

**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

2.2. Учебный план

Таблица 3

[illegible]

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/доп олнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессио нальной деятельно сти/по дополните льной квалифика ции	Стаж научно- педагогической работы		Наименование преподаваемой дисциплины/темы (модуля), практики/стажировк и (при наличии) по данной программе
						Всего	В том числе по преподав аемой дисципли не (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 социологи ческих наук	15	15	15	Управление конфликтами

		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. 11.05.2021 – 26.06.2021, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Цифровые технологии в преподавании профильных дисциплин», 144 ч, Университет Иннополис, г. Иннополис. 19.06.2023 – 17.07.2023, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Психология», 30 ч, РАНХиГС, г. Москва. 02.10.2023 – 30.10.2023, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Эмоциональный интеллект», 16 ч, РАНХиГС, г. Москва. 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						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

		государственный технический университет», г. Новосибирск 06.11.2023 – 04.12.2023, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Правоведение», 60 ч, РАНХиГС, г. Москва. 06.11.2023 – 04.12.2023, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Токсичные коммуникации: взаимодействие без выгорания», 16 ч, РАНХиГС, г. Москва.						
Бикетова Татьяна Николаевна.	Специальность - Психология. Квалификация - Психолог. Преподаватель.	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	Алтайский филиал РАНХиГС старший преподаватель кафедры психологии и социологии управления	-	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 государствен ный 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 государствен ного и муниципальн ого управления, штатный	кандидат социологи ческих наук, доцент	23	23	23	Роль, функции, компетенции помощника руководителя

		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						
Колодина Елена Викторовна	Алтайский государственный университет, Юриспруденция ФГБОУ ВПО «РАНХиГС», Финансы и кредит		доцент кафедры частного права Алтайского филиала РАНХиГС		24	5	2	Противодействие коррупции на государственной гражданской службе. Повышение престижа государственной гражданской службы, формирование у служащих понимания социальной ценности государственной службы, ее принципов и приоритетов
Самсонова Татьяна Николаевна	Специальность - История. Квалификация - Историк. Преподаватель со знанием	2006-2007, профессиональная переподготовка по программе дополнительного профессионального образования: «Документоведение и документационное обеспечение управления», 500 ч.	Алтайский филиал РАНХиГС Доцент кафедры государствен		45	38	38	Организация работы с документами

	иностранный языка		ного и муниципальн ого 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

		государственный технический университет», г. Новосибирск. 15.05.2023 – 12.06.2023, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Эмоциональный интеллект», 24 ч, РАНХиГС, г. Москва. 15.05.06.2023 – 12.06.2023, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Трудовые предпочтения и техники их выявления», 24 ч, РАНХиГС, г. Москва. 15.05.2023 – 12.06.2023, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Основы управления проектами», 32 ч, РАНХиГС, г. Москва. 15.05.2023 – 12.06.2023, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе: «Управление стрессом», 16 ч, РАНХиГС, г. Москва. 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. 06.11.2023 – 04.12.2023, повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе:						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

		«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 медиакомму- никаций, русского языка и риторики Алтайского филиала РАНХиГС	Кандидат филологи- ческих наук	12	12	12	Эффективное общение и деловое взаимодействие с руководителем Организация деловых и специальных мероприятий (совещаний, переговоров, конференций, деловых встреч)

		РАНХиГС, удостоверение о повышении квалификации № 600000568709 от 19.07.2021. 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. 6. «Гид-экскурсовод», Алтайский государственный университет, 256 ч, диплом о профессиональной переподготовке № 223100258968 от 11.05.2022. 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. 8. «Межнациональные и межконфессиональные отношения в современной России», 18 ч, Алтайский государственный университет, удостоверение о повышении квалификации № 272416132568 от						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

		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 видеопроекционным 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.	Емельяно в, С. М.	Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов	Москва : Издательство Юрайт	2024	https://urait.ru/bcode/539090
3.	Водопьян ова, 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.	Панфилов а, А. П.	Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов	Москва : Издательство Юрайт	2024	https://urait.ru/bcode/544942
2.	Новопаш ина, Л. А., Хас ан 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://gosszluzhba.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.rsl.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.