

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН УСИЛЕННОЙ КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ЦИФРОВОЙ
ПОДПИСЬЮ сведения об ЭЦП:



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СРЕДНЕРУССКАЯ АКАДЕМИЯ СОВРЕМЕННОГО ЗНАНИЯ»**

Принято на заседании

Педагогического Совета Академии

Протокол 15 апреля 2025



УТВЕРЖДЕНО

Приказом ректора АНО ДПО САСЗ

от 15 апреля 2025 № 1/15-04

**ПРОГРАММА
ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

По дополнительной профессиональной программе повышения квалификации

«Помощник руководителя»

Нормативный срок освоения программы по заочной форме обучения - 36 ч

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ (ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА)

1.1. Программа итоговой аттестации разработана в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации", приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 года N 499 "Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам", Уставом, локальными актами Академии. Уставом, локальными актами Академии.

1.2. Итоговая аттестация слушателей, завершающих обучение по дополнительной профессиональной программе (далее – ДПП ПК) повышения квалификации «Помощник руководителя», является обязательной. По результатам итоговой аттестации слушателю выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

1.3. Итоговая аттестация проводится с использованием дистанционных образовательных технологий в соответствии с Положением о применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ ДО и ПО в АНО ДПО САСЗ, утвержденным Приказом ректора академии от «24» декабря 2020 года № 3/24-12.

II. Требования к итоговой аттестации слушателей

2.1. Итоговая аттестация слушателей по программам повышения квалификации проводится в форме итогового междисциплинарного экзамена и не может быть заменена оценкой уровня знаний на основе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации слушателей.

2.2. Итоговый междисциплинарный экзамен по программе обучения наряду с требованиями к содержанию отдельных дисциплин должен устанавливать также соответствие уровня знаний слушателей квалификационным требованиям и (или) профессиональным стандартам по соответствующим должностям, профессиям или специальностям.

2.3. Тесты к итоговому междисциплинарному экзамену, а также критерии оценки знаний слушателей по результатам проведения экзамена, разрабатываются и утверждаются академией.

2.4. Объем времени аттестационных испытаний, входящих в итоговую аттестацию слушателей, устанавливается учебными планами.

2.5. Форма и условия проведения аттестационных испытаний, входящих в итоговую аттестацию, доводятся до сведения слушателей при оформлении договора на обучение. Дата и время проведения итогового контроля доводится до сведения выпускников.

2.6. Аттестационные испытания, входящие в итоговую аттестацию по ДПП повышения квалификации, проводятся представителем учебно-организационной части образовательной организации

2.7. К итоговой аттестации допускаются лица, завершившие обучение по ДПП повышения квалификации и успешно прошедшие аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом.

2.8. Слушателям, успешно освоившим соответствующую ДПП и прошедшим итоговую аттестацию, выдаются документы о квалификации: диплом о профессиональной переподготовке / удостоверение о повышении квалификации.

2.9. При освоении дополнительной профессиональной программы параллельно с получением среднего профессионального образования и (или) высшего образования диплом о профессиональной переподготовке/ удостоверение о повышении квалификации выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

2.10. Слушателям, не прошедшим итоговую аттестацию по уважительной причине (по медицинским показаниям или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), предоставляется возможность пройти итоговую аттестацию без отчисления из Академии, в соответствии с медицинским заключением или другим документом, предъявленным слушателем, или с восстановлением на дату проведения итоговой аттестации. В случае, если

слушатель был направлен на обучение предприятием (организацией), данный вопрос согласовывается с данным предприятием (организацией).

2.11. Слушателям, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лица освоившим часть дополнительной профессиональной программы и (или) отчисленным из организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому АНО ДПО «САСЗ».

2.12. Слушатели, не прошедшие итоговую аттестацию или получившие на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, вправе пройти повторно итоговую аттестацию в сроки, определяемые АНО ДПО «САСЗ».

III. Компетенции выпускника как совокупный ожидаемый результат образования по завершению освоения данной программы ДПП

При определении профессиональных компетенций учитываются требования:

Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата) утверждён приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 12 августа 2020 года №970;

Приказа Минтруда РФ от 15.06.2020 N 333Н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией".

Перечень профессиональных компетенций качественное изменение и (или) получение которых осуществляется в результате обучения:

Профессиональные компетенции:

ПК-1 Организационное обеспечение деятельности организации

В результате освоения программы ДПП ПК «Помощник руководителя», слушатель должен приобрести следующие знания, умения и навыки, необходимые для качественного изменения компетенций в рамках имеющейся квалификации, повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации

Знать

- Нормативы профессионального этикета телефонного общения; правила вежливого и оперативного ответа; структуры организации и контактные данные сотрудников; принципы конфиденциальности информации; признаки спама или мошеннических звонков; законодательство о защите персональных данных в телефонных коммуникациях. (ПК 1.1)
- Правила приема и сопровождения посетителей; требования безопасности и пропускного режима; этикет встречи гостей; организационную структуру и зоны ответственности (кому направлять посетителей); нормы охраны здоровья и санитарии в офисных помещениях; особые процедуры для VIP-гостей или иногородних посетителей. (ПК 1.2)
- Принципы координации рабочих процессов руководителя и подразделений; правила бюджетирования ресурсов (время, оборудование, материалы); основы проектного управления (планирование, контроль сроков); нормы взаимодействия между отделами; требования к отчетности о выполненных задачах; основы делегирования и мониторинга. (ПК 1.3)

Уметь

- Определять цель звонка в первые секунды разговора; фиксировать и регистрировать запросы (включая экстренные); переадресовывать звонки адресатам; вести записи о разговорах

(краткие заметки или логи); обрабатывать звонки в условиях высокой нагрузки; разрешать простые вопросы самостоятельно или с консультацией. (ПК 1.1)

- Встречать посетителей у входа и узнавать цель визита; регистрировать их в журнале или системе; координировать время ожидания и информировать ожидающего сотрудника; обеспечивать комфорт (предлагать чай/кофе, указывать путь); обрабатывать непредвиденные ситуации (например, задержки или отказы). (ПК 1.2)

- Составлять графики мероприятий и распределять задачи подчиненным; контролировать выполнение заданий и корректировать планы при изменении условий; обеспечивать ресурсы (бронировать помещения, заказывать материалы); решать логистические вопросы (транспорт, питание для участников); анализировать эффективность процессов и предлагать улучшения. (ПК 1.3)

Владеть

- Техниккой активного слушания и прояснения вопросов; методами вежливого перевода звонка (hold, transfer); использованием офисной АТС или софта (IP-телефония, CRM-системы); последовательностью шагов приема звонка (приветствие, идентификация, сбор информации, решение, прощание); навыками работы с базой данных контактов для быстрого поиска абонентов. (ПК 1.1)

- Техниками быстрой оценки ситуации при встрече; методами регистрации и учета посетителей в электронных системах (например, пропускные карты); навыками эскорта посетителей к месту назначения; протоколом взаимодействия с охранниками или IT-специалистами для доступа; способами предотвращения очередей (онлайн-запись или предварительное информирование). (ПК 1.2)

- Методами планирования времени; техниками делегирования (SMART-задачи); инструментами координации (электронная почта, мессенджеры); навыками оценки рисков и запасными планами; приемами многозадачности и приоритизации (матрица Эйзенхауэра). (ПК 1.3)

Итоговая аттестация включает в себя итоговое тестирование.

№ п/п	Формируемые компетенции	Этапы формирования	Виды работ по итоговой аттестации	Трудо-емкость, ак. час
1.	ПК1	Итоговый проект	Защита итогового проекта	2

Показатели оценивания сформированности компетенций в результате прохождения итоговой аттестации

№ п/п	Компетенция	Виды оценочных средств, используемых для оценки сформированности компетенций
		Итоговый проект
1.	ПК 1	+

Критерии оценки сформированности компетенций

№ п.п.	Виды оценочных средств используемых для оценки компетенций	Компетенции
1.	Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных	ПК 1

	понятий и закономерностей	
2.	Уровень знания фактического материала в объеме программы	ПК 1
3.	Логика, структура и грамотность изложения вопроса	ПК 1
4.	Умение связать теорию с практикой.	ПК 1
5.	Умение делать обобщения, выводы.	ПК 1

IV. ОПИСАНИЕ КРИТЕРИЕВ, ПОКАЗАТЕЛЕЙ И ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Критерии и шкалы оценивания

№ пп	Оценка	Шкала
1	Отлично	Слушатель должен: - прочно усвоить знания программного материала; - последовательно и грамотно изучить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - совершенствовать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по изученному материалу.
2	Хорошо	Слушатель должен: - усвоить достаточно полное знание программного материала; - грамотно изучить теоретический материал; - совершенствовать умения ориентироваться в литературе; - уметь сделать достаточно обоснованные выводы по изученному материалу.
3	Удовлетворительно	Слушатель должен: - усвоить общее знание изучаемого материала; - овладеть понятийным аппаратом дисциплины; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
4	Неудовлетворительно	Слушатель демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки после изучения учебного материала; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.
5	Зачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровнях «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».
6	Незачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровне «неудовлетворительно».

По результатам итогового междисциплинарного экзамена, включенного в итоговую аттестацию, выставляются отметки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Отметки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение итоговой аттестации.

Шкала тестирования

№ пп	Оценка	Шкала
1	Отлично	Количество верных ответов в интервале: 85-100%
2	Хорошо	Количество верных ответов в интервале: 70-84%
3	Удовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 50-69%
4	Неудовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 0-49%
5	Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 40-100%
6	Незачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-39%

V. ТИПОВЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Темы для подготовки к итоговому тестированию

Ассистент руководителя в новой эре

Тайм_менеджмент

Организация мероприятий

Бизнес_коммуникации и деловой этикет

Основы делопроизводства

Система управления документооборотом

Система управления документооборотом в государственной и муниципальной сфере

Документационное обеспечение управления / Документационное обеспечение профессиональной деятельности

Психология делового общения

Образец оформления итогового проекта

Итоговый проект — это комплексный документ, демонстрирующий умение слушателя применять полученные знания на практике. Он состоит из нескольких частей:

1. **Профиль руководителя и его задач:** Анализ стиля управления и ключевых потребностей гипотетического (или реального) руководителя.
2. **План организации рабочего дня:** Пример спланированного дня руководителя с учетом приоритетов и встреч.
3. **Регламент организации командировки/мероприятия:** Пошаговый чек-лист и таймлайн подготовки.
4. **Шаблоны коммуникаций:** Примеры профессионально составленных писем (отказ, приглашение, протокол встречи).
5. **Карта личного развития:** План по развитию собственных компетенций для повышения эффективности.



АНО ДПО
**СРЕДНЕРУССКАЯ АКАДЕМИЯ
СОВРЕМЕННОГО ЗНАНИЯ**

Лицензия на образовательную деятельность № 104
серия 40Л01 № 0001859 от 7 апреля 2016 года
Основана в 2013 году



**Система
организации работы руководителя
Имя Руководителя/Название Должности
Автор проекта: [ФИО слушателя].
Итоговая аттестация по курсу
«Помощник руководителя».**



АНО ДПО
**СРЕДНЕРУССКАЯ АКАДЕМИЯ
СОВРЕМЕННОГО ЗНАНИЯ**



Профиль руководителя и текущая ситуация («Как есть сейчас»)

Профиль руководителя и текущая ситуация («Как есть сейчас»)

Краткий профиль руководителя (из задания №2): Ключевые характеристики.

Сфера деятельности, основные KPI.

Предпочитаемый стиль коммуникации (например, *«Дигитал-аудиал, ценит краткость и факты, предпочитает общение в мессенджерах»*).

Ключевые приоритеты (например, *«Сроки и качество, не терпит ошибок в документах»*).

Стиль жизни (например, *«Жаворонок, пик продуктивности до 12:00»*).

Анализ текущих проблем («боли»): Что мешает руководителю (и вам) быть эффективнее?

Пример 1: «Календарь руководителя перегружен встречами, из-за чего нет времени на стратегическую работу».

Пример 2: «Процесс подготовки к командировкам хаотичен, постоянно возникают форс-мажоры (забыли визу, не тот отель)».

Пример 3: «Постоянные отвлечения и «пожары» из-за отсутствия четкой приоритизации входящих задач».

Пример 4: «Много времени тратится на поиск нужных документов и согласование их версий».



Система управления временем и задачами («Как должно быть»)

Цель: Защитить время и фокус руководителя.

Предлагаемые инструменты (на основе лекции №2):

Приоритизация: «Я предлагаю внедрить “фильтрацию” всех входящих задач через меня с использованием матрицы Эйзенхауэра. Я буду брать на себя все задачи из квадранта “Не важно, но срочно” и защищать руководителя от “пожирателей времени”».

Планирование: «Я буду ежедневно бронировать в календаре руководителя 1.5 часа “стратегического времени” (с 9:30 до 11:00, в его пик продуктивности) для работы над важными, но не срочными задачами. В это время я не буду назначать встречи и минимизирую прерывания».

Коммуникация: «Вся коммуникация будет систематизирована: срочные вопросы — в Telegram, задачи на день — одним письмом в 9:00, отчет по итогам дня — в 17:30».



Система организации бизнес-процессов («Порядок вместо хаоса»)

Цель: Стандартизировать рутинные операции, минимизировать риски.

Предлагаемые инструменты (на основе лекции №3):

Travel-поддержка: «Я разработала и внедряю единый чек-лист организации поездки, включающий 3 этапа: подготовка, сопровождение, закрытие. Это исключит ошибки, связанные с документами и бронированиями. (Показать пример 2-3 пунктов из чек-листа)».

Документооборот: «Я предлагаю внедрить электронный реестр договоров в Google Sheets для отслеживания статусов и создать единую систему именования файлов на облачном диске. Это сократит время на поиск документов на 30%».

Мероприятия: «Все встречи и планерки будут организовываться по шаблону “5W” (Why, Who, When, Where, What) с обязательной рассылкой повестки за 24 часа и протокола в течение 2 часов после встречи».



Ожидаемый эффект и KPI

Цель: Показать измеримую пользу от предложенной системы.

Для руководителя:

- Высвобождение до 5 часов в неделю на стратегические задачи.
- Снижение количества «срочных» и «горящих» задач на 20%.
- Повышение качества подготовки к встречам и поездкам.

Для ассистента (для меня):

- Переход от реактивной работы к проактивному планированию.
- Сокращение времени на рутинные операции за счет стандартизации.
- Повышение собственной ценности как бизнес-партнера.



План личного развития (на основе Карты компетенций)

Цель: Продемонстрировать осознанный подход к саморазвитию.

«Проанализировав свою Карту компетенций (из задания №1), я определила следующие приоритеты на ближайшие 3 месяца»:

Зона роста: «Моя слабая сторона — “Финансовая грамотность” (3/10). Я планирую пройти онлайн-курс по основам управленческого учета, чтобы лучше понимать бизнес-показатели, на которые ориентируется мой руководитель».

Сильная сторона: «Моя сильная сторона — “Коммуникативные навыки” (9/10). Я хочу применить ее в новой области — взять на себя подготовку ежемесячного дайджеста новостей для нашего отдела, чтобы улучшить внутренние коммуникации».



Ключевой вывод:

Делаете ключевой вывод

Спасибо за внимание!

VI. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ ИТОГОВОГО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО ЭКЗАМЕНА

6.1. Итоговая аттестация проводится в соответствии с положением о порядке проведения итоговой аттестации с использованием дистанционных технологий в автономной некоммерческой организации дополнительного образования «Среднерусская академия современного знания».

6.2. Итоговая аттестация с использованием дистанционных технологий (далее – Итоговая аттестация) проводятся для слушателей, завершивших обучение по программам дополнительного профессионального образования или профессионального обучения.

6.3. Итоговая аттестация организуется с использованием средств информационно-коммуникационной сети «Интернет»

6.4. Слушатели, участвующие в итоговой аттестации, должны обеспечить выполнение следующих технических и программных требований:

Наличие выхода в информационно-коммуникационную сеть «Интернет» с скоростью не ниже 60 Мбит/с (мегабит в секунду) в секунду;

6.5. Техническое сопровождение со стороны Академии осуществляют специалисты учебного отдела, проктор(ы) и аттестационные комиссии.

6.6. В обязанности сотрудников учебного отдела входит техническое сопровождение процесса итоговой аттестации, консультирование и помощь участникам процесса до и во время проведения итоговой аттестации, а также в случае возникновения технических сбоев, осуществляют выдачу доступа к аттестации.

6.7. Проктор - специальный сотрудник, осуществляющий мониторинг прохождения итоговой аттестации. Прокторы выбираются из числа сотрудников Академии. Прокторы проходят инструктаж и обучение в обязательном порядке.

В обязанности проктора входит идентификация личности слушателя, а также фиксация нарушений во время прохождения итоговой аттестации, анализ хода итоговой аттестации. Проктор отмечает в материалах итоговой аттестации наличие или отсутствие нарушений, ведет техническую запись.

6.8. Аттестационные комиссии фиксируют результаты итоговой аттестации протоколами и (или) ведомостями итоговой аттестации.

6.9. Во время подготовки слушатели имеют право пользоваться нормативно-справочной литературой.

VII. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ИТОГОВОМУ ТЕСТИРОВАНИЮ

При подготовке к итоговому аттестационному зачету слушатель использует основную и дополнительную литературу ЭБС IPRbooks по дисциплинам ДПП «Повышения квалификации», «Помощник руководителя», 36 ч

7.1. Основная литература

Егорченко, Т. И. Делопроизводство и документооборот на предприятии : учебное пособие (курс лекций) / Т. И. Егорченко. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2023. — 268 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/136265.html>

Чернобай, Н. Б. Делопроизводство в коммерческой деятельности : учебное пособие / Н. Б. Чернобай. — Ставрополь : Секвойя, 2020. — 71 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121665.html>

7.2. Дополнительная литература

Кузнецова, И. В. Конфиденциальное делопроизводство и защищенный электронный документооборот : учебное пособие / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. — 2-е изд. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2025. — 192 с. — ISBN 978-5-4497-3878-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/145149.html>

Романенко, И. И. Русский язык. Культура делового общения секретаря-референта : учебное пособие / И. И. Романенко. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2023. — 176 с. — ISBN 978-985-895-110-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/134097.html>