

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

Алтайский филиал

Центр дополнительного образования

Кафедра психологии и социологии управления



Директор филиала

И.А. Панарин

2024 года

Утверждена Ученым советом
Алтайского филиала РАНХиГС
Протокол № 5
от «25» января 2024 года

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации
«Эффективный помощник руководителя»**

Барнаул, 2024 г.

Разработчик

к.с.н., доцент кафедры
психологии социологии
управления



В.А. Артюхина

Руководитель программы

к.с.н., доцент кафедры
психологии социологии
управления



В.А. Артюхина

**Руководитель
структурного подразделения**

Директор Центра
дополнительного образования



И.Г. Мосина

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена и одобрена на заседании ученого совета Алтайского филиала РАНХиГС «25» января 2024 г., протокол № 5.

© Алтайский филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».
© Центр дополнительного образования

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика программы	2
1.1. Цель реализации.....	2
1.2. Нормативная правовая база	2
1.3. Планируемые результаты освоения	2
1.4. Категория слушателей	3
1.5. Формы обучения и сроки освоения.....	3
1.6. Период обучения и режим занятий	3
1.7. Документ о квалификации	3
2. Содержание программы	4
2.1. Календарный учебный график.....	4
2.2. Учебный план.....	5
2.3. Содержание программы по дисциплинам	6
3. Организационно-педагогическое обеспечение	7
3.1. Кадровое обеспечение	7
3.2. Материально-техническое обеспечение реализации программы	18
3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы.....	18
4. Оценка качества освоения программы	21

1. Общая характеристика программы

1.1. Цель реализации

Совершенствование имеющихся компетенций и личностно-профессиональных ресурсов, а также получение слушателями программы новых компетенций, необходимых для выполнения профессиональной деятельности.

В результате освоения программы у слушателей программы совершенствуются компетенции, позволяющие обеспечить организационные и документационные аспекты управления организацией.

1.2. Нормативная правовая база

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Эффективный помощник руководителя» разработана на основе следующих документов:

Приказ Министерства труда и социальной защиты России от 15.06.2020 № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (Зарегистрировано в Минюсте России 15.07.2020 года, регистрационный N 58957);

Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 №499 «Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

Устав федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»;

Приказ ректора РАНХиГС от 13.08.2021 г. № 02-835 «Об утверждении положения о порядке разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ - программ профессиональной переподготовки, программ повышения квалификации»;

1.3. Планируемые результаты освоения

Выпускник по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации в соответствии с задачами профессиональной деятельности и целями образовательной программы должен обладать следующими основными профессионально-специализированными компетенциями (ПСК).

Таблица 1

Виды деятельности	Общепрофессиональные/профессиональные компетенции ОПК, ПК или трудовые функции (ПСК и СК) (формируются и (или) совершенствуются)	Знания	Умения	Практический опыт
ВД 1 Организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм	С/01.6 Оказание помощи руководителю в планировании рабочего времени (ПСК-1);	Принципы и правила планирования рабочего времени; правила проведения деловых переговоров	Определять приоритетность и очередность выполнения работ и эффективно распределять рабочее время; оказывать помощь руководителю в распределении его рабочего времени	Распределения рабочего времени в рамках эффективного общения с руководителем

ВД 1 Организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм	С/05.6 Организация работы с посетителями в приемной руководителя (ПСК-2);	Правила делового общения; правила установления контакта, поддержания и развития межличностных отношений	Организовывать и обеспечивать личные контакты руководителя Управлять конфликтами Учитывать психологические особенности личности при различных видах профессионального общения Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы и работы по контролю исполнения решений руководителя Создавать положительный имидж организации	Управления конфликтами Управления стрессом Организации работы с документами
ВД 1 Организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм	С/06.6 Организация подготовки, проведения и обслуживания конференционных мероприятий (ПСК-3)	Правила ведения, подготовки и оформления протокола и документов, создаваемых в процессе подготовки конференционного мероприятия Правила установления контакта, поддержания и развития межличностных отношений Правила делового общения, делового этикета	Организовывать процесс подготовки к проведению конференционного мероприятия индивидуально и в составе рабочей группы Соблюдать правила делового этикета и протокола	Организации деловых и специальных мероприятий

1.4. Категория слушателей

К освоению программы допускаются лица, имеющие высшее образование (бакалавриат, специалитет, магистратура) или среднее профессиональное образование, или получающие высшее или среднее профессиональное образование.

Категория слушателей – помощники руководителей организаций.

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Форма обучения – очная, без предоставления дистанционных образовательных технологий
Срок обучения: 36 академических часов.

1.6. Период обучения и режим занятий

Количество дней обучения: 4 в период с 01.10.2024 по 04.10.2024 года.

Время проведения занятий: с 9.40 до 18.10.

1.7. Документ о квалификации

При успешном освоении программы слушателю выдается удостоверение о повышении квалификации в виде электронного документа, в соответствии с приказом РАНХиГС от

25.03.2022 № 02-297 «Об утверждении положения об электронных документах о квалификации».

2. Содержание программы

2.1. Календарный учебный график

УЗ – учебные занятия;

ТКУ – текущий контроль успеваемости;

ПА – промежуточная аттестация;

П – практика;

С – стажировка;

К – каникулы;

ИА – итоговая аттестация.

Таблица 2

1 день	2 день	3 день	4 день
УЗ	УЗ	УЗ	УЗ; ИА

2.3. Содержание программы по дисциплинам

Таблица 4

№ п/п	Наименование дисциплины	Содержание дисциплины
1.	Роль, функции, компетенции помощника руководителя	Обзор трудовых функций помощника руководителя и необходимых компетенций для их эффективной реализации
2.	Организация работы с документами	Принципы организации работы с официальными документами, особенности делопроизводства. Роль помощника руководителя в организации работы с документами
3.	Эффективное общение и деловое взаимодействие с руководителем	Понятие эффективной коммуникации. Каналы коммуникации. Навыки эффективного коммуникатора. Техники ведения беседы.
4.	Управление конфликтами	Понятие конфликта, его сущность и структура. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта. Зависимость конфликта от конфликтогенов. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Стратегии поведения личности в конфликте. Модель Томаса — Килмана.
5.	Основы стресс-менеджмента	Стресс. Стадии стресса. Стрессоры в профессиональной деятельности помощника руководителя. Методы управления стрессом.
6.	Организация деловых и специальных мероприятий (совещаний, переговоров, конференций, деловых встреч)	Деловое общение, деловые беседы, собрания, переговоры, дискуссии как форма деловой коммуникации
7.	Основы тайм-менеджмента	Модели и законы времени. Технологии тайм-менеджмента. Ловушки времени. Методы управления временем.
8.	Противодействие коррупции на государственной гражданской службе. Повышение престижа государственной гражданской службы, формирование у служащих понимания социальной ценности государственной службы, ее принципов и приоритетов	Понятие конфликта интересов и коррупции на государственной гражданской службе. Актуальные вопросы повышения престижа государственной гражданской службы, роль помощников руководителей в этом процессе

3. Организационно-педагогическое обеспечение

3.1. Кадровое обеспечение

Квалификация руководящих и научно-педагогических работников организации соответствует квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, разделе «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования».

Таблица 5

Сведения о профессорско-преподавательском составе

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 дисциплины/темы (модуля), практики/стажировки и (при наличии) по данной программе
						Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Артюхина Валентина Андреевна	Направление – Социология, Квалификация – Бакалавр социологии. Направление – Социология, Квалификация – Магистр социологии	10.04.2018 – 30.04.2018, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Медиация.Базовый курс», 120 ч, Самарская гуманитарная академия, г.Самара. 12.04.2018 – 15.06.2018, профессиональная переподготовка по программе: «Конфликтология», 550 ч, Алтайский государственный университет, г. Барнаул. 19.10.2020 – 28.10.2020, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Психосоциальные технологии развития коммуникативной компетентности медиатора в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений», 72 ч, Алтайский государственный университет, г. Барнаул. 12.04.2021 – 16.04.2021, краткосрочное	Алтайский филиал РАНХиГС Доцент кафедры психологии и социологии управления	кандидат социологических наук	15	15	15	Управление конфликтами

		<p>обучение по программе дополнительного профессионального образования: «Статистический анализ данных в социологии», 72 ч, Научно-образовательный центр Федерального научно-исследовательского социологического центра Российской академии наук, г. Москва.</p> <p>11.05.2021 – 26.06.2021, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Цифровые технологии в преподавании профильных дисциплин», 144 ч, Университет Иннополис, г. Иннополис.</p> <p>19.06.2023 – 17.07.2023, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Психология», 30 ч, РАНХиГС, г. Москва.</p> <p>02.10.2023 – 30.10.2023, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Эмоциональный интеллект», 16 ч, РАНХиГС, г. Москва.</p> <p>16.11.2023 – 08.11.2023, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Особенности приёма, обучения, психолого-педагогического сопровождения лиц с инвалидностью и ОВЗ, в том числе имеющих статус ветеранов военных действия», 72 ч, ФГБОУ ВО «Новосибирский</p>						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

		<p>государственный технический университет», г. Новосибирск 06.11.2023 – 04.12.2023, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Правоведение», 60 ч, РАНХиГС, г. Москва.</p> <p>06.11.2023 – 04.12.2023, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Токсичные коммуникации: взаимодействие без выгорания», 16 ч, РАНХиГС, г. Москва.</p>						
Бикетова Татьяна Николаевна.	<p>Специальность - Психология. Квалификация - Психолог. Преподаватель.</p>	<p>23.09.2019 - 06.12.2019, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Организация электронной информационно-образовательной среды образовательной организации с использованием информационно-коммуникационных технологий», 40 ч. 2021 год, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Тренды цифрового образования», 72 ч. 03.09.2021 - 13.10.2021 повышение квалификации по программе: «Передовые производственные технологии» 150 ч. 12.07.2021 – 19.07.2021, повышение квалификации по программе: «Организационные и психолого-педагогические основы инклюзивного высшего образования», 18 ч. 01.11.2022, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Мотивация студентов к</p>	<p>Алтайский филиал РАНХиГС старший преподаватель кафедры психологии и социологии управления</p>	-	21	21	21	Основы стресс-менеджмента

		обучению и профессиональному развитию» 18 ч. 01.11.2022, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Индивидуализация и персонализация в современном образовании», 18 ч.						
Гончарова Наталья Петровна	Алтайский государственный университет Специальность – Социология, Квалификация – Социолог. Преподаватель	30.01.2020 – 30.10.2020, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Актуальные проблемы государственного и муниципального управления», 40 ч, РАНХиГС, г. Москва 02.07.2021 – 19.07.2021, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Организация электронной информационно-образовательной среды образовательной организации с использованием информационно-коммуникационных технологий», 40 ч, РАНХиГС, г. Москва 07.12.2021 – 08.12.2021, повышение квалификации по программе «Использование СДО в образовательном процессе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (ЭО и ДОТ)», 16 ч, РАНХиГС, г. Москва 02.10.2023 – 30.10.2023, повышение квалификации по программе: «Основы управления проектами», 32 ч, РАНХиГС, г. Москва 18.08.2023 – 18.09.2023, повышение квалификации по программе «Основы управления проектами 2.0», 16 ч, ОЧУ ДПО «УКЦ «Проектная Практика», г.	Алтайский филиал РАНХиГС Заведующий кафедрой государственного и муниципального управления, штатный	кандидат социологии чешских наук, доцент	23	23	23	Роль, функции, компетенции помощника руководителя

		<p>Москва 18.09.2023 – 09.10.2023, повышение квалификации по программе «Все аспекты проектной деятельности. Подготовка к сертификации ПМ СТАНДАРТ», 20 ч, ОЧУ ДПО «УКЦ «Проектная Практика», г. Москва 02.10.2023 – 30.10.2023, повышение квалификации по программе «Управление рисками», 26 ч., РАНХиГС, г. Москва</p>						
Колодина Елена Викторовна	<p>Алтайский государственный университет, Юриспруденция ФГБОУ ВПО «РАНХиГС», Финансы и кредит</p>		<p>доцент кафедры частного права Алтайского филиала РАНХиГС</p>		24	5	2	<p>Противодействие коррупции на государственной гражданской службе. Повышение престижа государственной гражданской службы, формирование у служащих понимания социальной ценности государственной службы, ее принципов и приоритетов</p>
Самсонова Татьяна Николаевна	<p>Специальность - История. Квалификация - Историк. Преподаватель со знанием</p>	<p>2006-2007, профессиональная переподготовка по программе дополнительного профессионального образования: «Документоведение и документационное обеспечение управления», 500 ч.</p>	<p>Алтайский филиал РАНХиГС Доцент кафедры государственн</p>		45	38	38	<p>Организация работы с документами</p>

	иностранный язык		ного и муниципального управления					
Шведенко Юлия Викторовна	Специальность - Психолог. Квалификация - Преподаватель психологии	2021 год, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Тренды цифрового образования», 72 ч, ООО «Юрайт-Академия», г. Москва. 24.09.2021 - 22.10.2021, повышение квалификации по программе «Обучающий курс подготовки специалистов центров оценки и развития управленческих компетенций в российских образовательных организациях», 80 ч, ООО «Оценка качества образования», г. Москва. 07.12.2021 – 08.12.2021, повышение квалификации по программе «Использование СДО в образовательном процессе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (ЭО и ДОТ)», 16 ч, РАНХиГС, г. Москва. 10.05.2023 – 03.06.2023, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Особенности приёма, обучения, психолого-педагогическое сопровождения лиц с инвалидностью и ОВЗ, в том числе имеющих статус ветеранов военных действий», 72 ч, ФГБОУ ВО «Новосибирский	Алтайский филиал РАНХиГС Директор Психологического центра / кафедра психологии и социологии управления, старший преподаватель	-	9	9	9	Основы тайм-менеджмента

		<p>государственный технический университет», г. Новосибирск. 15.05.2023 – 12.06.2023, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Эмоциональный интеллект», 24 ч, РАНХиГС, г. Москва.</p> <p>15.05.06.2023 – 12.06.2023, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Трудовые предпочтения и техники их выявления», 24 ч, РАНХиГС, г. Москва.</p> <p>15.05.2023 – 12.06.2023, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Основы управления проектами», 32 ч, РАНХиГС, г. Москва.</p> <p>15.05.2023 – 12.06.2023, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Управление стрессом», 16 ч, РАНХиГС, г. Москва.</p> <p>21.09.2023 – 02.11.2023, обучение по программе: «Обучение команд специалистов-преподавателей, осуществляющих обучение специалистов в регионах РФ для ресурсных центров с использованием дистанционных технологий», 48 ч, МГППУ, г. Москва.</p> <p>06.11.2023 – 04.12.2023, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе:</p>						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

		«Управление человеческими ресурсами», 36 ч, РАНХиГС, г. Москва. 06.11.2023 – 04.12.2023, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Психологические факторы принятия решений и поведения человека в современном мире», 16 ч, РАНХиГС, г. Москва.						
Шмаков Артем Алексеевич	Специальность: Филология Квалификация: Учитель русского языка и литературы средней школы	1. «Проектное управление как современная образовательная технология и основа разработки проектов в вузах», 76 ч, Омский государственный университет, удостоверение о повышении квалификации рег. № Д.8520.0974 от 25.12.2020. 2. «Динамические процессы в современном русском языке», ООО СП «Содружество», 36 ч, удостоверение о повышении квалификации рег. № 9324, 2020 год. 3. «HR-маркетинг. Создание и продвижение HR бренда компании», Башкирский государственный университет, 72 ч, удостоверение о повышении квалификации № 023101074075, 2020 год. 4. «Организация электронной информационно-образовательной среды образовательной организации с использованием информационно-коммуникационных технологий», 40 ч,	И.о. заведующего кафедрой медиакоммуникаций, русского языка и риторики Алтайского филиала РАНХиГС	Кандидат филологических наук	12	12	12	Эффективное общение и деловое взаимодействие с руководителем Организация деловых и специальных мероприятий (совещаний, переговоров, конференций, деловых встреч)

		<p>РАНХиГС, удостоверение о повышении квалификации № 600000568709 от 19.07.2021.</p> <p>5. «Использование СДО в образовательном процессе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (ЭО и ДОТ)», 16 ч, РАНХиГС, удостоверение о повышении квалификации № 600000661470 от 08.12.2021.</p> <p>6. «Гид-экскурсовод», Алтайский государственный университет, 256 ч, диплом о профессиональной переподготовке № 223100258968 от 11.05.2022.</p> <p>7. «Выявление деструктивных субкультур (криминальная субкультура «АУЕ», футбольные хулиганы, скулшутинг, группы смерти) в образовательных учреждениях, местах притяжения и профилактики негативных проявлений в подростковой среде», 18 ч, Тихоокеанский государственный университет, удостоверение о повышении квалификации № 272416132757 от 26.12.2022.</p> <p>8. «Межнациональные и межконфессиональные отношения в современной России», 18 ч, Алтайский государственный университет, удостоверение о повышении квалификации № 272416132568 от</p>						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

		23.12.2022. 9. «Особенности приёма, обучения, психолого-педагогического сопровождения лиц с инвалидностью и ОВЗ, в том числе имеющих статус ветеранов военных действий», 72 ч, Новосибирский государственный технический университет, удостоверение о повышении квалификации 54ПК № 0003171 от 09.06.2023.						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

3.2. Материально-техническое обеспечение реализации программы

Для обеспечения учебного процесса по программе филиал располагает учебными аудиториями для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещениями для самостоятельной работы и помещениями для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Лекционные аудитории оснащены видеопроекторным оборудованием для проведения презентаций, а также средствами звуковоспроизведения; помещения для практических занятий укомплектованы учебной мебелью; библиотека располагает рабочими местами с доступом к электронным библиотечным системам и сети интернет. Все учебные аудитории оснащены компьютерным оборудованием и лицензионным программным обеспечением.

3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Обучающимся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Библиотека Алтайского филиала РАНХиГС имеет профильную библиографическую базу, оборудованный необходимой техникой читальный зал, имеет выход в Интернет.

Количество компьютеров, с которых имеется доступ к Электронно-библиотечным системам, современным профессиональным базам данных, информационным справочным, поисковым системам и Интернету.

Рекомендуемые литературные источники

Нормативно-правовые документы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 14.03.2020 № 1-ФКЗ, вступили в силу 4 июля 2020 года (Указ Президента РФ от 03.07.2020 № 445) // Официальный интернет-портал правовой информации.– Электрон.текст.дан. – URL: <http://www.pravo.gov.ru>

2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред. от 06.04.2024) // Собрание законодательства РФ. – 2002. – №1 (ч.1.). – Ст.3. Официальный интернет-портал правовой информации.– Электрон.текст.дан. – URL: <http://www.pravo.gov.ru>

Основная литература

№ п/п	Автор	Название издания	Издательство	Год издания	Ссылка на электронный ресурс (ЭБС Академии)
1.	Кафтан, В. В.	Деловая этика : учебник и практикум для вузов	Москва : Издательство Юрайт	2024	https://urait.ru/bcode/536250
2.	Емельянов, С. М.	Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов	Москва : Издательство Юрайт	2024	https://urait.ru/bcode/539090
3.	Водопьянова, Н. Е.	Стресс-менеджмент : учебник для вузов	Москва : Издательство Юрайт	2024	https://urait.ru/bcode/539007
4.	Савина, Н. В.	Основы тайм-менеджмента : учебное пособие для вузов	Москва : Издательство Юрайт	2024	https://urait.ru/bcode/556679

Дополнительная литература

№ п/п	Автор	Название издания	Издательство	Год издания	Ссылка на электронный ресурс (ЭБС Академии)
1.	Панфилова, А. П.	Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов	Москва : Издательство Юрайт	2024	https://urait.ru/bcode/544942
2.	Новопашина, Л. А., Хасан Б. И., Юстус Т. И.	Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов	Москва : Издательство Юрайт	2024	https://urait.ru/bcode/544128

3.	Борщевский, Г. А.	Связи с общественностью в органах власти : учебник и практикум для вузов	Москва : Издательство Юрайт	2024	https://urait.ru/bcode/539699
4.	Маралов, В. Г., Низовских Н. А., Шукина М. А.	Психология саморазвития : учебник и практикум для вузов	Москва : Издательство Юрайт	2024	https://urait.ru/bcode/538720

Интернет ресурсы

1. <https://gossluzhba.gov.ru/> - Портал государственной службы.
2. http://psyjournals.ru/social_psy/ - журнал «Социальная психология и общество»
3. <http://psyjournals.ru> – «Портал электронных психологических изданий»

Справочные системы

1. www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
2. www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека
3. www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека

4. Оценка качества освоения программы

Типовое задание: для итоговой аттестации

1. Как называется исследовательская процедура определения основных характеристик конфликта?

- А) диагностика
- Б) урегулирование
- В) операционализация
- Г) рефлексия

2. На какой стадии развития конфликта наиболее эффективно управленческое воздействие на него?

- А) латентная
- Б) открытая
- В) постконфликтная
- Г) эскалация

3. В процессе переговоров оппоненты идут на взаимные уступки – это пример:

- А) компромисса
- Б) ассиметричного решения
- В) сотрудничества
- Г) успешных переговоров

4. Участники переговоров разрешают противоречия путем нахождения принципиально нового решения – это пример:

- А) компромисса
- Б) ассиметричного решения
- В) сотрудничества
- Г) успешных переговоров

5. Последствия конфликта имеют исключительно деструктивный характер

- А) да
- Б) нет

6. Инцидент конфликта представляет собой его завершающий эпизод

- А) да
- Б) нет

7. В период эскалации повышается эмоциональность участников конфликта

- А) да
- Б) нет

8. Активное слушание способствует конструктивному разрешению конфликтов

- А) да
- Б) нет

9. Роль деловых коммуникаций в жизни человека заключается в том, что

- А) они являются средством улучшения материального благосостояния и повышения социального статуса в целом.

- Б) они позволяют манипулировать окружающими людьми в целях достижения личных и деловых целей.
- В) они выступают основой профессионального успеха.
- Г) с их помощью происходит процесс становления личности и ее самореализация.
- Д) они позволяют достичь успеха с использованием всех средств, в том числе и нарушающих этику.

10. Деловые коммуникации, которые направлены на развитие и поддержание контактов в целях решения оперативно-служебных задач, называются

- А) доверительные.
- Б) официальные.
- В) вертикальные.
- Г) диагональные.

11. Невербальными средствами коммуникации являются

- А) электронная почта
- Б) походка
- В) рукопожатие
- Г) взгляд
- Д) телефон

12. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- А) личностных, неделовых интересов партнеров
- Б) деловых интересов партнеров
- В) профессиональных интересов партнеров

13. Стандартизованность в официально-деловом стиле затрагивает

- А) только композицию
- Б) весь документ
- В) отдельные элементы формы документа
- Г) отдельные слова и словосочетания

14. В текстах официально-делового стиля не используются

- А) сложносочиненные предложения
- Б) причастные обороты
- В) деепричастные обороты
- Г) риторические вопросы

15. Определите, какие жанры не относятся к официально-деловому

- А) автобиография, протокол заседания
- Б) аннотация, монография
- В) конституция, договор
- Г) служебная записка, приказ

16. Что НЕ является признаком нормы?

- А) обязательность.
- Б) историческая изменчивость.
- В) ограниченность в сфере употребления.

17. Назовите стадии развития стресса

- А) общая реакция тревоги, резистентность, истощение
- Б) мобилизация, напряжение, активация
- В) стресс-фактор, стресс-реакция, утомление

18. Интенсивность стресс - реакции зависит от:

- А) особенностей стресс-фактора, значимости стресс-фактора, функционального состояния человека до воздействия стресс-фактора
- Б) индивидуальной стресс-реакции, дистресса, самочувствия
- В) настроения, мощности воздействия стресс-фактора, социального опыта

19. Конфликт интересов – на государственной гражданской службе (муниципальной службе) – это ...

- А) ситуация, при которой личная заинтересованность государственного гражданского служащего (муниципального служащего) влияет или может повлиять на объективное исполнение им должностных обязанностей;
- Б) ситуация, при которой государственный гражданский служащий (муниципальный служащий) получает от соответствующего руководителя поручение, являющееся, по мнению государственного гражданского служащего (муниципального служащего), неправомерным;
- В) ситуация, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) государственного гражданского служащего (муниципального служащего) влияет или может повлиять на надлежащее, объективное и беспристрастное исполнение им должностных обязанностей.

20. Обязан ли государственный гражданский (муниципальный служащий) служащий уведомлять об обращениях в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений?

- А) обязан во всех случаях;
- Б) не обязан;
- В) обязан в случае предложения взятки.

21. Какому закону соответствует следующая формулировка «Суть закона заключается в том, что лишь 20% ваших действий приносят 80% результата, все остальные приносят лишь 20% результата»

- А) закон Генри Лаборита
- Б) закон Сирила Паркинсона
- В) закон Парето
- Г) закон Стива Тейлора

22. К проблемам постановки целей относится

- А) большое количество целей
- Б) нет приоритетов
- В) нереалистичность целей
- Г) конфликт целей
- Д) все ответы верны

Критерии оценивания тестирования

Количество правильных ответов теста (%)	Менее 50	50-100
Оценка по шкале	не зачтено	зачтено

По итогам обучения по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации проводится итоговый контроль знаний слушателей – зачет по всей программе обучения в виде теста.