

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН УСИЛЕННОЙ КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ЦИФРОВОЙ
ПОДПИСЬЮ сведения об ЭЦП:



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

Принято на заседании
Педагогического Совета Академии
Протокол 15 апреля 2025



УТВЕРЖДЕНО
Приказом ректора АНО ДПО САСЗ
от 15 апреля 2025 № 1/15-04

Помощник руководителя

РАБОЧАЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации	«Помощник руководителя»
--	-------------------------

ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ

В соответствии с учебным планом программы, разработанным на основе: 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".

Дисциплина «Помощник руководителя», в соответствии с учебным планом, является обязательной для изучения дополнительной профессиональной программы ПК «Помощник руководителя»

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Помощник руководителя» включает 1 тему. Темы объединены в 1 дидактические единицу: Помощник руководителя.

Цель дисциплины – повышение знаний специалистов необходимых для эффективного выполнения функций помощника руководителя, включая организацию рабочего процесса, делопроизводство, коммуникацию и информационно- документационное сопровождение деятельности управленца

Основными задачами дисциплины являются:

- Разработка навыков организации рабочего процесса: Научить слушателей планировать и координировать рабочий график руководителя, управлять задачами и приоритетами, а также оптимизировать ежедневную деятельность для повышения эффективности.
- Формирование компетенций в делопроизводстве: Обеспечить понимание основ документооборота, правил оформления и хранения документов, а также навыки работы с офисными системами и базами данных.
- Развитие коммуникативных навыков: Подготовить слушателей к эффективному общению с руководством, коллегами, клиентами и партнерами, включая техники переговоров, презентаций и разрешения конфликтов

3. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ)

Освоение дисциплины «Помощник руководителя» направлено на формирование планируемых результатов обучения по дисциплине (ПРО), ПРО являются составной частью планируемых результатов освоения основной программы повышения квалификации и определяют следующие требования:

Овладеть компетенциями:

Профессиональные компетенции:

ПК-1 Организационное обеспечение деятельности организации

4. ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ И ИХ ТРУДОЁМКОСТЬ

Объём дисциплины, часов	при общей трудоемкости ПК – 36 часов
Общая трудоемкость	36
Контактная работа с обучающимися (всего)	8
в том числе:	
Лекции	4
практические занятия	4
Самостоятельная работа обучающихся. Промежуточная аттестация (зачет) (всего)	26 2

5. ТЕМАТИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Разделы и/или темы дисциплины	36 часов			
		всего	Контактная работа		Самостоятельная работа
			лекции	Практические занятия	
1	Помощник руководителя	36	4	4	26
	Вид промежуточной аттестации обучающегося	зачет, тестирование			зачет, тестирование
	Итого	36	4	4	2

Содержание дисциплины:

Раздел 1 Помощник руководителя

Тема 1 Помощник руководителя

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

В рамках учебных курсов предусмотрено проведение или использование видео записи лекций, видеоконференций.

В практике организации обучения широко применяются следующие методы и формы проведения занятий:

- традиционные (лекции, видеолекции)
- формы с использованием информационных технологий / технических средств обучения, дистанционных образовательных технологий (мультимедийные лекции, видеоконференции и т.д.);
- самостоятельная работа:
- самостоятельное освоение теоретического материала;
- выполнение тренировочных и обучающих тестов;
- проработка отдельных разделов теоретического курса;
- подготовка к промежуточному и итоговому контролю.

6.1. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Рекомендуются следующие виды самостоятельной работы:

- изучение теоретического материала с использованием курса лекций (видеолекций) и рекомендованной литературы;
- тестирование;

В комплект обеспечения самостоятельной работы обучающихся входят: рекомендуемый перечень литературы, учебные и информационные материалы, оценочные средства и иные материалы.

6.2. КУРСОВОЙ ПРОЕКТ

Учебным планом не предусмотрено.

6.3. КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

Учебным планом не предусмотрено.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

№ п/п	Тема	Краткая характеристика оценочного средства	Критерии оценивания компетенции
1.	Помощник руководителя	Итоговый проект	ПК-1

При оценке знаний на зачете учитывается:

1. Уровень сформированности компетенций.

2. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
3. Уровень знания фактического материала в объеме программы.

№ 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».

3.2. 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%

7.1. ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ВАРИАНТ ТЕСТА

1. Что должен знать помощник руководителя о телефонных коммуникациях?
 - а) Только нормы охраны здоровья в офисных помещениях.
 - б) Только признаки спама или мошеннических звонков.
 - в) Нормативы профессионального этикета, правила вежливого ответа и законодательство о защите персональных данных.
2. Какие умения включает обработка телефонных звонков в условиях высокой нагрузки?
 - а) Только фиксирование запросов без разрешения вопросов.
 - б) Определение цели звонка, фиксирование запросов и переадресование экстренных звонков.
 - в) Только ведение записей о разговорах без консультаций.
3. Чем должен владеть помощник в навыках приема звонка?
 - а) Только техникой активного слушания.
 - б) Только использованием офисной АТС для перевода звонка.
 - в) Последовательностью шагов: приветствие, идентификация, сбор информации, решение и прощание.
4. Что должен знать помощник о приеме посетителей?
 - а) Правила приема, требования безопасности, пропускного режима и организационную структуру.
 - б) Только нормы охраны здоровья в офисных помещениях.
 - в) Только принципы координации рабочих процессов.
5. Какие умения включает встреча посетителей у входа?
 - а) Только регистрация в журнале без сопровождения.
 - б) Определение цели визита, регистрация, координация ожидания и обеспечение комфорта (чай/кофе).
 - в) Только обработку непредвиденных ситуаций без информирования ожидающего.
6. Чем должен владеть помощник в навыках регистрации посетителей?
 - а) Только техниками быстрой оценки ситуации.
 - б) Методами регистрации в электронных системах (пропускные карты) и протоколом взаимодействия с охранниками.
 - в) Только навыками эскорта к месту назначения.
7. Что должен знать помощник о координации рабочих процессов?
 - а) Только правила бюджетирования ресурсов.
 - б) Только нормы взаимодействия между отделами.
 - в) Принципы координации, бюджетирования, основы проектного управления и требования к отчетности.
8. Какие умения включает контроль выполнения заданий и корректировка планов?
 - а) Составление графиков, контроль заданий, обеспечение ресурсов и анализ эффективности.
 - б) Только решение логистических вопросов (транспорт, питание).
 - в) Только предложение улучшений без анализа процессов.
9. Чем должен владеть помощник в методах планирования времени?
 - а) Только техниками делегирования SMART-задач.
 - б) Инструментами вроде Gante-чартов, календарей и приемами многозадачности по матрице Эйзенхауэра.
 - в) Только навыками оценки рисков без запасных планов.
10. Какую информацию должен фиксировать помощник при телефонном звонке?
 - а) Только цель звонка без учета экстренных запросов.
 - б) Запросы в логе, включая экстренные, и вести краткие заметки.
 - в) Только абонентов для быстрого поиска без переадресования.

11. Что делать, если посетитель не записан предварительно?
 - а) Немедленно отказать без объяснений.
 - б) Зарегистрировать в журнале, информировать ожидающего сотрудника и обеспечить комфорт.
 - в) Направить только по пропускному режиму без сопровождения.
12. Какой инструмент полезен для координации задач с подчиненными?
 - а) Только электронная почта.
 - б) Только менеджеры вроде Asana.
 - в) Комбинация: электронная почта, мессенджеры, Trello или Asana для планирования и контроля.
13. Признак спама в телефонном звонке?
 - а) Неожиданный запрос личной информации, угрозы или обещания выгоды.
 - б) Вежливый вопрос о контактах сотрудников.
 - в) Звонок с целью консультации по услугам.
14. Ситуация: посетитель пришел без пропуска. Что предпринять?
 - а) Сопровождать без регистрации.
 - б) Проверить с охранниками, зарегистрировать и эскортировать по протоколу.
 - в) Игнорировать и направить к выходу.
15. Умение делегировать задачу включает?
 - а) Только назначение без контроля.
 - б) Формулировку четких SMART-задач, распределение ресурсов и мониторинг.
 - в) Только анализ рисков без приоритизации.

8.1. 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>

8.2. 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>

8.3. РЕСУРСЫ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

<http://window.edu.ru>
<http://fcior.edu.ru/>

<http://www.en.edu.ru/>
http://www.editionpress.ru/magazine_ds.html
<http://vosпитatel.resobr.ru/>
<http://www.gallery-projects.com>
<http://doshkolnik.ru>

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид деятельности	Методические указания по организации деятельности обучающегося
Самостоятельная работа	<p>Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных знаний и умений обучающихся; формирования умений использовать литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развитию умений обучающихся.</p> <p>Формы и виды самостоятельной работы обучающихся: чтение литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы; поиск необходимой информации в сети Интернет; подготовка к различным формам аттестации (к зачету).</p> <p>Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательной организации.</p>
Подготовка к зачету	<p>При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на рекомендуемую литературу и другие материалы.</p> <p>Основное в подготовке к сдаче зачета по дисциплине - это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо пройти промежуточную аттестацию. При подготовке к сдаче зачета обучающимся рекомендуется самостоятельно распределять весь объем работы равномерно по дням, отведенным для подготовки к аттестации, контролировать каждый день выполнение намеченной работы.</p> <p>Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал дисциплины, включая вопросы, отведенные для самостоятельного изучения.</p> <p>Для успешной сдачи зачета по дисциплине обучающиеся должны принимать во внимание, что: нужно знать, понимать смысл и уметь разъяснить материал.</p>

Освоение дисциплины «Помощник руководителя» для обучающихся осуществляется в виде лекционных занятий, в ходе самостоятельной работы. В ходе

самостоятельной работы слушатели должны изучить лекционные материалы и другие источники (основную и дополнительную литературу), подготовиться к выполнению тестовых заданий.

Дисциплина «Помощник руководителя» включает 1 тему.

Для проведения лекционных занятий предлагается следующая тематика:

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

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, В ТОМ ЧИСЛЕ КОМПЛЕКТ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ, СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Академии из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Реализация дополнительной профессиональной программы повышения квалификации с применением дистанционных образовательных технологий производится с использованием:

- системы дистанционного обучения «Прометей»
- ЭБС IPRbooks
- Платформы для проведения вебинаров «Pruffme»

что обеспечивает:

-фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы - итоговой аттестации.

-взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

Функционирование электронной информационно-образовательной среды соответствует законодательству Российской Федерации. Функционирование электронной информационно-образовательной среды соответствует законодательству Российской Федерации.

10.1 Лицензионное программное обеспечение:

OfficeStd 2019 RUS OLV NL Each Acdmc AP
WinPro 10 RUS Upgrd OLV NL Each Acdmc AP

10.2. Электронно-библиотечная система:

Электронная библиотечная система (ЭБС): <http://www.iprbookshop.ru/>

10.3. Современные профессиональные базы данных:

- Официальный интернет-портал базы данных правовой информации <http://pravo.gov.ru>.
- Портал Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>
- Электронная библиотечная система «IPRbooks» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/>
- Научная электронная библиотека <http://www.elibrary.ru/>
- Национальная электронная библиотека <http://www.nns.ru/>
- Электронные ресурсы Российской государственной библиотеки <http://www.rsl.ru/ru/root3489/all>
- Электронный ресурс журналов:
 - «Вопросы психологии»: <http://www.voppsy.ru/frame25.htm>,
 - «Психологические исследования»: <http://www.psystudy.com>,
 - «Новое в психолого-педагогических исследованиях»: http://www.mpsu.ru/mag_novoe,
 - «Актуальные проблемы психологического знания»: http://www.mpsu.ru/mag_problemy

10.4. Информационные справочные системы:

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru>.

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

АНО ДПО САСЗ обладает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов проведения всех видов занятий слушателей, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением дистанционных образовательных технологий.

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

Каждый слушатель в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе Iprbooks (электронной библиотеке). Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) обеспечивает возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), как на территории организации, так и вне ее.

Рабочая программа дисциплины разработана АНО ДПО САСЗ