

**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
«05» марта 2026 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации**

ЭФФЕКТИВНЫЙ ПОМОЩНИК РУКОВОДИТЕЛЯ

(наименование программы)

Москва, 2026

Разработчик:

Е.С. Поливалова,
директор программы Федерального центра
подготовки управленческих кадров
Института ВШГУ РАНХиГС

Руководители программы:

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

Е.С. Поливалова,
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 утверждению и реализации, протокол № 08 от «05» марта 2026 года.

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ.....	4
1.1. Цель и задачи реализации программы.....	4
1.2. Нормативные правовые акты.....	4
1.3. Планируемые результаты обучения.....	5
1.4. Категория слушателей.....	7
1.5. Формы и технологии обучения.....	7
1.6. Период обучения, срок освоения и режим занятий.....	7
1.7. Документ о квалификации.....	7
2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ.....	8
2.1. Календарный учебный график.....	8
2.2. Учебный план	9
2.3. Содержание программы по дисциплинам.....	10
3. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ.....	10
3.1. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы.....	10
3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы.....	11
4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ.....	14
4.1 Форма и объем итоговой аттестации.....	14
5. ИНДИКАТОРЫ СФОРМИРОВАННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ	19

Приложение 1. Сведения о профессорско-преподавательском составе и ведущих специалистах (кадровая справка)¹.

¹ Кадровая справка не входит в состав программы и формируется отдельно

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель и задачи реализации программы.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «*Эффективный помощник руководителя*» разработана в рамках государственного задания федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» на 2026 год и на плановый период 2027 и 2028 годов и направлена на повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

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

Задачи программы обучения

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

1.2. Нормативные правовые акты

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

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. Приказ Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».
3. Приказ Министерства образования науки Российской Федерации от 12.09.2013 № 1061 «Об утверждении перечней специальностей и направлений подготовки высшего образования».
4. Приказ РАНХиГС от 19.04.2019 № 02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию» (п.3 Порядок реализации дополнительных профессиональных программ в РАНХиГС).
5. Приказ РАНХиГС от 02 декабря 2025 года № 02-02669/001 «Об утверждении порядка разработки и утверждения в Академии дополнительных профессиональных программ - программ повышения квалификации, программ профессиональной переподготовки».
6. Приказ от 13 января 2026 года № 02-00009/001 «Об утверждении Положения об итоговой аттестации слушателей дополнительных профессиональных программ в Академии».
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 13.08.2020 № 1016 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат

по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление».

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 22.09.2017 № 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. Методический инструментарий по установлению квалификационных требований для замещения должностей государственной гражданской службы (версия 4.0). <http://rosmintrud.ru/ministry/programms/gossluzhba/16/1>.
13. Нормативные документы, определяющие требования к выпускнику программы:
 - «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 № 197-ФЗ.
 - ОК 010-2014 (МСК3-08). «Общероссийский классификатор занятий» (принят и введен в действие приказом Росстандарта от 12.12.2014 № 2020-ст) (ред. от 18.02.2021).
 - «ЕКС - Единый классификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, установленный постановлением Правительства РФ от 31.10.2002 № 787.
 - «Справочник квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих» (утв. Минтрудом России) https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_219036/.

1.3. Планируемые результаты обучения

Таблица 1.3.1

Перечень компетенций, планируемых к освоению
(результаты обучения)

Виды деятельности	Общепрофессиональные, профессионально-специализированные компетенции или трудовые функции (ОПК, ПСК, ПЛК) (формируются и (или) совершенствуются)	Практический опыт	Знания	Умения
ВД 2. Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации	ПСК-1 ² . Организация информационного взаимодействия руководителя с подразделениями и должностными лицами организации	<i>Владеть навыками:</i> информирования работников организации о решениях руководителя; организация обмена информацией между подразделениями и должностными лицами организации;	<i>Знать:</i> нормативные правовые акты, нормативно-методические документы, государственные стандарты в сфере деятельности организации; структуру организации, руководство	<i>Уметь:</i> осуществлять сбор и переработку информации, необходимой для деятельности руководителя; осуществлять систематизацию получаемых и передаваемых данных;

² Приказ Минтруда России от 15.06.2020 № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (трудовая функция С/14.6).

		оповещения работников о предстоящих мероприятиях; организации встреч трудового коллектива с руководством; информирования руководителя об обращениях сотрудников по рабочим и личным вопросам	структурных подразделений, направления деятельности организации и компетенции структурных подразделений и должностных лиц; классификацию управленческой информации, виды управленческой информации; формы представления управленческой информации	осуществлять проверку достоверности, полноты и непротиворечивости данных, исключение дублирования информации; обеспечивать оперативность информационных потоков
	ПСК-2 ³ . Составление и оформление управленческой документации	<i>Владеть навыками:</i> составления проектов распорядительных (приказы, распоряжения) и информационно-справочных документов (служебные письма, справки, докладные и служебные записки); контроля прохождения документов организации (согласование, подписание и утверждение документа)	<i>Знать:</i> правовые основы управления (основы административного, трудового и хозяйственного права); структуру организации, руководство структурных подразделений, образцы подписей лиц, имеющих право подписания и утверждения документов, и ограничения зон их ответственности; правила документационного обеспечения деятельности организации; порядок работы с документами; требования, предъявляемые к документам в соответствии с нормативными правовыми актами и государственными стандартами; правила согласования документов организации (внутреннего и внешнего); правила подписания и утверждения документов	<i>Уметь:</i> редактировать тексты служебных документов; пользоваться унифицированными формами документов
УК - универсальные компетенции (формируются и (или) совершенствуются)				
Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Знания	Умения	Практический опыт

³ Приказ Минтруда России от 15.06.2020 № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (трудовая функция С/10.6).

Самоорганизация и саморазвитие	УК-6 ⁴ . Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знать: основные функции и задачи помощника; компетенции и личные качества помощника руководителя; сферу ответственности	Уметь: применять техники управления стрессом, психологические методы снижения стресса на рабочем месте	Владеть: навыками делового общения
--------------------------------	---	---	--	------------------------------------

1.4 Категория слушателей

К освоению программы допускаются федеральные государственные гражданские служащие:

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

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

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

1.5. Формы и технологии обучения

Форма обучения – очная.

1.6 Период обучения, срок освоения и режим занятий

Период обучения – 5 дней.

Режим занятий – до 8 академических часов в день.

Общая трудоемкость программы 36 академических часов контактной работы со слушателем.

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

1.7. Документ о квалификации

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

⁴Приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 № 1016 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление».

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Календарный учебный график

Таблица 2.1.1

Календарный учебный график

Период обучения – 5 дней				
1 день	2 день	3 день	4 день	5 день
УЗ	УЗ	УЗ	УЗ	УЗ, ИА

Календарный учебный график заполнен с помощью условных обозначений:

УЗ – учебные занятия

ИА - итоговая аттестация

2.2. Учебный план

Таблица 2.2.1

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

№ п/п	Наименование темы	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий,), час.					Самостоятельная работа (в т.ч. электронное обучение (ЭО), 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	Контактная самостоятельная работа, час	Индивидуальные и групповые			Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия	Практические (семинарские) занятия / в	Индивидуальные и групповые консультации					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1.	Роль и функции помощника руководителя	4	4	2	2													УК-6 ПСК-1
2.	Организационное и информационное обеспечение деятельности руководителя	6	6	2	4													ПСК-1
3.	Организация мероприятий и встреч. Основы делового протокола.	6	6	2	4													ПСК-2
4.	Порядок работы с документами	6	6	2	4													ПСК-2
5.	Устная и письменная коммуникация. Ведение деловой переписки	4	4	2	2													ПСК-2
6.	Профессиональное поведение и ответственность. Личная эффективность и самоорганизация	8	8	2	6													УК-6 ПСК-1
Итого:		34	34	12	22													
Итоговая аттестация:		2															2/3 (Т)	
Всего:		36	34	12	22												2	

2.3 Содержание программы

Таблица 2.3.1

Содержание программы

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

3. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1 Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

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

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

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

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

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

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

3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Примеры практических заданий

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

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

Групповая работа: Составление списка критериев (15 минут).

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

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

4. Обсуждение и консолидация критериев (15 минут).

Каждая группа представляет свои критерии. Предложенные пункты фиксируются на флипчарте или в общей таблице. Обсуждение схожих и противоречивых критериев, аргументация выбора. Составление единого списка уникальных критериев, который будет использоваться в дальнейшей работе.

2 задание «Взаимодействие с руководителем».

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

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

3 задание «Этикетные нормы делового общения».

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

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

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

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

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

Нормативно-правовые документы:

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 1 июля 2020 г.) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/.

2. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 28.12.2025) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_48601/.

3. Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» (с изменениями и дополнениями от 28.12.2025) <https://base.garant.ru/12164203/>.

4. Указ Президента Российской Федерации от 21.02.2019 № 68 «О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации» (ред. от 26.06.2023) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_318654/.

5. Указ Президента РФ от 12.08.2002 № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих» (с изменениями и дополнениями от 25.08.2021) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_89509/.

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

Основная литература:

1. Аврамчикова, Н. Т. Эффективное государственное и муниципальное управление: учебник для вузов / Н. Т. Аврамчикова, И. П. Рожнов. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 167 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14761-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/effektivnoe-gosudarstvennoe-i-municipalnoe-upravlenie-588794#page/1>.

2. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для вузов / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16692-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560482>.

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

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

5. Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум: учебное пособие для

вузов — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/konflikt-menedzhment-praktikum-519883>.

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

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

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

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

10. Кольшкина, Т. Б. и Шустина, И. В. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебное пособие для вузов — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 145 с. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-dokumentooborot-i-deloproizvodstvo-513409>

11. Брянцев, И. И. и Гребенникова, А. А. Этика государственной и муниципальной службы: учебное пособие — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 85 с.

12. Ильиных, С. А. Управление конфликтами: учебное пособие — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 282 с.

13. Короткий, С. В. Деловые коммуникации: учебное пособие — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 90 с.

Дополнительная литература:

1. Знаменский, Д. Ю. Государственная и муниципальная служба: учебник для вузов / Д. Ю. Знаменский; ответственный редактор Н. А. Омельченко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19080-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560033>.

2. Голуб, И. Б. Русский язык и практическая стилистика: учебно-справочное пособие / И. Б. Голуб. — 3-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 355 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01034-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559955>.

3. Кушнир, И. В. Секретарь руководителя: успешные подходы и рекомендации: учебник: издательство "Питер", 2023 – 256 с.

4. Григорьев, В. А. (2023). Управление временем и эффективная поддержка руководителя, учебник: издательство "Просвещение", 2023 – 240 с.

5. Юрьева, Е. С. (2024). Эффективная коммуникация: секреты успешного делового общения: издательство "Культура и спорт", 2024 – 280 с.

6. Николаева, Т. Р. Основы делопроизводства и документационного обеспечения управления: учебник: Издательство "Инфра-М", 2022 – 200 с.

7. Смирнова А. Л., Курс «Особенности работы с руководителями»: издательство «Менеджмент», 2024.

Справочные системы:

1. <http://nlr.ru/> - Российская национальная библиотека

2. <https://rusneb.ru/> -Национальная электронная библиотека

3. <https://www.rsl.ru/> - Российская государственная библиотека
4. <https://yandex.ru/> - Поисковая система
5. <http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс
6. <https://www.garant.ru/> - Гарант

4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1 Форма и объем итоговой аттестации

Итоговая аттестация осуществляется в виде зачета. Оценивание производится по результатам прохождения теста.

Итоговая аттестация является обязательной для слушателей, завершающих обучение по программе.

В соответствии с [Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»](#) и приказом от 13.01.2026 № 02-00009/001 «Об утверждении Положения об итоговой аттестации слушателей дополнительных профессиональных программ в Академии» к итоговой аттестации допускаются слушатели, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план.

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

Слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают соответствующие документы о повышении квалификации, форму которых образовательная организация устанавливает самостоятельно: удостоверение о повышении квалификации.

Слушатели, не прошедшие итоговую аттестацию или получившие на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, вправе пройти повторно итоговую аттестацию в сроки, определяемые образовательной организацией.

Слушателям, не прошедшим 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.

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

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

Примерные тестовые задания к итоговой аттестации

Инструкция для слушателя: выберите один или несколько правильных вариантов ответов

1. К требованиям, предъявляемым к сообщению, не относят:
 - ясность
 - +выразительность
 - полнота
 - корректность
2. Что означает пометка RSVP на пригласительной карточке на дипломатический прием?
 - прием с супругами
 - требуется фрак или форменная одежда

- +просьба ответить
3. Под кадрами органов государственного и муниципального управления понимается:
 - +весь персонал органов государственного и муниципального управления
 - часть персонала, которая непосредственно выполняет функции управления общественными делами государственного и местного значения
 - административно-управленческая элита органов государственной власти и местного самоуправления
 4. Что понимается под информацией?
 - Под информацией понимаются осмысленные и переработанные данные, которые используются для решения управленческих задач
 - +Под информацией понимаются данные, полезные для лица принимающего решения
 - Под информацией понимаются данные, полученные из внешней среды
 5. Каков порядок посадки (высадки) в автомобиль при следовании на официальное протокольное мероприятие?
 - первым в автомобиль садится старший, а выходит последним
 - +первым садится и выходит из автомобиля младший сотрудник
 - первым в автомобиль садится младший, выходит первым старший
 6. Состояние, не приводящее к потере работоспособности:
 - утомление
 - +напряженность
 - монотония
 - +психическое пресыщение
 7. Какое место в автомобиле считается самым почетным, если за рулем шофер:
 - рядом с шофером
 - прямо за спиной шофера
 - +наискосок справа от шофера
 8. Какой стиль одежды на каждый день предпочтителен для помощника руководителя:
 - вечерний
 - сводный
 - спортивный
 - +деловой
 9. В случае "обрыва связи" по телефону, кто должен перезвонить:
 - +инициатор звонка
 - тот, кому позвонили
 - не имеет значения
 10. Назовите основные запретные темы для неформальной беседы:
 - погода
 - достопримечательности города или страны
 - +религия
 - политика
 11. При знакомстве или представлении в деловом общении называют:
 - фамилию
 - +имя, фамилию, должность, организацию

- имя
 - должность
12. Вам вручили визитную карточку. Как нельзя поступать?
- говорите: " спасибо"- и прячете в свою сумку, портмоне или карман
 - +говорите: " очень приятно" -и в ответ отдаете свою
 - говорите:" к сожалению, у меня сейчас нет визитной карточки, но я хочу вам оставить свои координаты", затем пишете телефон, имя, должность
13. Метаданные это:
- Формат документа для пересылки в другую организацию
 - +данные, описывающие контекст, содержание, структуру документов, обеспечивающие управление документами в информационной системе
 - очень большие данные
14. Реквизит «Отметка об электронной подписи» предусматривает:
- Изображение собственноручной подписи автора документа
 - +Слова «Документ подписан электронной подписью», номер сертификата ключа электронной подписи, фамилия, имя, отчество владельца и срок действия сертификата ключа электронной подписи
 - Слово «Подписано», дата подписания, Фамилия и инициалы
15. ГОСТ Р 7.0.8-2013 содержит:
- Список реквизитов, используемых при оформлении организационно-распорядительной документации
 - +Терминологию, используемую в делопроизводстве и архивном деле
 - Описание требований к порядку работы с документами
16. Электронная подпись в законодательно-правовых актах определяется как:
- +реквизит электронного документа, предназначенный для защиты данного электронного документа от подделки, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа электронной цифровой подписи и позволяющий идентифицировать владельца сертификата ключа подписи, а также установить отсутствие искажения информации в электронном документе
 - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию
 - подтверждение подлинности электронного документа его автором
17. Система электронного документооборота это:
- +автоматизированная информационная система, обеспечивающая создание электронных документов и электронных копий документов, управление ими, их хранение и доступ к ним, а также регистрацию документов
 - программный комплекс, обеспечивающий обмен электронными сообщениями между федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ, иными государственными органами и организациями информационная система, обеспечивающая автоматизацию процесса согласования документов внутри организаций всех форм собственности
 - программно-аппаратный комплекс для автоматизации работы с электронными документами в службе ДОУ
18. Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти

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

19. Предпосылками разрешения конфликта являются:

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

20. Управление конфликтами - это:

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

21. Наиболее распространенными и острыми конфликтами духовной среды являются:

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

22. Под глобальными конфликтами понимают:

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

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

- +конфликтом

- конкуренцией
 - соревнованием
24. Чередование этапов развития конфликтной ситуации:
- +произвольно
 - не обязательно
 - обязательно последовательно
25. Какова специфика делового общения?
- +Уметь строить отношения с разными людьми
 - Продумывать структуру общения
 - Формулировать цель
 - Вызывать симпатию
 - Нет специфики
26. Что такое габитарный имидж?
- Внешний вид
 - +Дизайн кабинета
 - Пластика, мимика, жесты
27. Что такое кинетический /невербальный имидж?
- Внешний вид
 - Речь
 - Аксессуары
 - +Жесты, мимика, поза, походка
28. Что такое Тезисное утверждение (ТУ)?
- Основная мысль, высказанная очень подробно
 - Общий вывод
 - +Общий короткий вывод не более 4 слов
29. Что такое раппорт?
- +Взаимопонимание
 - Подстройка
 - Ведение к цели
30. Определение характера делового общения:
- Формальный
 - +Личностный, неформальный
- Личностно-формальный

Таблица 4.1

Критерии оценки успеваемости слушателя на итоговой аттестации

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

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
ПСК-1. Организация информационного взаимодействия руководителя с подразделениями и должностными лицами организации	– способен обеспечивать организационное и информационное сопровождение деятельности руководителя организации; способен осуществлять сбор и переработку информации, необходимой для деятельности руководителя; систематизацию получаемых и передаваемых данных; проверку достоверности, полноты и непротиворечивости данных, исключение дублирования информации.
ПСК-2. Составление и оформление управленческой документации	– способен обеспечивать документационное сопровождение деятельности руководителя организации; – способен обеспечивать порядок работы с документами; умеет осуществлять устную и письменную коммуникации, вести деловую переписку
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	способен выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе полученных знаний и выполнять профессиональные задачи качественно и оперативно