

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ВОЛГОГРАДСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

И. о. директора Волгоградского института
управления – филиала РАНХиГС



А. П. Акимосов

2024 г.

УТВЕРЖДЕНА

ученым советом Волгоградского
института управления – филиала
РАНХиГС

Протокол от «14» мая 2024г. № 9

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации**

Эффективный помощник руководителя

(наименование программы)

Волгоград, 2024

Разработчик

доцент кафедры государственного управления
и менеджмента, канд. социол. наук


(подпись)

Смолина Е.Г.

Руководитель программы

доцент кафедры государственного управления
и менеджмента, канд. социол. наук


(подпись)

Смолина Е.Г.

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена и одобрена на заседании ученого совета Волгоградского института управления – филиала РАНХиГС «14» мая 2024 г., протокол № 9.

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. Общая характеристика программы	4
1.1 Цель и задачи реализации программы	4
1.2. Нормативная правовая база	4
1.3. Планируемые результаты обучения	5
1.4. Категория слушателей	6
1.5. Форма обучения и срок освоения	6
1.6. Период обучения и режим занятий	7
1.7. Документ о квалификации	7
2. Содержание программы	7
2.1. Календарный учебный график	7
2.2. Учебный план	8
2.3. Содержание программы по темам	9
3. Организационно-педагогические условия реализации программы	9
3.1. Кадровое обеспечение	10
3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы	14
3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	15
4. Оценка качества освоения программы	17
Приложение 1. Рецензии (внутренняя и внешняя)	

1. Общая характеристика программы

1.1. Цель и задачи реализации программы

Целью освоения программы «Эффективный помощник руководителя» является формирование у слушателей знаний, необходимых в профессиональной работе: делопроизводство и организация секретарского обслуживания руководителя, изучение норм и правил делового этикета, организационное и документальное сопровождение управления.

Задачи освоения программы:

- способствовать формированию навыков планирования и организации управленческой деятельности;
- содействовать освоению навыков делопроизводства и организации работы с документами;
- способствовать овладению навыками эффективной коммуникации и освоению методов управления конфликтами.

1.2. Нормативная правовая база

Программа разработана на основе следующих нормативных правовых документов:

1. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих 4-е издание, дополненное (утв. постановлением Минтруда РФ от 21 августа 1998 г. N 37) (с изменениями и дополнениями).

2. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

3. Приказ Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. N 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (с изменениями и дополнениями).

4. Приказ Минтруда России от 15 июня 2020 года N 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (Зарегистрировано в Минюсте России 15.07.2020 N 58957).

5. Приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 N 1016 (ред. от 27.02.2023) "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление" (Зарегистрировано в Минюсте России 27.08.2020 N 59497).

6. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД 2) ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2) (принят и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31 января 2014 г. N 14-ст).

7. Методические рекомендации по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме (письмо Минобрнауки России от 21 апреля 2015 г. N ВК-1013/06).

8. Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных образовательных программ на основе профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22 апреля 2015 №ВК-032/06).

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

10. Приказ РАНХиГС от 19 апреля 2019 года N 02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию».

11. Приказ РАНХиГС от 13 августа 2021 г. №02-835 «Порядок разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ профессиональной переподготовки, программ повышения квалификации».

1.3. Планируемые результаты обучения

Планируемые результаты обучения

Таблица 1

Виды деятельности	Общепрофессиональные компетенции (ОПК) или профессионально-специализированные компетенции (трудовые функции) (ПСК)	Знания	Умения	Практический опыт
Организационная	ПСК-1. Организационное обеспечение деятельности организации ¹	Знать правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации, этику делового общения, правила речевого этикета, требования охраны труда и правила защиты конфиденциальной служебной информации	Уметь вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы; уметь устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров	Иметь практический опыт применения средств коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации
	ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации ²	Знать внутриорганизационные и межведомственные коммуникации	Уметь обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	Иметь практический опыт взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации

¹ Приказ Минтруда России от 15 июня 2020 года N 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (Зарегистрировано в Минюсте России 15.07.2020 N 58957).

² Приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 N 1016 (ред. от 27.02.2023) "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по

Коммуникативная	ПСК-2. Формирование информационного взаимодействия руководителя с организациями ³	Знать современные научные методы и технические средства, способствующие сбору, обработке, сохранению и передаче информации и коммуникации	Уметь обрабатывать и структурировать информацию, образуя информационные ресурсы	Иметь практический опыт отбора источников информации в соответствии с заданными критериями, обработки и интерпретации информации для подготовки проектов решений
Консультационная	ПСК-3. Оказание помощи руководителю в планировании рабочего времени ⁴	Знать основы административного права и трудового законодательства РФ, функции самодиректанта и принципы и правила планирования рабочего времени	Уметь оказывать помощь руководителю в распределении его рабочего времени, уметь выбирать оптимальные способы информирования партнеров, клиентов, посетителей, руководителей подразделений и сотрудников о планируемых мероприятиях	Иметь практический опыт согласования телефонных переговоров, встреч и мероприятий с партнерами, клиентами, руководителями подразделений и сотрудниками

1.4. Категория слушателей

К освоению программы допускаются лица имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Данная программа предназначена для повышения квалификации государственных гражданских служащих Волгоградской области.

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Форма обучения – очная. Срок освоения программы – 36 часов, из них 34 часа – контактная работа, 2 часа – итоговая аттестация.

1.6. Период обучения и режим занятий

Продолжительность обучения – 5 дней.

направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление" (Зарегистрировано в Минюсте России 27.08.2020 N 59497)

³ Приказ Минтруда России от 15 июня 2020 года N 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (Зарегистрировано в Минюсте России 15.07.2020 N 58957).

⁴ Приказ Минтруда России от 15 июня 2020 года N 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (Зарегистрировано в Минюсте России 15.07.2020 N 58957).

Режим занятий: 5 дней в неделю, по 6-8 академических часа в день. Время начало занятий – не ранее 8.30 часов. Время окончания занятий – не позднее 17.00 часов.

1.7. Документ о квалификации

При успешном освоении программы и прохождении итоговой аттестации выдается удостоверение о повышении квалификации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

2. Содержание программы

2.1. Календарный учебный график

Календарный учебный график

Таблица 2

Период обучения - 5 дней	
1 - 4 день	5 день
УЗ, ТКУ	УЗ, ИА

Условные обозначения:

УЗ – учебные занятия;

ТКУ – текущий контроль успеваемости;

ИА – итоговая аттестация.

2.2. Учебный план

2.3. Содержание программы по темам

Таблица 4

Номер темы и его наименование	Содержание темы
Тема 1. Помощник руководителя в системе управления организацией	Роль, функции, компетенции помощника руководителя. Профессиональный и психологический профиль помощника руководителя. Профессиональные и личные качества помощника руководителя. Организация работы с посетителями и обращениями. Обеспечение конфиденциальности при работе с посетителями. □Имидж помощника руководителя и личный дресс-код.
Тема 2. Планирование и организация работы руководителя	Основы тайм-менеджмента. Планирование и организация рабочего дня руководителя. Организация эффективной работы приёмной (секретариата) руководителя. Информационное обеспечение деятельности руководителя. Обзор технических средств и программного обеспечения, повышающего эффективность работы руководителя. Основные принципы подготовки и оформления презентационных материалов, графиков.
Тема 3. Документационное обеспечение управленческой деятельности	Организация работы с документами. Основные принципы документооборота входящих, исходящих и внутренних документов. Регистрация документов и контроль исполнения поручений. Экспертиза ценности документов. Информационно-документационное обеспечение деловых поездок руководителя.
Тема 4. Навыки эффективной коммуникации	Эффективное общение и деловое взаимодействие с руководителем. Навыки эффективной коммуникации. Управление конфликтами, основы стресс-менеджмента. Организация деловых и специальных мероприятий (совещаний, переговоров, конференций, деловых встреч и др.). Основные протокольные мероприятия. Визиты. Правила рассадки. Визитные карточки Подготовка публичных выступлений руководителя. Деловой этикет и принципы делового общения.

3. Организационно-педагогические условия реализации программы

3.1. Кадровое обеспечение

Реализация программы обеспечивается профессорско-преподавательским составом Волгоградского института управления – филиала РАНХиГС. Преподаватели, принимающие участие в реализации программы, имеют высокий уровень подготовки в сфере реализации образовательного процесса с применением электронного обучения.

Сведения о профессорско-преподавательском составе и ведущих специалистах

Таблица 5

Ф.И.О. преподавателя /ведущего специалиста	Специальность, присвоенная квалификация по диплому	Дополнительн/ая/ые квалификаци/я/и	Место работы, должность, основное/ дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности/ по дополнительной квалификации	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой темы по данной программе
						Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Дроздова Юлия Алексеевна	Высшее, История	2019 г. - «Проектирование образовательных программ высшего образования на основе профессиональных стандартов», 2020 г. - «Использование СДО в образовательном процессе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (ЭО и ДОТ)», 2020 г. - «Управленческие и коммуникативные компетенции в современных условиях образов. процесса высшей школы», 2023 г.- «Электронная информационно-образовательная среда образовательной организации (ЭИОС)», 2023 г - «Основы работы в СЭД Директум РАНХиГС. Веб – версия» Переподготовка 2015 г.- «Социология»,	Волгоградский институт управления - филиал РАНХиГС, декан факультета государственного и муниципального управления, основное место работы	Кандидат социологических наук, доцент	30	30	30	Тема 4. Навыки эффективной коммуникации

		2022 г.- «Государственное и муниципальное управление», 2023 г.- «Социальное программирование казачьей идентичности в условиях региональных образовательных и социокультурных систем»						
Михнева Светлана Владимировна	Высшее, Менеджер, юрист, магистр по направлению подготовки «Психология»	2020 г. - «Цифровые технологии безопасной среды и обработки, защиты персональных данных», 2020 г. - «Компьютерная графика и цифровой дизайн», 2020 г. - «Использование СДО в образовательном процессе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (ЭО и ДОТ)», 2020 г. - «Пользователь онлайн-ресурсов и услуг в условиях цифровой экономики», 2020 г. - «Дидактика внутрифирменного обучения персонала», 2021 г. - «Тренды цифрового образования», 2023 г.- «Электронная информационно-образовательная среда образовательной организации (ЭИОС)»,	Кафедра государственного управления и менеджмента Волгоградского института управления – филиала РАНХиГС, доцент, основное место работы	Кандидат юридических наук, доцент	23	23	23	Тема 3. Документационное обеспечение управленческой деятельности

		2023 г. - «Навыки оказания первой доврачебной помощи», 2023 г - «Современные методы и технологии организации инклюзивного образования для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в образовательных организациях среднего профессионального и высшего образования»						
Сырбу Анжелика Николаевна	Высшее, Экономист по бухгалтерскому учету	2021 г. - «Использование СДО в образовательном процессе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (ЭО и ДОТ)», 2021 г. - «Организация образовательной деятельности преподавателя средствами электронно-информационной образовательной среды университета», 2022 г. - «Разработка и реализация рабочих программ дисциплин для формирования универсальной компетенции в области экономической культуры, в том числе финансовой грамотности», 2023 г.- «Электронная	Кафедра государственного управления и менеджмента Волгоградского института управления – филиала РАНХиГС, зав. кафедрой, основное место работы	Кандидат экономических наук, доцент	31	31	31	Тема 1. Помощник руководителя в системе управления организацией

		информационно-образовательная среда образовательной организации (ЭИОС)»						
Торгушникова Вероника Владимировна	Высшее, Менеджер	-	Кафедра государственного управления и менеджмента Волгоградского института управления – филиала РАНХиГС, доцент основное место работы	Кандидат политических наук	30	30	25	Тема 2. Планирование и организация работы руководителя
Смолина Елена Григорьевна	Высшее, Менеджер	2020 г. - «Использование СДО в образовательном процессе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (ЭО и ДОТ)», 2023 г.- «Электронная информационно-образовательная среда образовательной организации (ЭИОС)»	Кафедра государственного управления и менеджмента Волгоградского института управления – филиала РАНХиГС, доцент, основное место работы	Кандидат социологических наук	9	9	8	Тема 1. Помощник руководителя в системе управления организацией Тема 2. Планирование и организация работы руководителя Тема 3. Документационное обеспечение управленческой деятельности Тема 4. Навыки эффективной коммуникации

3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Для обеспечения обучения и проведения итоговой аттестации слушателей Академия располагает следующей материально-технической базой:

- лекционными аудиториями, оборудованными видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет;
- помещениями для проведения практических занятий, оборудованными учебной мебелью;
- библиотеку, имеющую рабочие места для слушателей, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет;
- компьютерными классами.

Программное обеспечение: лицензионные системные программы - операционные системы (Windows, Acrobat Reader, 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.

Образовательная организация обеспечивает каждого слушателя рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: ЭБС «ЮРАЙТ», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.

Материально-техническое обеспечение дисциплины для слушателей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов включает в себя следующее:

- учебные аудитории оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для слушателей с различными видами ограничений здоровья;
- учебная аудитория, в которой обучаются слушатели с нарушением слуха оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой (акустический усилитель и колонки), видеотехникой (мультимедийный проектор), мультимедийной системой. Для обучения лиц с нарушениями слуха используются мультимедийные средства и другие технические средства для приема-передачи учебной информации в доступных формах;
- для слабовидящих слушателей в лекционных и учебных аудиториях предусмотрен просмотр удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра;
- для слушателей с нарушениями опорно-двигательного аппарата в лекционных и учебных аудиториях предусмотрены специально оборудованные рабочие места;
- для контактной и самостоятельной работы используется мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья слушателей.

Слушатели с ограниченными возможностями здоровья и инвалиды, в отличие от остальных, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала, выполнения промежуточных и итоговых форм контроля знаний. Они обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т. д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха, с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Основная литература

1. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для вузов / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 545 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16003-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535548>.

2. Организационные процессы: учебник для вузов / А. Н. Петров [и др.] ; ответственный редактор А. Н. Петров. — 3-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 137 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17684-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/545083>.

3. Корягина, Н. А. Эффективные коммуникации. Социальная компетентность личности : учебное пособие для вузов / Н. А. Корягина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 344 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18144-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534386>.

Дополнительная литература

1. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для вузов / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16692-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536192>

2. Слинкова, О. К. Персональный менеджмент: учебное пособие для вузов / О. К. Слинкова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16189-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543574>

3. Слинкова, О. К. Самоменеджмент: учебное пособие для вузов / О. К. Слинкова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16476-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544922>

4. Корягина, Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 378 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16070-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541777>

5. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для вузов / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 272 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08188-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535891>

6. Информационные технологии в экономике и управлении : учебник для вузов / В. В. Трофимов [и др.] ; ответственный редактор В. В. Трофимов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 556 с. — (Высшее образование). —

Интернет-ресурсы, справочные системы

1. Справочно-поисковая система «Гарант» <http://base.garant.ru/>
2. Справочно-поисковая система «Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru/>

4. Оценка качества освоения программы

Материалы текущего контроля успеваемости слушателей

Типовые оценочные материалы по теме 1.

Помощник руководителя в системе управления организацией

Вопросы для обсуждения:

1. Какие понятия характеризуют степень делегирования высшим руководством нижестоящим уровням управления своих полномочий и ответственности по принятию ключевых решений?
2. Какие должностные позиции относятся к высшему звену исполнительных органов управления?

Практические задания:

Задание 1. Составьте перечень основных функциональных обязанностей помощника руководителя.

Задание 2. На примере известной личности составьте портрет профессиональных и личных качеств помощника руководителя.

Задание 3. Анализ кейсов по управлению персоналом.

Типовые оценочные материалы по теме 2.

Планирование и организация работы руководителя

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте основные поглотители времени.
2. Обоснуйте социальную полезность современных информационно-технологических средств, применяющихся для оптимизации деятельности руководителя.

Практические задания:

Задание 1. В течение четырех дней проведите полный хронометраж своего времени. Записывайте, используя любой из способов фиксации расходов времени полного хронометража.

Проанализируйте полученные данные:

- выявите свои поглотители;
- используя формулу подсчета непродуктивных расходов времени, подсчитайте, сколько времени в день ушло на поглотители;
- используя формулу расчета коэффициента полезного действия, подсчитайте, сколько времени вы потратили с пользой, эффективно.

Запишите полученные результаты. Подумайте, как вы можете оптимизировать свое время. Запишите.

Задание 2. Выделите свои типовые личные контексты (5–7). Запишите их. Составьте список задач под каждый контекст. Запишите.

Типовые оценочные материалы по теме 3.

Документационное обеспечение управленческой деятельности

Вопросы для обсуждения:

1. Опишите структуру и основные реквизиты документа.
2. Каковы факторы, влияющие на информационную ценность документов?
3. Охарактеризуйте методические документы и национальные стандарты в области работы с документами и информацией в организации

Практическое задание:

Составьте соответствующий приказ, опираясь на предложенную ситуацию: Предприятие ООО «Бытовые приборы» заключило контракт на изготовление большой партии эксклюзивных электрических чайников для сети гостиниц в кратчайшие сроки. Руководитель предприятия принял решение установить на месяц шестидневную рабочую неделю для выполнения контракта в срок.

Необходимо подготовить проект приказа об увеличении рабочей недели с указанием компенсаций и государственных гарантий.

Типовые оценочные материалы по теме 4.

Навыки эффективной коммуникации

Вопросы для обсуждения:

1. Английский писатель Бернард Шоу утверждал: «Если у вас есть яблоко и у меня есть яблоко и если мы обмениваемся этими яблоками, то и у вас, и у меня остается по одному яблоку. А если у вас есть идея и у меня есть идея и мы обмениваемся этими идеями, то у каждого из нас будет по две идеи». Как вы считаете, в отношении какого понятия эта мысль верна – «коммуникация» или «общение»?
2. Опишите основные принципы делового общения и делового этикета.
3. Как и почему трансформируются традиционные правила русского речевого этикета в виртуальной коммуникации?

Практические задания:

Задание 1. Предложите варианты окончания деловой беседы для следующих ситуаций:

- 1) Вас полностью устраивают условия сделки, предложенные Вашим деловым партнером;
- 2) в целом Вы удовлетворены ходом переговоров, однако вопрос о цене на поставляемую партию товара должен быть поднят еще раз, поскольку цены представляются Вам завышенными;
- 3) Вы не согласны ни с одним из предложенных партнерами вариантов сотрудничества, однако заинтересованы в дальнейшем развитии деловых отношений.

Задание 2.

Составьте проект корпоративного внедрения тайм-менеджмента и обоснуйте его актуальность в современной организации.

Задание 3. Деловая игровая «Эффективные переговоры».

Уровень знаний, умений и навыков слушателя во время проведения текущего контроля успеваемости определяется баллами в диапазоне 0-100 %.

При оценивании результатов текущего контроля успеваемости используется следующая шкала оценок:

100% -40%	Слушатель демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет использовать полученные знания для решения основных практических задач в отдельных сферах профессиональной деятельности.
менее 40%	Слушатель демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, не умеет применять полученные знания на практике.

При расчете баллов текущего контроля успеваемости используется следующая формула:

$$B = 0,5 * \frac{P}{O} \times 100 + 0,5 * \frac{\sum_{i=1}^n Z}{n},$$

где Б – количество баллов, полученных слушателем в рамках текущего контроля успеваемости;

П – количество занятий, которые посетил слушатель;

О – общее количество занятий;

З – баллы, полученные слушателем по итогам выполнения заданий;

n- количество заданий.

Материалы для самоконтроля

Материалы по теме 3.

Документационное обеспечение управленческой деятельности

Выполните реферативную работу по теме «Двухмерные графики как инструмент планирования и контроля в тайм-менеджменте».

Материалы по теме 4.

Навыки эффективной коммуникации

Самостоятельно изучите принципы бесконфликтной коммуникации, выделенные И. А. Стерниним (стр. 18, https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/105467/1/978-5-7996-3286-1_2021.pdf). Сформулируйте аргументы в пользу и возражения против правил их реализации.

Примеры тестовых вопросов для самоконтроля освоения материала в рамках самостоятельной работы

1. Что такое документ в широком смысле слова?
 - а. это какой-либо материальный носитель с информацией, которая обладает определенными реквизитами;
 - б. это бумажный лист с нанесенным на него печатным текстом;
 - в. это объект материального мира, который содержит какую-либо информацию, необходимую для рабочего процесса;
 - г. это протокол заседания аттестационной комиссии.

Материалы для итоговой аттестации слушателей

Итоговая аттестация проводится в форме итогового тестирования.

Характеристика оценочных материалов – тестовые задания на знание основного содержания.

Форма итоговой аттестации – тестирование.

Объем – 25 тестовых заданий.

Время, отводимое на проведение тестирования – 2 академических часа.

Итоговое тестирование состоит из вопросов, по оценке знаний содержания программы.

Результаты тестирования оформляются в итоговом протоколе.

Каждое тестовое задание имеет обособленное содержание, независимое от содержания других заданий. Тестовые задания имеют следующую структуру: декларативную часть (текст задания), процедурную часть (указания на способ получения правильного ответа), варианты ответов.

Тестовые задания включают в себя вопросы типа один из многих (тестовое задание, предполагающее выбрать 1 правильный вариант ответа из предложенного списка ответов).

Количество вариантов ответов – не менее 4.

Для получения зачета по итоговому тестированию слушатели должны набрать не менее 60 баллов.

Примерные тестовые задания к итоговой аттестации

1. Информация, которая имеет структуру и содержится на носителе – это:

- а. документированная информация;
- б. официальный документ;
- в. делопроизводство;
- г. управление персоналом.

2. Передача информации, которая содержится в документе, в пространстве и времени – это:

- а. коммуникативная функция документа;
- б. социальная функция документа;
- в. регулятивная функция документа;
- г. политическая функция документа.

3. Какой из указанных документов приобретает правовую функцию на определенный промежуток времени:

- а. Протокол заседания аттестационной комиссии;
- б. Закон;
- в. Аттестационный бланк;
- г. Платежное поручение.

4. В чем заключается атрибутивность документа?

- а. В наличии в документе двух составляющих (материальной и информационной), без которых он существовать не может;
- б. В его предназначении для передачи в пространстве и времени;
- в. В тесной взаимосвязи его отдельных элементов и подсистем, которые обеспечивают его целостность и сохранений свойств при различных внешних изменениях;
- г. Такое свойство в документообороте отсутствует.

5. Способность документа повлечь за собой правовые последствия – это его:

- а. юридическая сила;
- б. юридическая значимость;
- в. достоверность;
- г. актуальность.

6. Копия документа – это:

- а. повторный экземпляр подлинника;
- б. экземпляр, который полностью повторяет содержание подлинника;
- в. его электронная форма;
- г. только ксерокопия.

7. Обязательный элемент оформления документа называется:

- а. реквизитом;
- б. формуляром;
- в. образцом;
- г. примером.

8. Реквизит, который фиксирует решение лица (согласие или несогласие) по поводу содержания документа, называется:

- а. визой;
- б. грифом;
- в. резолюцией;
- г. приказом.

9. Резолюция оформляется:

- а. на самом документе или на отдельном листе;
- б. только на самом документе;
- в. только на отдельном листе;
- г. на двух последних листах.

10. От какого лица излагается текст протокола?

- а. От третьего лица множественного числа;
- б. От третьего лица единственного числа;
- в. От первого лица множественного лица;
- г. От лица делопроизводителя.

11. Какие установлены стандартные форматы бланков документов?

- а. А4 и А5;
- б. А5 и А3;
- в. Только А4.
- г. Только А5.

12. Левое поле документа должно быть не менее:

- а. 20 мм;
- б. 30 мм;
- в. 10 мм.
- г. 50 мм.

13. Какой документ организации нельзя оформить на общем бланке?

- а. Приказ;
- б. Отчет;
- в. Письмо;
- г. Протокол.

14. Какой реквизит организационно-распорядительного документа является переменным?

- а. Дата документа;
- б. Наименование организации;
- в. Код формы документа;

г. Подпись руководителя.

15. При каком варианте оформления реквизита заголовочная часть бланка продлевается до границы правого поля?

- а. При продольном;
- б. При центрированном;
- в. При флаговом;
- г. При перпендикулярном.

16. Такой реквизит как эмблема организации:

- а. не может быть размещен на бланке документа, если на нем уже имеется герб РФ или герб одного из субъекта РФ;
- б. может заменять реквизит наименования организации;
- в. размещается в нижнем поле документа;
- г. эмблема не является реквизитом организации.

17. Что такое инцидент?

- а. стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- б. истинная причина конфликта
- в. накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия
- г. одна из стадий конфликта

18. Как называется передача сторонним специализированным компаниям определенных функций кадровой службы?

- а. аутсорсинг функций управления персоналом
- б. аутстаффинг функций управления персоналом
- в. лизинг функций управления персоналом
- г. маркетинг функций управления персоналом

19. Как называется организация, в которой взаимоотношения не носят заранее спроектированного и закрепленного характера?

- а. бюрократическая организация
- б. коммерческая организация
- в. государственная организация
- г. неформальная организация

20. К каким методам управления персоналом следует отнести разработку положений и должностных инструкций?

- а. административные
- б. экономические
- в. социально-психологические
- г. правовые

21. Кто является автором самой популярной типологии стилей руководства, разработанной еще в 30-е годы XX века?

- а. Дж. Томсон
- б. К. Левин
- в. Р. Лайкерт
- г. П. Херси

22. Показателем для хронометража может быть:

- а. только одна цель стратегического уровня
- б. главная цель жизни

- в. любая цель
- г. только личная цель

23. «Бифштексы», получаемые в результате «нарезки слона», должны соответствовать:

- а. данным хронокарты
- б. ценностям из мемуарника
- в. SMART-критериям
- г. личным мотивам деятельности

24. Одна из наиболее характерных причин дефицита времени:

- а. несоответствие работника и занимаемой им должности
- б. соответствие работника и занимаемой им должности
- в. умение контролировать свои потребности
- г. неумение контролировать свои потребности

25. В контекстном планировании задачи, для которых время исполнения известно заранее, называются:

- а. жесткими
- б. мягкими
- в. приоритетными
- г. слабыми

1-а, 2-а, 3-а, 4-а, 5-а, 6-б, 7-а, 8-а, 9-а, 10-а, 11-а, 12-а; 13-в; 14-а; 15-а; 16-а, 17-а, 18-г, 19-а, 20-б, 21-б, 22-в, 23-в, 24-а, 25-а.

Критерии оценки результатов итогового тестирования

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено» (60% правильных ответов)	Демонстрация теоретических знаний и практических навыков при решении профессиональных задач в сфере профессиональной деятельности по профилю программы, способность применять теоретические знания для выбора правильного алгоритма решения поставленной задачи
«не зачтено» (менее 60% правильных ответов)	Значительные пробелы в теоретической части программного материала, отсутствие необходимых компетенций, отсутствие умения применять теоретические знания для выбора правильного алгоритма решения поставленной задачи

Характеристика результатов освоения программы

В результате освоения программы у слушателя сформированы компетенции:

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ПСК-1. Организационное обеспечение деятельности организации	Знает правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации, этику делового общения, правила речевого этикета, требования охраны труда и правила защиты конфиденциальной служебной информации; умеет вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы, устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров
ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества,	Знает внутриорганизационные и межведомственные коммуникации; умеет обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации

средствами массовой информации	
ПСК-2. Формирование информационного взаимодействия руководителя с организациями	Знает современные научные методы и технические средства, способствующие сбору, обработке, сохранению и передаче информации и коммуникации; умеет обрабатывать и структурировать информацию, образуя информационные ресурсы
ПСК-3. Оказание помощи руководителю в планировании рабочего времени	Знает основы административного права и трудового законодательства РФ, функции самоменеджмента и принципы и правила планирования рабочего времени; умеет оказывать помощь руководителю в распределении его рабочего времени, выбирать оптимальные способы информирования партнеров, клиентов, посетителей, руководителей подразделений и сотрудников о планируемых мероприятиях

РЕЦЕНЗИЯ

на дополнительную профессиональную программу

повышения квалификации

«Эффективный помощник руководителя»

Программа повышения квалификации «Эффективный помощник руководителя» ориентирована на граждан, желающих освоить новую профессию или качественно расширить и дополнить уровень имеющихся компетенций. Содержание программы обеспечит совершенствование компетенций руководителей и специалистов организаций и предприятий различных отраслей в области административно-управленческой и информационно-аналитической деятельности.

Целью реализации программы повышения квалификации является освоение комплекса знаний, необходимых в организации секретарского обслуживания руководителя и ведении делопроизводства в организациях любого типа. Программа направлена на освоение норм и правил делового этикета, а также способы создания и поддержания благоприятного имиджа руководителя и организации, в целом.

Актуальность формирования и развития у слушателей компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в области менеджмента организации, заключается в значимости обеспечения эффективных условий труда в работе управленца. Программа включает рассмотрение всех основных вопросов, связанных с организацией эффективной работы помощника руководителя. В рамках курса удастся четко разобраться в том, какие профессиональные и личные качества характеризуют эффективного помощника руководителя, а также как организуется эффективное общение и деловое взаимодействие с руководителем. Программа позволяет освоить принципы организации работы с документами, основы стресс-менеджмента, методы и приемы управления конфликтами, методы планирования и организации рабочего времени. Помимо информационно-аналитических компетенций слушатели получают представление об особенностях служебной этики и протокола, а также научатся тому, как готовить презентации и публичные выступления руководителя.

Основное направление подготовки связано с вопросами развития потенциала работников в области административно-управленческой и информационно-аналитической деятельности и оптимизации результативности их профессиональной деятельности. Трудоемкость программы составляет 36 часов.

Образовательная деятельность слушателей предусматривает различные виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические занятия, консультации,

тренинги, обсуждение ситуационных задач и деловые игры. Соотношение учебного времени, отводимого на различные виды учебных занятий, позволяет судить о практико-ориентированном характере программы.

Рецензируемая программа обладает несомненными достоинствами, в частности:

- продуманной и четкой структурой и логикой изложения;
- полным соответствием нормативным требованиям к структуре и содержанию дополнительных профессиональных программ;
- высокой степенью индивидуальности и творческого осмысления материала.

Заключение: дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Эффективный помощник руководителя», разработанная доцентом кафедры государственного управления и менеджмента, канд. социолог. наук Смолиной Е.Г., отвечает современным требованиям к разработке дополнительных профессиональных программ повышения квалификации и может быть рекомендована для реализации.

Рецензент _____



Барышникова Галина Валерьевна,

И.о. заведующего кафедрой

Волгоградского института управления – филиала РАНХиГС

кандидат филологических наук, доцент

РЕЦЕНЗИЯ

на дополнительную профессиональную программу
повышения квалификации
«Эффективный помощник руководителя»

Актуальность представленной на рецензирование дополнительной профессиональной образовательной программы обусловлена значимостью процесса обеспечения эффективной работы руководителя (помощь в планировании рабочего дня, сроковой контроль, поиск информации).

Область профессиональной деятельности слушателей, освоивших дополнительную профессиональную программу повышения квалификации, включает в себя кадровое, нормативно-методическое, делопроизводственное, правовое и информационное обеспечение системы управления персоналом.

Участники курса:

- приобретут системные знания по организации документооборота и коммуникаций в компании,
- освоят особенности делового этикета и психологические основы работы с руководителем и сотрудниками,
- получат практические навыки по организации деловых встреч и протокольных мероприятий,
- получат практические навыки по ведению делопроизводства в компаниях любого типа,
- познакомятся с методиками построения эффективной системы планирования рабочего дня руководителя,
- научатся применять изученные методики секретарского обслуживания на практике,
- повысят свой профессиональный уровень подготовки.

Срок освоения программы – 36 часов, из них 32 часа – контактная работа (с применением ЭО), 1,5 часа – самостоятельная работа, 0,5 часа – промежуточная аттестация (с применением ЭО), 2 часа – итоговая аттестация.

Программа повышения квалификации «Эффективный помощник руководителя» предназначена для руководителей и сотрудников органов государственной власти и местного самоуправления; руководителей и специалистов организаций и предприятий различных отраслей.

Основным направлением программы является формирование и совершенствование навыков административно-управленческой и информационно-аналитической деятельности.

Содержание программы основано на актуальных нормативно-правовых документах и изданиях, связанных с заявленной темой.

Программа четко структурирована, материал излагается логично и последовательно.

Программа соответствует требованиям, предъявляемым к дополнительным профессиональным программам повышения квалификации, и рекомендуется к реализации.

Рецензент: Телятникова В.С., кандидат экономических наук, доцент кафедры технологии, экономики образования и сервиса ФГБОУ ВО ВГСПУ



ВЫПИСКА

из протокола № 9

заседания ученого совета Волгоградского института управления - филиала ФГБОУ
ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при
Президенте Российской Федерации»
от 14 мая 2024 года

Присутствовали:

Алмосов А.П., Аветисян Э.С., Астафурова О.А., Бондарева С.А., Бортенев
А.И., Брехова Ю.В., Выгинная Е.Б., Дарелина О.В., Дроздова Ю.А., Дружинина Н.В.,
Заднепровская М.В., Малышева Е.Н., Сенцов А.С., Тюменцев И.О., Яковенко В.В.

В состав ученого совета Волгоградского института управления - филиала
РАНХиГС входит 19 человек.

Слушали: Об утверждении дополнительных профессиональных программ
повышения квалификации Волгоградского института управления – филиала
РАНХиГС. Докладчик - директор центра дополнительного образования С. А.
Бондарева.

Постановили: утвердить следующие дополнительные профессиональные
программы повышения квалификации, планируемые к реализации в Волгоградском
институте управления – филиале РАНХиГС в 2024 году:

1. Антикоррупционная экспертиза нормативных правовых актов и их проектов;
2. Бюджетная система и бюджетный процесс;
3. Организационно-правовые и психологические основы деятельности на государственной гражданской службе;
4. Повышение эффективности осуществления органами исполнительной власти Волгоградской области возложенных на них функций контроля (надзора) в соответствующих сферах деятельности;
5. Стратегическое планирование и стратегическое управление в государственном секторе;
6. Функции подразделений по профилактике коррупционных и иных правонарушений;
7. Цифровая экономика и цифровые технологии для государственных гражданских служащих;
8. Эффективный помощник руководителя;
9. Язык и стиль нормативных правовых актов;
10. Формирование общей компетенции в области финансовой грамотности у студентов СПО.

Результаты голосования: «за» - 15; «против» - нет, «воздержалось» - нет.

Выписка верна:

Ученый секретарь ученого совета
Волгоградского института управления-филиала
ФГБОУ ВО «Российская академия
народного хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации»

доцент



А.И. Бортенев