение электронных курсов. Итоговая аттестация проходит в форме онлайн тестирования на информационно-образовательном портале Института ВШГУ.

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.

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

9.ХАРАКТЕРИСТИКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ

В результате освоения дисциплины у слушателя сформированы следующие компетенции:

Таблица 9.1

Характеристика результатов освоения модуля

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ОПК-1- Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	способен осуществлять организационно-регулирующую деятельность в качестве помощника руководителя в подготовке, организации и проведении крупных мероприятий, культурного досуга и в подготовке к публичному выступлению руководителя
ПСК-1 - Организация деловых контактов и протокольных мероприятий	– умеет различать разные стили деловой коммуникации и владеет навыками ведения деловой переписки.
ПСК-2 - Организация исполнения решений руководителя	способен осуществлять организацию работу руководителя, совещаний и деловых встреч, вести учет поручений руководителя, требующих контроля по существу решения вопроса и принимать решения в процессе работы

ПСК-3 - Оказание помощи руководителю в планировании рабочего времени	способен определять приоритетность и очередность выполнения работ и эффективно распределять рабочее время руководителя, согласовывая планы действий
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	способен осуществлять подготовку публичного выступления руководителя и деловые коммуникации в устной и письменной формах

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

Институт «Высшая школа государственного управления»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

МОДУЛЯ 3

«Современные принципы работы руководителя аппарата»

ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

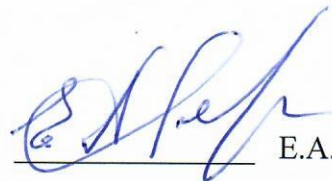
«Школа личных помощников руководителей высшего звена»

(наименование программы)

Москва, 2025

Авторы-составители:

Директор
Центра профессионального развития госслужащих
Института ВШГУ РАНХиГС



Е.А. Аверьянов

Директор программы
Центра профессионального развития госслужащих
Института ВШГУ РАНХиГС



В.В. Салихова

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки рассмотрена и рекомендована к утверждению и реализации на заседании Ученого совета Института ВШГУ «06» марта 2025 года, протокол № 03.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ МОДУЛЯ.....	4
2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО МОДУЛЮ	6
3. ОБЪЕМ МОДУЛЯ.....	7
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЯ	8
4.1 Структура модуля	8
4.2 Содержание модуля	8
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СЛУШАТЕЛЕЙ ПО МОДУЛЮ.....	8
6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МОДУЛЮ	8
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МОДУЛЯ	9
7.1.Нормативные правовые документы.....	10
7.2. Основная литература.....	13
7.3. Дополнительная литература	14
7.4. Интернет-ресурсы, справочные системы (информационные технологии, программное обеспечение)	15
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МОДУЛЯ.....	15
9.ХАРАКТЕРИСТИКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ	16

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ МОДУЛЯ

Основной целью модуля является совершенствование и формирование компетенций слушателя по организационному, документационному и информационному обеспечению деятельности руководителя организации.

Основными задачами являются:

- приобретение слушателем новых инструментов работы с руководителями высшего звена;
- формирование профессионального мастерства слушателя.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО МОДУЛЮ

Таблица 2.1

Планируемые результаты обучения по модулю

Виды деятельности	Общепрофессиональные, профессионально-специализированные компетенции или трудовые функции (ОПК, ПСК, ПЛК) (формируются и (или) совершенствуются)	Знания	Умения	Практический опыт
ВД 1. Организационно-регулирующая	ОПК-1 ¹ - Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	<i>Знать:</i> принципы организации подготовки, проведения и обслуживания крупных мероприятий; методику подготовки к публичным выступлениям	<i>Уметь:</i> использовать различные принципы организации подготовки, проведения и обслуживания крупных мероприятий; организовывать культурный досуг; готовить материалы к публичному выступлению и планировать работу руководителя	<i>Владеть навыками:</i> организации подготовки, проведения и обслуживания крупных мероприятий, культурного досуга; подготовки к выступлению руководителя
ВД 3. Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации	ПСК-3 ² - Оказание помощи руководителю в планировании рабочего времени	<i>Знать:</i> специфику основной деятельности организации; руководящий состав организации и ее подразделений; функции самоменеджмента; принципы и правила планирования рабочего времени;	<i>Уметь:</i> определять приоритетность и очередность выполнения работ и эффективно распределять рабочее время; оказывать помощь руководителю в распределении его рабочего времени; выбирать оптимальные способы	<i>Владеть навыками:</i> согласования с руководителем времени планируемых действий; согласование телефонных переговоров, встреч и мероприятий с партнерами, клиентами, руководителями подразделений и сотрудниками

¹ Приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 № 970 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент».

² Приказ Минтруда России от 15.06.2020 № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (трудовая функция С/01.6).

		правила проведения деловых переговоров	информирования партнеров, клиентов, посетителей, руководителей подразделений и сотрудников о планируемых мероприятиях	
УК - универсальные компетенции (формируются и (или) совершенствуются)				
Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Знания	Умения	Практический опыт
Коммуникация	УК-4 ³ . Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<i>Знать:</i> основные формы деловых и организационных коммуникаций, методы подготовки к публичному выступлению; нормы и принципы делового этикета	<i>Уметь:</i> готовить доклад к выступлению; определять повестку дня и регламент служебного совещания; вести протокол совещания; осуществлять подготовку к проведению переговоров	<i>Владеть:</i> методологией подготовки публичного выступления; навыками осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах

3. ОБЪЕМ МОДУЛЯ

Таблица 3.1

Объем модуля

Вид учебной работы		Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:		36	4
лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)		28	4
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		-	-
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		8	-
Контактная самостоятельная работа (КСР)		-	-
Самостоятельная работа слушателя (СР)		-	34
Текущий контроль			-
Промежуточная аттестация	форма	Зачет/2	-
	час.		
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е)		38	38

³ Приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 № 970 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент».

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЯ

Таблица 4.1.1

Структура модуля «Современные принципы работы руководителя аппарата»

№ п/п	Наименование темы	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.				Самостоятельная работа,				Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий), час.				Самостоятельная работа (в т.ч. электронное обучение), час	Текущий контроль успеваемости ⁴	Промежуточная аттестация (форма/час)	Итоговая аттестация (вид)	Код компетенции	Перезачет
			В том числе				В том числе				Всего	Всего								
			Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) / в интерактивной форме	Практические (семинарские)	Контактная самостоятельная работа, час	Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) / в интерактивной форме	Практические (семинарские)	Контактная самостоятельная работа,										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		
3.	Модуль 3. «Современные принципы работы руководителя аппарата»	76	36	28		8			4	4				34		3/2		ОПК-1 ПСК-3 УК-4		
3.1.	Организация работы аппарата руководителя	20	10	8		2			2	2				8				ПСК-3		
3.2.	Организация крупных мероприятий	20	10	8		2								8				ОПК-1 ПСК-3		
3.3.	Прием иностранных делегаций	18	8	6		2								10				ПСК-3		
3.4.	Подготовка публичных выступлений руководителя	16	8	6		2			2	2				8				ОПК-1 УК-4		
3.5.	Промежуточная аттестация	2														3/2		ОПК-1 ПСК-3 УК-4		
	Итого:	76	36	28		8			4	4				34		3/2				

⁴ Промежуточная аттестация предполагает зачет с применением дистанционных образовательных технологий.

4.2 Содержание модуля

Таблица 4.2.1

Содержание модуля «Современные принципы работы руководителя аппарата»

Номер темы и ее наименование	Содержание темы
Тема 3.1. Организация работы аппарата руководителя	Задачи руководителя аппарата. Разделение полномочий в аппарате руководителя на государственной службе и в бизнес-среде. Зоны ответственности сотрудников аппарата.
Тема 3.2. Организация крупных мероприятий	Работа с пресс-службами – задачи помощника. Участие руководителя в крупных мероприятиях. Роль и задачи помощника. Детали взаимодействия с оргкомитетом. Организация конференций. Правила приветствия, правила представления, правила рассадки, встреча гостей, мужской и женский букет.
Тема 3.3. Прием иностранных делегаций	Особенности международного делового протокола. Сложные вопросы реализации правил делового протокола. Протокол обмена подарками. Виды дипломатических приемов. Письма благодарности после мероприятий.
Тема 3.4. Подготовка публичных выступлений руководителя	Организационные детали в подготовке руководителя к публичным выступлениям. Подготовка материалов к выступлениям руководителя в зависимости от формата мероприятия. Структура, содержание, работа с вопросами. Презентация, справочные материалы.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СЛУШАТЕЛЕЙ ПО МОДУЛЮ

Самостоятельная работа

Слушатели самостоятельно изучают материалы, расположенные на платформе <https://portal.gosedu.ru/> по следующим темам:

1. Подготовка спикера к публичным выступлениям
2. Цифровая грамотность
3. Управление задачами
4. Основы искусственного интеллекта
5. Поведение госслужащего в соцсетях
6. Эмоциональный интеллект
7. Управление конфликтами

Пример задания самостоятельной работы

Изучить учебные материалы и книги по следующим темам:

- История профессии «Личный помощник»
- Деловая переписка
- Деловой протокол и этикет
- Психология профессии «Личный помощник»
- Цифровые навыки

- Корпоративный тайм-менеджмент
- Современный столовый этикет
- Профессиональное развитие
- Лучшие профессиональные практики

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МОДУЛЮ

6.1 Форма промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в виде зачета в формате тестирования (через образовательный портал ВШГУ). Тест состоит из 40-60 вопросов и охватывает все темы программы. На прохождение даётся 2 попытки, считается успешно пройденным при количестве правильных ответов не менее 60%.

Примеры вопросов

Инструкция для слушателя: выберите один или несколько правильных вариантов ответов

1. Если к Вам в офис приехала делегация гостей из Нижнего Новгорода, в составе которой самый старший – глава города. Начинаются переговоры, Вас попросили подать чай/кофе. В каком порядке вы это сделаете?
 - сначала своему руководителю, как хозяину, потом гостям
 - **сначала главному гостю, потом своему руководителю**
 - сначала всем гостям, потом вашему руководителю и вашим сотрудникам
2. При встрече мужчины и женщины в офисе в рабочее время, если они хотят обменяться рукопожатиями, кто первым подает руку?
 - не принято
 - женщина
 - мужчина
 - **кто старше по статусу**
3. Провожая делегацию гостей из Владивостока, будет правильным проводить их:
 - до порога вашего офиса
 - до порога их отеля
 - **до аэропорта**
4. У Вас совещание онлайн с представителями другой организации/города. В каком порядке вы представите всех участников совещания?
 - сначала представлю своих коллег в порядке убывания статуса, потом попрошу представиться присутствующим из другой организации/города
 - сначала представлю тех, кто из другого города/организации нашим коллегам, потом уже своих коллег в порядке убывания статуса
 - **сначала представлю своих коллег в порядке убывания статуса, гостям, потом представлю гостей в порядке убывания статуса.**
5. Ваш руководитель хочет принять участие в крупном форуме, что из перечисленного стоит сделать раньше
 - купить авиабилет
 - уточнить всю информацию по контактному номеру организатора мероприятия
 - **ознакомиться с сайтом мероприятия**

6. Техника защиты при общении с агрессивными партнерами называется:
- Лягушонок
 - Зеркало
 - Якорь

Таблица 4.2.1

Оценивание в процессе итоговой аттестации

Оценка	Требования к знаниям
зачтено	Выставляется слушателю, если он правильно выполнил не менее 60% заданий
не зачтено	Выставляется слушателю, если он правильно выполнил менее 60% заданий

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МОДУЛЯ

Пример практического задания

Подготовить презентацию в командах по 5-6 человек на одну из следующих тем:

1) «Идеальный руководитель»

Примерные вопросы для отражения в презентации:

1. Личные характеристики (характер, темперамент и т.д.)
2. Руководитель как профессионал (hard skills, soft skills)
3. Имидж (стиль одежды, стиль поведения и т.д.)
4. Образ (визуализация, можно нарисовать, можно взять образ из кино и литературы)
5. Руководитель по отношению к помощнику
6. Три красные линии, за которые руководитель не должен никого переходить

2) «Идеальный помощник»

1. Примерные вопросы для отражения в презентации:
2. Личные характеристики (характер, темперамент и т.д.)
3. Помощник как профессионал (hard skills, soft skills)
4. Имидж (стиль одежды, стиль поведения и т.д.)
5. Образ (визуализация, можно нарисовать, можно взять образ из кино и литературы)
6. Помощник по отношению к руководителю
7. Три красные линии, за которые помощник не должен никогда переходить.

7.1 Нормативные правовые документы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/.
2. Постановление Правительства РФ от 1 июня 2004 г. № 260 «О Регламенте Правительства Российской Федерации и Положении об Аппарате Правительства

Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 18 ноября 2024 г.) <https://base.garant.ru/187076/>.

3. «ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018) https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216461/#dst100168.

7.2. Основная литература

1. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 461 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-16151-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-personalom-530536>.
2. Архангельский, Г. А. Корпоративный тайм-менеджмент: энциклопедия решений / Г. А. Архангельский; под редакцией Н. Нарциссовой. — 4-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 162 с. — ISBN 978-5-9614-1380-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/86873.html>.
3. Брянцев, И. И. Предупреждение конфликта интересов и развитие профессиональной этики на муниципальной службе: монография / И. И. Брянцев, А. А. Гребенникова. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0587-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/87086.html>.
4. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров: практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов: Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/97408.html>.
5. Глик, Д. И. Эффективная работа с персоналом: практическое пособие / Д. И. Глик. — 2-е изд. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-4486-0472-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/79699.html>.
6. Дэниел, Гоулман Эмоциональное лидерство: искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Гоулман Дэниел, Бояцис Ричард, Макки Энни; перевод А. Лисицына; под редакцией В. ИONOва, М. Савиной. — 6-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2020. — 304 с. — ISBN 978-5-9614-2247-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93042.html>.
7. Документационное обеспечение управления. Составление и оформление деловых документов учебное пособие / составители Е. И. Башмакова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-4488-1080-0, 978-5-4497-0964-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/103343.html>.

7.3 Дополнительная литература

8. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 461 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-16151-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-personalom-530536>.

9. Архангельский, Г. А. Корпоративный тайм-менеджмент: энциклопедия решений / Г. А. Архангельский; под редакцией Н. Нарциссовой. — 4-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 162 с. — ISBN 978-5-9614-1380-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/86873.html>.
10. Брянцев, И. И. Предупреждение конфликта интересов и развитие профессиональной этики на муниципальной службе: монография / И. И. Брянцев, А. А. Гребенникова. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0587-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/87086.html>.
11. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров: практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов: Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/97408.html>.
12. Глик, Д. И. Эффективная работа с персоналом: практическое пособие / Д. И. Глик. — 2-е изд. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-4486-0472-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/79699.html>
13. Дэниел, Гоулман Эмоциональное лидерство: искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Гоулман Дэниел, Бояцис Ричард, Макки Энни; перевод А. Лисицына; под редакцией В. Ионов, М. Савиной. — 6-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2020. — 304 с. — ISBN 978-5-9614-2247-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93042.html>
14. Документационное обеспечение управления. Составление и оформление деловых документов учебное пособие / составители Е. И. Башмакова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-4488-1080-0, 978-5-4497-0964-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/103343.html>.

7.4 Интернет-ресурсы, справочные системы (информационные технологии, программное обеспечение)

- Агентство «Деловой протокол» <https://protocol21vek.ru/>
- Встретят по одежке. Что требует от чиновников новый дресс-код <https://zen.yandex.ru/media/vm/vstretiat-po-odejke-cto-trebuets-ot-chinovnikov-novy-dresskod-5d56b89abf50d500ae075123>
- Дресс-код для чиновника. Тема с исполнительным директором Национальной ассоциации специалистов по протоколу Гиланой Михайловой
- Основы этикета <https://goodetiket.ru/> <https://goodetiket.ru/>
Особенности этикета и поведения госслужащих, кодекс этики <https://goodetiket.ru/delovoj-etiket/etiket-gossluzhashhih>

Справочные системы:

- <http://nlr.ru/> - Российская национальная библиотека
- <https://rusneb.ru/> -Национальная электронная библиотека
- <https://www.rsl.ru/> - Российская государственная библиотека
- <https://www.rambler.ru/> - Поисковая система
- <https://yandex.ru/> - Поисковая система
- <http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МОДУЛЯ

Для обеспечения обучения слушателей, проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине Академия располагает необходимой материально-технической базой, обеспечивающей реализацию программы модуля, проведение итоговой аттестации, предусмотренной учебным планом.

Учебный процесс проходит в аудиториях, обеспечивающих возможность доступа обучающихся к информационным образовательным технологиям, автоматизированным системам поиска и хранения информации, национальным и международным информационным ресурсам.

Занятия по реализуемой программе проводятся через Автоматизированную систему смешанного обучения (СДО) АСУО. Слушателям предоставляется авторизованный доступ на информационно-образовательный портал Института ВШГУ newportal.gosedu.ru через ввод логина и пароля. Логин и пароль присваивается администратором системы дистанционного обучения.

Дистанционное обучение включает в себя изучение материалов, прохождение электронных курсов. Итоговая аттестация проходит в форме онлайн тестирования на информационно-образовательном портале Института ВШГУ.

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.

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

9.ХАРАКТЕРИСТИКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины у слушателя сформированы следующие компетенции:

Таблица 9.1

Характеристика результатов освоения дисциплины

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ОПК-1- Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	способен осуществлять организационно-регулирующую деятельность в качестве помощника руководителя в подготовке, организации и проведении крупных мероприятий, культурного досуга и в подготовке к публичному выступлению руководителя
ПСК-3 - Оказание помощи руководителю в планировании рабочего времени	способен определять приоритетность и очередность выполнения работ и эффективно распределять рабочее время руководителя, согласовывая планы действий
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке	способен осуществлять подготовку публичного выступления руководителя и деловые коммуникации в устной и письменной формах

Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
---	--