

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

«11» декабря 2025 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
повышения квалификации

**«Эффективный помощник руководителя высшего звена»**

---

(наименование программы)

Москва, 2025

**Разработчики:**

Е.А. Аверьянов,  
директор федерального центра подготовки управленческих кадров  
Института ВШГУ РАНХиГС

В.В. Салихова,  
директор программы федерального центра подготовки управленческих кадров  
Института ВШГУ РАНХиГС

**Руководитель программы:**

В.В. Салихова,  
директор программы федерального центра подготовки управленческих кадров  
Института ВШГУ РАНХиГС

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации рассмотрена на заседании ученого совета Института ВШГУ и рекомендована к реализации, протокол № 23 от «11» декабря 2025 года.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика программы.....	4
1.1. Цель реализации программы.....	4
1.2. Нормативные правовые акты .....	4
1.3. Планируемые результаты обучения.....	5
1.4. Категория слушателей .....	8
1.5. Формы и технологии обучения .....	8
1.6. Период обучения, срок освоения и режим занятий.....	8
1.7. Документ о квалификации .....	8
2. Содержание программы повышения квалификации .....	8
2.1. Календарный учебный график .....	8
2.2. Учебный план .....	9
3. Организационные условия реализации программы .....	13
3.1. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы .....	13
3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы .....	14
4. Оценка качества освоения программы .....	17
4.1. Формы и объем итоговой аттестации .....	17
5. Индикаторы сформированных компетенций выпускника программы.....	19

## 1. Общая характеристика программы

### 1.1. Цель реализации программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «*Эффективный помощник руководителя высшего звена*» направлена на повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

**Целью реализации программы** 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.

### 1.2. Нормативные правовые акты

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки разработана на основании следующих нормативно-правовых документов:

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993, с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020).

2. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

3. Приказ Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

4. Приказ Минобрнауки России от 12.09.2013 № 1061 «Об утверждении перечней специальностей и направлений подготовки высшего образования».

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

6. Приказ РАНХиГС от 02 декабря 2025 г. № 02-02669/001 «Об утверждении порядка разработки и утверждения в Академии дополнительных профессиональных программ - программ повышения квалификации, программ профессиональной переподготовки».

7. Приказ Минтруда России от 15.06.2020 № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

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

9. 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».

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.
- ОК 010-2014 (МСКЗ-08). «Общероссийский классификатор занятий» (принят и введен в действие приказом Росстандарта от 12.12.2014 № 2020-ст).
- ОКВЭД 2 - Общероссийский классификатор видов экономической деятельности ОК 029-2014 (КДЕС Ред.2), утвержденный приказом Росстандарта от 31.01.2014 № 14ст.
- «ЕКС - Единый классификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, установленный постановлением Правительства РФ от 31.10.2002 № 787.

### 1.3. Планируемые результаты обучения

Таблица 1.3.1

Перечень компетенций в рамках имеющейся квалификации и профессиональных компетенций, планируемых к освоению (планируемые результаты обучения)

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

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

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

		<p>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>внешних и внутренних информационных потоков;</p> <p>структура организации и порядок взаимодействия подразделений и служб</p>	
	<p>ПСК-2<sup>3</sup> - Организация деловых контактов и протокольных мероприятий</p>	<p><i>Владеть навыками:</i></p> <p>- организации и планирования деловых контактов, встреч и поездок руководителя;</p> <p>- организации заседаний, совещаний и мероприятий, проводимых руководителем;</p> <p>- организации переговоров, обеспечение участников информационными материалами, ведение записей переговоров</p>	<p><i>Знать:</i></p> <p>- нормативные правовые акты, нормативно-методические документы, государственные стандарты в сфере деятельности организации;</p> <p>психологию делового общения, основы конфликтологии;</p> <p>- структура организации, руководящий состав организации и подразделений, направления деятельности организации и компетенции структурных подразделений и должностных лиц;</p>	<p><i>Уметь:</i></p> <p>- составлять и оформлять протоколы совещаний, заседаний и конференстных мероприятий, готовить список участников, повестку дня, явочные листы и проекты итоговых документов;</p> <p>- работать в режиме многозадачности;</p> <p>- работать с большим объемом информации;</p> <p>- создавать и поддерживать положительный имидж организации и руководителя</p>

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

			- правила проведения деловых переговоров и протокольных мероприятий - этикет и основы международного протокола; - информационно-коммуникационные технологии	
<b>УК - универсальные компетенции (формируются и (или) совершенствуются)</b>				
Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Практический опыт	Знания	Умения
Командная работа и лидерство	УК-3 <sup>4</sup> . Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<i>Владеть</i> навыками работы в команде, соблюдения баланса интересов команды и личных интересов, эффективного взаимодействия с членами команды	<i>Знать:</i> – методы и инструменты развития команды; – разницу между лидерством и управлением; – модель лидерства, включающую различные стили и подходы к лидерству; роль лидера в создании и поддержании эффективной работы команды	<i>Уметь:</i> – формировать команду с учетом решаемых задач и применять методы и инструменты для развития команды; – применять инструменты лидерства и ключевые лидерские компетенции руководителя; – эффективно руководить командой, используя различные методы и техники лидерства; развивать навыки лидерства через практику и самообучение, а также постоянное обучение и развитие
Коммуникация	УК-4 <sup>4</sup> . Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<i>Владеть:</i> методологией подготовки публичного выступления; навыками осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах	<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

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

## 1.4. Категория слушателей

К освоению программы допускаются: помощники руководителей высшего звена, сотрудники секретариатов и аппаратов руководителей как государственной службы, так и бизнес-среды.

Требования к поступающим: высшее образование (бакалавриат, магистратура, специалитет).

## 1.5. Формы и технологии обучения

Формы и технологии обучения – очная (с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий).

## 1.6. Период обучения, срок освоения и режим занятий

Период обучения составляет 1 месяц 5 дней (см. табл. 2.1.1).

Общая трудоемкость программы 84 академических часа, из которых 42 ак. часа контактной работы со слушателем, в том числе 4 академических часа (вебинары), а также 2 академических часа итоговой аттестации с применением дистанционных образовательных технологий; 40 академических часов – самостоятельная работа с применением электронного обучения.

Режим занятий до 8 ак. часов в день.

Предельная максимальная численность лекционной группы – 75 человек, практической (семинарской) группы – 20 – 40 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 повышения квалификации

### 2.1. Календарный учебный график

Таблица 2.1.1

Календарный учебный график

Период обучения – 1 месяц 5 дней	
1 месяц	5 дней
УЗ/УЗ ДОТ/СР ЭО	СР ЭО/ ИА ДОТ

Календарный учебный график выполнен с помощью следующих условных обозначений:

УЗ – учебные занятия.

УЗ ДОТ – учебные занятия с применением дистанционных образовательных технологий.

СР ЭО – самостоятельная работа с применением электронного обучения.

ИА ДОТ – итоговая аттестация с применением дистанционных образовательных технологий.

## 2.2. Учебный план

Таблица 2.2.1

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

№ п/п	Наименование темы	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий), час.					Самостоятельная работа (в т.ч. электронное обучение), час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)	Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего	В том числе								
				Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час	Индивидуальные и групповые консультации			Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час	Индивидуальные и групповые консультации					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1.	Протокол в работе крупных компаний и государственных структур	14	6	6					2	2				6				ОПК-1 ПСК-1 ПСК-2
2.	Организация работы руководителя, развитие проактивности	10	4	4										6				ОПК-1 ПСК-1 ПСК-2
3.	Участие руководителя в крупных мероприятиях	10	4	4										6				ОПК-1 ПСК-1 ПСК-2
4.	Стресс-менеджмент в работе помощника	2	2	2														ОПК-1 ПСК-1 ПСК-2
5.	Подготовка материалов к выступлениям. Презентации	8	6	4	2				2	2								ОПК-1 УК-4
6.	Выстраивание коммуникаций с руководителем и сотрудниками организации. Работа в команде	12	6	2	4									6				ОПК-1 УК-4
7.	Профессия, которая не имеет границ	10	2	2										8				ОПК-1

8.	Глобальные тренды и стратегические приоритеты социально-экономического развития	2	2	2														ОПК-1	
9.	Цифровой этикет	10	2	2									8					ОПК-1 ПСК-2	
10.	Имидж помощника руководителя в жизни и сети	2	2	2														ОПК-1 ПСК-2	
11.	Интеллектуальное командообразование	2	2		2													УК-3	
	<b>Итого:</b>	<b>82</b>	<b>38</b>	<b>30</b>	<b>8</b>				<b>4</b>	<b>4</b>							<b>40</b>		
	<b>Итоговая аттестация:</b>	<b>2</b>	<b>тестирование</b>													<b>3/2</b>			
	<b>Всего:</b>	<b>84</b>	<b>38</b>	<b>30</b>	<b>8</b>				<b>4</b>	<b>4</b>							<b>40</b>		<b>2</b>

## 2.3. Содержание программы

Таблица 2.3.1.

Содержание программы по темам

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.

<p>Тема 8. Глобальные тренды и стратегические приоритеты социально-экономического развития</p>	<p>Факторы стратегических конкурентных преимуществ. Санкции. Стратегические приоритеты социально-экономического развития в условиях новой геополитической реальности</p>
<p>Тема 9. Цифровой этикет</p>	<p>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.</p>
<p>Тема 10. Имидж помощника руководителя в жизни и сети</p>	<p>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.</p>
<p>Тема 11. Интеллектуально командообразование</p>	<p>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).</p>

### 3. Организационные условия реализации программы

#### 3.1. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Российская академия народного хозяйства и государственная служба при Президенте Российской Федерации обеспечивает слушателей необходимой материально-технической базой, соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

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

- помещения для проведения практических занятий, оборудованными учебной мебелью;

- библиотека, имеющую рабочие места для слушателей, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет;

- компьютерные классы.

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

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

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

- доступ к платформе СДО: <https://new.portal.gosedu.ru/>;

- техническая поддержка.

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

Программное обеспечение: лицензионные системные программы - операционные системы (Acrobat Reader и иные), 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 (например, Google).

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

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

## 3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

### 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

### 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

### **Нормативно-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/](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) [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_216461/#dst100168](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216461/#dst100168).

### **Основная литература:**

1. Баранова Т. Статья: Протокол и этикет: в чем разница и зачем это бизнесу «Делопроизводство», 2025, № 2.
2. 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>.
3. 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.
4. 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>.
5. 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>.
6. 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>
7. 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>
8. 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-obscheniya-561128#page/1>.

9. 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>.

#### **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.ezproxu.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.ezproxu.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.ezproxu.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.ezproxu.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>.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. Агентство «Деловой протокол» <https://protocol21vek.ru/>
2. Встретят по одежке. Что требует от чиновников новый дресс-код <https://zen.yandex.ru/media/vm/vstretiat-po-odejke-chto-trebuuet-ot-chinovnikov-novyi-dresskod-5d56b89abf50d500ae075123>

3. Дресс-код для чиновника. Тема с исполнительным директором Национальной ассоциации специалистов по протоколу Гираной Михайловой
4. Основы этикета <https://goodetiket.ru/> <https://goodetiket.ru/>
5. 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

### **4. Оценка качества освоения программы**

#### **4.1. Формы и объем итоговой аттестации**

Итоговая аттестация проводится в виде зачета в формате тестирования.

Итоговая аттестация является обязательной для слушателя, завершающего обучение по программе.

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и п.1.8 Положения об итоговой аттестации слушателей дополнительных профессиональных программ в РАНХиГС от 19 апреля 2019 г. № 02-461) к итоговой аттестации допускается слушатель, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план.

Оценка качества освоения программы проводится в отношении соответствия результатов освоения программы заявленным целям и планируемыми результатам обучения.

Слушатель, успешно прошедший итоговую аттестацию, получает соответствующий документ о повышении квалификации, форму которых образовательная организация устанавливает самостоятельно: удостоверение о повышении квалификации.

Слушатель, не прошедший итоговую аттестацию или получивший на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, вправе пройти повторно итоговую аттестацию в сроки, определяемые образовательной организацией.

Слушателю, не прошедшему итоговую аттестацию по уважительной причине (по медицинским показаниям или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), должна быть предоставлена возможность пройти итоговую аттестацию без отчисления из организации, в соответствии с медицинским заключением или другим документом, предъявленным слушателем, или с восстановлением на дату проведения итоговой аттестации.

Слушателю, не прошедшему итоговую аттестацию или получившему на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно установленному образовательной организацией.

Итоговая аттестация слушателя осуществляется аттестационной комиссией, созданной образовательной организацией в соответствии с локальными нормативными актами организации из числа сотрудников РАНХиГС и других организаций.

## Примеры вопросов

Инструкция для слушателя: выберите один или несколько правильных вариантов ответов

1. При встрече младшего по статусу со старшим по статусу, кто кого первым приветствует устно?
  - оба одновременно
  - старший по статусу
  - младший по статусу
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. К Вам подошел посетитель, у которого на пиджаке яркое пятно от только что пролитого кофе. Ваши действия, если Вы проявляете вежливость и воспитанность:
  - предложу салфетку для выведения пятен
  - скажу про пятно, но салфетку предлагать не буду
  - сделаю вид, что не вижу
4. Название слайда, в котором указан вывод, называется:
  - действенным
  - назывной
  - результирующий
5. Масштабировать картинку (например, логотип), без изменения пропорции сторон можно клавишами:
  - Ctrl + Shift + стрелка вверх
  - Ctrl + «увеличение»
  - Shift + «увеличение»

Таблица 4.1.1

### Оценивание в процессе итоговой аттестации

Оценка	Требования к знаниям
<i>зачтено</i>	Выставляется слушателю, если количество правильных ответов более 50 %
<i>не зачтено</i>	Выставляется слушателю, если количество правильных ответов 50 % и менее

## 5. Индикаторы сформированных компетенций выпускника программы

В результате освоения программы у слушателя сформированы следующие компетенции:

Таблица 5.1

Характеристика результатов освоения программы

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"> <li>– знает правила проведения деловых переговоров и протокольных мероприятий и информационно-коммуникационные технологии;</li> <li>– умеет различать разные стили деловой коммуникации, в том числе доброжелательной и информативной письменной коммуникации;</li> <li>– владеет приемами ассертивной коммуникации для решения профессиональных задач.</li> </ul>
УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	– умеет формировать команду с учетом решаемых задач и применять методы и инструменты для развития команды; эффективно руководить командой
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"> <li>– знает основные формы деловых и организационных коммуникаций, методы подготовки к публичному выступлению; нормы и принципы делового этикета;</li> <li>– умеет осуществлять подготовку к проведению переговоров</li> </ul>