

**Образовательное частное учреждение
Дополнительного профессионального образования «Центр
компьютерного обучения «Специалист» Учебно-научного центра при
МГТУ им. Н.Э. Баумана»
(ОЧУ «Специалист»)**

123242, город Москва, улица Зоологическая, дом 11, строение 2, помещение I, комната 11

ИНН 7701257303, ОГРН 1037739408189

Утверждаю:

Директор ОЧУ «Специалист»



/Г.С. Григорьева/
«10» декабря 2018 года

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

город Москва

Программа разработана в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам".

Повышение квалификации слушателей, осуществляемое в соответствии с программой, проводится с использованием модульного принципа построения учебного плана с применением различных образовательных технологий, в том числе дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в соответствии с законодательством об образовании.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации, разработана образовательной организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации, включает все модули, указанные в учебном плане.

Содержание оценочных и методических материалов определяется образовательной организацией самостоятельно с учетом положений законодательства об образовании Российской Федерации.

Структура дополнительной профессиональной программы соответствует требованиям Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденного приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. N 499.

Объем дополнительной профессиональной программы вне зависимости от применяемых образовательных технологий, должен быть не менее 16 академических часов. Сроки ее освоения определяются образовательной организацией самостоятельно.

Формы обучения слушателей (очная, очно-заочная, заочная) определяются образовательной организацией самостоятельно.

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Для определения структуры дополнительной профессиональной программы и трудоемкости ее освоения может применяться система зачетных единиц. Количество зачетных единиц по дополнительной профессиональной программе устанавливается организацией.

Образовательная деятельность слушателей предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические и семинарские занятия, лабораторные работы, круглые столы, мастер-классы, мастерские, деловые игры, ролевые игры, тренинги, семинары по обмену опытом, выездные занятия, консультации, выполнение аттестационной, дипломной, проектной работы и другие виды учебных занятий и учебных работ, определенные учебным планом.

Аннотация. Помощник руководителя, персональный помощник (англ. personal assistant) – это необходимый сотрудник, как для самого руководителя, так и для организации в целом. Все дальше уходят в прошлое комедийные представления о секретарше-блондинке. Сегодня личный помощник руководителя выполняет настолько много функций и имеет такие большие полномочия, что по факту становится вторым человеком в компании. Сформулировать полностью его должностные обязанности практически невозможно, они сильно отличаются в разных компаниях. Но, как правило, включают в себя документооборот руководителя, его переписку, организационную работу по офису, ведение календаря руководителя, организацию его встреч и поездок и т.д.

Цель программы: На курсе «Помощник руководителя» вы познакомитесь с особенностями работы на должности личного помощника, узнаете, как грамотно выстроить коммуникации с руководителем и коллективом. Вы научитесь организовывать работу офиса и документооборот руководителя, вести его переписку. Большое внимание в программе курса уделено нормам делового общения и этикету, в том числе, особенности ведения телефонных разговоров. На курсе вы узнаете, как организовать мероприятия для

руководителя, такие как, переговоры, личные встречи, бизнес-ланчи, совещания. Вы научитесь организации деловых поездок.

Планируемый результат обучения:

Лица, успешно освоившие программу, должны овладеть следующими компетенциями: руководство непроизводственным структурным подразделением.

1.1. Совершенствуемые компетенции

№	Компетенция	Направление подготовки
		ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ (уровень бакалавриата)
		Код компетенции
1	Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	ПК-2
2	Способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли	ПК-9

1.2. Совершенствуемые компетенции в соответствии с трудовыми функциями профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом»

№	Компетенция	Направление подготовки
		ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ «Специалист по управлению персоналом». Утвержден приказом Минтруда России от 06.10.2015 N 691н (N 559)
		Трудовые функции (код)
1	Операционное управление персоналом и подразделением организации	G/01.7 Разработка системы операционного управления персоналом и работы структурного подразделения
		G/02.7 Реализация операционного управления персоналом и работы структурного подразделения
		G/03.7 Администрирование процессов и документооборота по операционному управлению

**Проект профессионального стандарта:
«Руководитель коммерческой (некоммерческой) организации»**

№	Компетенция	Направление подготовки
1	D. Управлять организацией и ее развитием	D/01.7- D/20.7

1.3. Планируемые результаты обучения

После окончания обучения слушатель будет знать:

- Особенности делового общения в некоторых странах
- Информационно-документационное обеспечение деловой поездки
- Подготовка информационно-справочных документов и помещения к мероприятию.
- Деловой этикет и имидж компании
- Стиль и структура делового письма
- Алгоритм документирования управленческих решений.
- Планирование рабочего дня руководителя.
- Должностной статус и функциональные обязанности помощника руководителя

После окончания обучения слушатель будет уметь:

- выстраивать свои отношения как с руководителем, так и с коллективом
- расставлять приоритеты в своей работе, планировать свой день, рабочий день руководителя, работу офиса
- знать основы делопроизводства в рамках обеспечения деятельности руководителя, в том числе основы деловой переписки
- организовывать бизнес-мероприятия, деловые поездки

1.5. Категория слушателей

Курс предназначен для секретарей, помощников руководителей, секретарей-референтов, администраторов, офис-менеджеров, а также всех, кто уже работает или планирует развивать карьеру в качестве помощника руководителя.

1.6. Требования к предварительной подготовке:

Успешное окончание курса «Базовая компьютерная подготовка. Windows и Интернет для начинающих», или курса «Эффективная работа на клавиатуре ПК», или эквивалентная подготовка.

1.7. Срок обучения: 16 академических часов, 8 часов самостоятельных занятий.

1.8. Форма обучения: очная. По желанию слушателя форма обучения может быть изменена и/или дополнена.

1.9. Режим занятий: дневной, вечерний, группы выходного дня.

1.19. Учебный план курса

№	Наименование модулей	Академические часы	
---	----------------------	--------------------	--

п/п	по программе	Общая трудоемкость	В том числе, аудиторных час.			СРС	ПА*
			Всего	Лекций	Практических занятий		
1	Модуль 1. Помощник руководителя в структуре организации	3	2	1	1	1	Уст. опр.
2	Модуль 2. Организация работы руководителя и офиса	3	2	1	1	1	Уст. опр.
3	Модуль 3. Особенности управленческого документооборота	5	3	1	2	2	Уст. опр.
4	Модуль 4. Деловая переписка	4	3	1	2	1	Уст. опр.
5	Модуль 5. Нормы делового общения	3	2	1	1	1	Уст. опр.
6	Модуль 6. Особенности организации, проведения и этикета некоторых мероприятий	3	2	1	1	1	Уст. опр.
7	Модуль 7. Организация поездок. Дорожный этикет	3	2	1	1	1	Уст. опр.
	ИТОГО:	24	16	7	9	8	
	Итоговая аттестация		Тест				

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут. Количество аудиторных занятий при очно-заочной форме обучения составляет 20-25% от общего количества часов.

Практические занятия включают в себя, в частности, анализ ситуаций, выполнение практических заданий.

1. Календарный учебный график

Календарный учебный график формируется при осуществлении обучения в течение всего календарного года. По мере набора групп слушателей по программе составляется календарный график, учитывающий объемы лекций, практики, самоподготовки, выезды на объекты.

Неделя обучения	1	2	3	4	5	6	7	Итого часов
	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	
1 неделя	8	8	-	-	-	-	-	16
СРС 1 неделя	4	4	-	-	-	-	-	8
Итого:	12	12	-	-	-	-	-	24
Примечание: ИА – Итоговая аттестация (тест)								

2. Рабочая программа

Модуль 1 . Помощник руководителя в структуре организации

- Должностной статус и функциональные обязанности помощника руководителя, его роль в управленческом процессе
- Необходимые в работе деловые и личные качества
- Квалификационная характеристика помощника руководителя и его должностные обязанности
- Особенности должностной позиции помощника
- Деловое взаимодействие с руководителем
- Лояльность и конфиденциальность в работе помощника руководителя
- Трудные ситуации в общении с коллегами и возможности их решения
- Специфика донесения негативной информации
- Защита от нежелательных посетителей и телефонных звонков
- Приоритетность выполнения поручений
- Выполнение деликатных поручений. Общение с родственниками руководителя
- Формы вежливого отказа
- Особенности работы с руководителем-экспатом

Модуль 2 . Организация работы руководителя и офиса

- Планирование рабочего дня руководителя: расстановка приоритетов, расчет времени, ведение планировщика
- Организация сервисного обслуживания руководителя
- Планирование и контроль выполнения административно-хозяйственной работы
- Планирование и контроль работы с документами
- Организация работы офиса: офисное оборудование и расходные материалы. Курьерская служба, секретариат, офис-менеджер и т.д. Использование транспорта
- Организация работы с посетителями и обращениями. Обеспечение конфиденциальности при работе с посетителями

Модуль 3 . Особенности управленческого документооборота

- Алгоритм документирования управленческих решений
- Оформление проектов документов
- Процедура согласования (визирования) документа
- Подписание документов. Утверждение документов. Делегирование права подписания (утверждения) документов (приказ о распределении полномочий, доверенность)
- Организация движения документов в процессе принятия и исполнения управленческих решений
- Сроки прохождения документов
- Контроль исполнения документов (поручений). Сроки исполнения документов (типовые, индивидуальные)
- Организация работы с исполненными документами
- Систематизация документов и организация их хранения. Номенклатура дел организации
- Определение сроков хранения документов. Порядок передачи документов на архивное хранение. Порядок уничтожения документов с истекшими сроками хранения
- Обеспечение конфиденциальности в работе с документами

Модуль 4 . Деловая переписка

- Стиль и структура делового письма. Ключевые принципы составления деловых писем
- Виды деловых писем
- Шаблоны и стандарты оформления
- Особенности языка деловой корпоративной переписки
- Типичные ошибки в языке и стиле деловой корреспонденции
- Внутрикorporативная переписка
- Особенности деловой переписки с зарубежными партнерами
- Стандарты и клише международной корреспонденции

Модуль 5 . Нормы делового общения

- Деловой этикет и имидж компании: значение для профессиональной деятельности.
- Приветствие, представление, прощание
- Этикет деловой переписки
- Этикет руководителя и подчиненного
- Этикет и конфиденциальность
- Визитная карточка: виды, оформление, использование в деловой сфере
- Телефонные переговоры: подготовка к разговору, техника ведения
- Электронные средства связи в деловой среде
- Требования к внешнему виду в деловой сфере
- Виды дресс-кода
- Роль подарка в деловом общении
- Поздравление деловых партнеров

Модуль 6 . Особенности организации, проведения и этикета некоторых мероприятий

- Подготовка информационно-справочных документов и помещения к мероприятию
- Подготовка публичных выступлений руководителя
- Сопровождение
- Переговоры
- Торжественные церемонии
- Круглый стол
- Приемы с рассадкой за столом
- Приемы стоя
- Бизнес-ланч
- Пресс-ланч
- Презентация
- Конференция
- Защита конфиденциальной информации при проведении совещаний, переговоров, других мероприятий

Модуль 7 . Организация поездок. Дорожный этикет

- Информационно-документационное обеспечение деловой поездки
- Подготовка поездки: визы, билеты, гостиница, контакты с принимающей стороной.
- Обязанности секретаря, сопровождающего в поездке руководителя
- Багаж, транспорт, одежда для путешествий

- Особенности делового общения в некоторых странах

3. Организационно-педагогические условия

Соблюдение требований к кадровым условиям реализации дополнительной профессиональной программы:

а) преподавательский состав образовательной организации, обеспечивающий образовательный процесс, обладает высшим образованием и стажем преподавания по изучаемой тематике не менее 1 года и (или) практической работы в областях знаний, предусмотренных модулями программы, не менее 3 (трех) лет;

б) образовательной организацией наряду с традиционными лекционно-семинарскими занятиями применяются современные эффективные методики преподавания с применением интерактивных форм обучения, аудиовизуальных средств, информационно-телекоммуникационных ресурсов и наглядных учебных пособий.

Соблюдение требований к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению дополнительной профессиональной программы:

а) образовательная организация располагает необходимой материально-технической базой, включая современные аудитории, библиотеку, аудиовизуальные средства обучения, мультимедийную аппаратуру, оргтехнику, копировальные аппараты. Материальная база соответствует санитарным и техническим нормам и правилам и обеспечивает проведение всех видов практической и дисциплинарной подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом реализуемой дополнительной профессиональной программы.

б) в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде, содержащей все электронные образовательные ресурсы, перечисленные в модулях дополнительной профессиональной программы.

4. Формы аттестации и оценочные материалы

Образовательная организация несет ответственность за качество подготовки слушателей и реализацию дополнительной профессиональной программы в полном объеме в соответствии с учебным планом.

Оценка качества освоения дополнительной профессиональной программы слушателей включает текущий контроль успеваемости и итоговую аттестацию.

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и итоговой аттестации слушателей устанавливаются образовательной организацией самостоятельно.

Слушателям, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается **удостоверение о повышении квалификации**.

Слушателям, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть дополнительной профессиональной программы и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому образовательной организацией.

Итоговая аттестация проводится по форме тестирования и (или) выполнения практического задания (практических заданий) в соответствии с учебным планом.

Результаты итоговой аттестации слушателей в соответствии с формой итоговой аттестации, установленной учебным планом, выставляются по двух бальной шкале («зачтено\не зачтено»). Результаты итоговой аттестации заносятся в соответствующие документы.

Вопросы промежуточной аттестации.

- Какие формы вежливого отказа?
- Что такое сервисное обслуживание руководителя?
- Что такое процедура согласования документа?
- Сроки прохождения документов?
- Виды деловых писем?
- Что такое деловой этикет?
- Виды дресс-кода?

Итоговая аттестация (оценочные материалы к итоговой аттестации):

«Помощник руководителя»

Условия прохождения

Время(мин): 30

Количество вопросов: 20

Проходной балл(ПБ): 16

ПБ средний уровень: 17

ПБ эксперт: 18

Равномерно распределение по модулям

Вопрос 1/20

Основная задача секретаря – это управление информационным потоком, а основная задача персонального ассистента ...

Выберите один ответ:

- управление посетителями приемной
- управление производительностью руководителя
- управление рабочим временем руководителя

Вопрос 2/20

При расстановке приоритетов задач на первом месте стоит:

Выберите один ответ:

- различные текущие дела
- личные поручения босса
- поручения, касающиеся бизнеса

Вопрос 3/20

В соответствии с Федеральным законом от 29.07.2004 N 98-ФЗ "О коммерческой тайне" понятие коммерческая тайна определяется как:

Выберите один ответ:

- режим конфиденциальности информации, позволяющий ее обладателю при существующих или возможных обстоятельствах увеличить доходы, избежать неоправданных расходов, сохранить положение на рынке товаров, работ, услуг или получить иную коммерческую выгоду
- режим конфиденциальности информации, позволяющий ее обладателю на законных основаниях требовать защиты своих прав в суде
- режим конфиденциальности информации, позволяющий ее обладателю скрывать любую такую информацию, в том числе, в случаях нарушения законности и порядка.

Вопрос 4/20

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" к понятию персональных данных относится:

Выберите один ответ:

- информация о физическом лице, позволяющая его идентифицировать
- информация о физическом лице, содержащая паспортные данные, место регистрации, размер заработной платы и т.д.
- любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу

Вопрос 5/20

Какой способ планирования рабочего дня руководителя не существует:

Выберите один ответ:

- Метод «Гималаи»
- Закон Парето
- Матрица Эйзенхауэра

Вопрос 6/20

Основной принцип планирования рабочего дня руководителя:

Выберите один ответ:

- спланировать работу как можно на более длительный период – месяц, квартал, год
- при планировании обязательно оставлять резервы времени
- планировать все отведенное рабочее время до минуты

Вопрос 7/20

Четыре минимально обязательных реквизита для идентификации документа:

Выберите один ответ:

- наименование, дата, печать, подпись

- автор, наименование, дата, регистрационный номер
- автор, место составления, дата, регистрационный номер

Вопрос 8/20

Подлинник документа – это

Выберите один ответ:

- настоящий документ, не подделка
- экземпляр документа с печатью
- первый или единственный экземпляр документа

Вопрос 9/20

Гриф утверждения документа располагают

Выберите один ответ:

- в правом верхнем углу документа
- в правом нижнем углу документа
- по центру титульного листа документа

Вопрос 10/20

При подписании документа несколькими лицами равных должностей их подписи располагают

Выберите один ответ:

- в алфавитном порядке
- на одном уровне
- в зависимости от возраста подписантов

Вопрос 11/20

Оттиск печати на документах

Выберите один ответ:

- обязателен
- не обязателен
- обязателен в случаях, установленных законом или определенных в уставе организации

Вопрос 12/20

Бланк письма отличается от общего бланка организации

Выберите один ответ:

- наличием адреса организации и угловым расположением реквизитов
- наличием адреса организации и продольным расположением реквизитов
- наличием адреса организации

Вопрос 13/20

Внутренние документы регистрируются

Выберите один ответ:

- в день составления
- в день подписания
- можно не регистрировать

Вопрос 14/20

Документы, подлежащие отправке, должны обрабатываться и отправляться

Выберите один ответ:

- в день их подписания или не позднее следующего рабочего дня
- обязательно в день подписания
- по мере накопления таких документов

Вопрос 15/20

Текущее и архивное хранение документов производится

Выберите один ответ:

- в подлинниках
- в подлинниках и копиях
- в подлинниках и дубликатах

Вопрос 16/20

Выберете правильный вариант склонения числительного в предложении «Стоимость одной партии товара равна 10 667 р.»

Выберите один ответ:

- десять тысяч шестьсот шестьдесят семь руб.
- десяти тысячам шестьсот шестьдесят семь руб.
- десяти тысячам шестистам шестидесяти семи руб.

Вопрос 17/20

Если телефонный разговор прервался, снова набрать номер должен

Выберите один ответ:

- тот, кто звонил
- тот, кому звонили
- тот, для кого разговор важнее

Вопрос 18/20

При встрече и приветствии по правилам делового общения вставать с места

Выберите один ответ:

- не обязательно для женщин
- нужно всегда
- на свое усмотрение

Вопрос 19/20

Работа «заместителя по приветствию» состоит в

Выберите один ответ:

- представлении гостя хозяину и другим людям, а также в том, чтобы помочь гостю присоединиться к другим приглашенным
- обязательном знакомстве со всеми гостями, поддержании их разговоров
- перемещении по залу среди приглашенных и подслушивании разговоров

Вопрос 20/20

При подготовке мероприятий с участием руководителя в первую очередь необходимо:

Выберите один ответ:

- найти хороший кеттеринг-сервис
- определиться с целью и темой мероприятия и подготовить соответствующую документацию
- подобрать себе наряд.