

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: заместитель директора
Дата подписания: 14.01.2026 12:53:46
Уникальный программный ключ:
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

Приложение 4

к образовательной программе

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

**для текущего контроля успеваемости и
промежуточной аттестации обучающихся**

ПО ДИСЦИПЛИНЕ Офис-менеджмент

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент непроизводственной сферы
(наименование образовательной программы)

бакалавр

(квалификация)

очная

(форма обучения)

Год набора - 2024

Донецк

Автор(ы)-составитель(и) ФОС:

Лоскутова В.В., канд.гос.упр., доцент, доцент кафедры менеджмента непроизводственной сферы

РАЗДЕЛ 1.
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине «Офис-менеджмент»

1.1. Основные сведения об учебной дисциплине

Таблица 1

Характеристика учебной дисциплины (сведения соответствуют разделу РПД)

| | |
|---|---|
| Образовательная программа | Бакалавриат |
| Направление подготовки | 38.03.02 Менеджмент |
| Профиль | «Менеджмент непроизводственной сферы» |
| Количество разделов учебной дисциплины | 2 |
| Часть образовательной программы | Дисциплина части, формируемой участниками образовательных отношений (Б1.В.07) |
| Формы контроля | Устный/письменный опрос, тестовые задания, доклады, рефераты |
| Показатели | Очная форма обучения |
| Количество зачетных единиц (кредитов) | 4 |
| Семестр | 2 |
| Общая трудоемкость (академ. часов) | 144 |
| Аудиторная работа: | |
| Лекционные занятия | 74 |
| Семинарские занятия | 36 |
| Консультации | 36 |
| Самостоятельная работа | 2 |
| Контроль | 43 |
| Наличие курсовой работы | 27 |
| Форма промежуточной аттестации | - |
| | Экзамен |

1.2. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы.

Таблица 2

| Перечень компетенций и их элементов | | | |
|-------------------------------------|--|--|---|
| Код компетенции | Формулировка компетенции | Элементы компетенции | Индекс элемента |
| ПКс-3 | ПКс-3.1. Способен применять различные методы организации рабочего пространства и решения организационных, медийных и других задач для повышения эффективности деятельности организации | <p>Знать:</p> <p>1. Принципы создания организации и ее структурное построение;</p> <p>2. процесс оформления офиса и подготовки необходимых учредительных управленических документов;</p> <p>3. задачи и функции структурных подразделений офиса.</p> | ПКс-3.1 З-1 |
| | | <p>Уметь:</p> <p>1. Ставить перед собой профессиональные задачи и жизненные цели;</p> <p>2. правильно организовывать и контролировать свою деятельность;</p> <p>3. планировать свое развитие и совершенствование как менеджера в учебном заведении и на последующих этапах профессиональной карьеры.</p> | ПКс-3.1 У-1 ПКс-3.1 У-2 ПКс-3.1 У-3 |
| | | <p>Владеть:</p> <p>1. Навыками самостоятельного освоения новых знаний, кооперации с коллегами;</p> <p>2. профессиональной аргументацией;</p> <p>3. эффективного использования своего времени.</p> | ПКс-3.1 В-1 ПКс-3.1 В-2 ПКс-3.1 В-3 |

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины | Этапы формирования компетенций (номер семестра) | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства* |
|---|---|---|---|---|
| Раздел 1. Концептуальные основы управления офисом | | | | |
| 1. | Тема 1.1. Офис в современной системе управления | 2 | ПКс-3.1 | Устный/письмен. опрос,реферат, доклад |
| 2. | Тема 1.2. Виды офисов и их оборудование | 2 | ПКс-3.1 | Устный/письмен. опрос,реферат, доклад |
| 3. | Тема 1.3. Эргономика офиса | 2 | ПКс-3.1 | Устный/письмен. опрос,доклад, текущий контроль знаний по разделу 1 (тестирование) |
| Раздел 2. Информационно-документационное обеспечение управления офисом | | | | |
| 4. | Тема 2.1. Информационное и документационное обеспечение офиса | 2 | ПКс-3.1 | Устный/письмен. опрос,реферат, доклад |
| 5. | Тема 2.2. Коммуникации в офисе | 2 | ПКс-3.1 | Устный/письмен. опрос,реферат, доклад |
| 6. | Тема 2.3. Управление персоналом офиса | 2 | ПКс-3.1 | Устный/письмен. опрос,реферат, доклад |
| 7. | Тема 2.4. Внутриофисные отношения | 2 | ПКс-3.1 | Устный/письмен. опрос,реферат, доклад |
| 8. | Тема 2.5. Офис будущего | 2 | ПКс-3.1 | Устный/письмен. опрос,доклад, текущий контроль знаний по разделу 2 (тестирование) |

1.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания.

Таблица 4

| Дескриптор компетенции | Показатель оценки | Шкалы оценивания | | Критерии оценивания |
|---|-------------------|------------------|--------|---|
| | | Государственная | Баллы | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Знать: Принципы создания организации и ее | ПКс-3.1 | Отлично | 90-100 | теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, необходимые практические |

| | | | | |
|--|---------|--------|-------|--|
| <p>структурное построение; процесс организационного оформления офиса и подготовки необходимых учредительных управлеченческих документов; задачи и функции структурных подразделений офиса.</p> | | | | <p>навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному</p> |
| <p>Уметь:</p> <p>Ставить перед собой профессиональные задачи и жизненные цели; правильно организовывать и контролировать свою деятельность;</p> | | | | |
| <p>Владеть:</p> <p>Навыками самостоятельного освоения новых знаний, кооперации с коллегами; профессиональной аргументацией; навыками формирования характера, эффективного использования своего времени</p> | | | | |
| <p>Знать:</p> <p>Принципы создания организации и ее структурное построение; процесс организационного оформления офиса и подготовки необходимых учредительных управлеченческих документов; задачи и</p> | ПКс-3.1 | Хорошо | 75-89 | <p>теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками</p> |

| | | | | |
|--|---------|-------------------|-------|---|
| функции структурных подразделений офиса. | | | | |
| Уметь: Ставить перед собой профессиональные задачи и жизненные цели; правильно организовывать и контролировать свою деятельность; | ПКс-3.1 | | | |
| Владеть: Навыками самостоятельного освоения новых знаний, кооперации с коллегами; профессиональной аргументацией; навыками формирования характера, эффективного использования своего времени | ПКс-3.1 | | | |
| Знать: Принципы создания организации и ее структурное построение; процесс организационного оформления офиса и подготовки необходимых учредительных управлеченческих документов; задачи и функции структурных подразделений офиса. | ПКс-3.1 | Удовлетворительно | 60-74 | теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки |
| Уметь: Ставить перед собой профессиональные задачи и жизненные цели; правильно организовывать | ПКс-3.1 | | | |

| | | | | |
|--|---------|---------------------|------|---|
| | | | | |
| и контролировать свою деятельность; | | | | |
| Владеть: Навыками самостоятельного освоения новых знаний, кооперации с коллегами; профессиональной аргументацией; навыками формирования характера, эффективного использования своего времени | ПКс-3.1 | | | |
| Знать: Принципы создания организации и ее структурное построение; процесс организационного оформления офиса и подготовки необходимых учредительных управлеченческих документов; задачи и функции структурных подразделений офиса. | ПКс-3.1 | Неудовлетворительно | 0-59 | теоретическое содержание дисциплины освоено не полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному |
| Уметь: Ставить перед собой профессиональные задачи и жизненные цели; правильно организовывать и контролировать свою деятельность; | ПКс-3.1 | | | |
| Владеть: Навыками самостоятельного освоения новых знаний, кооперации с коллегами; профессиональной | ПКс-3.1 | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| ой аргументацией; навыками формирования характера, эффективного использования своего времени | | | |
|--|--|--|--|

РАЗДЕЛ 2. Текущий контроль по дисциплине (модулю) «Офис-менеджмент»

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся.

В условиях бально рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины (модуля).

Распределение баллов по видам учебной деятельности
(бально рейтинговая система)

| Наименование Раздела/Темы | Вид задания | | | | | | | |
|------------------------------|-------------|-----------|-----------|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | ЛЗ | С3 | | Всего за тему | КЗР | Р (CP) | Р (ИЗ) | НС |
| | | УО | РЗ | | | | | |
| P.1.T.1.1 | 1 | 2 | 3 | 6 | | | | |
| P.1.T.1.2 | 1 | 2 | 3 | 6 | | | | |
| P.1.T.1.3 | 1 | 2 | 3 | 6 | | | | |
| P.2.T.2.1 | 1 | 2 | 3 | 6 | | | | |
| P.2.T.2.2 | 1 | 2 | 3 | 6 | | | | |
| P.2.T.2.3 | 1 | 2 | 3 | 6 | | | | |
| P.2.T.2.4 | 1 | 2 | 3 | 6 | | | | |
| P.2.T.2.5 | 1 | 2 | 3 | 6 | | | | |
| Итого: 1006 | 9 | 18 | 27 | 54 | 20 | 6 | 10 | 10 |

ЛЗ – лекционное занятие;

УО – устный опрос;

ТЗ – тестовое задание;

РЗ – разноуровневые задания;

* другие виды используемых заданий, предложенных в приложении 1

ПЗ – практическое занятие;

С3 – семинарское занятие;

КЗР – контроль знаний по Разделу;

Р – реферат.

СР – самостоятельная работа обучающегося

ИЗ – индивидуальное задание

2.1. Оценивание устных/письменных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого семинарского занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный/письменный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценивания устных/письменных ответов на контрольные вопросы для самоподготовки и описание шкалы оценивания представлены в табл.5.

**Оценивание самостоятельной работы обучающихся
(в том числе, ответов на контрольные вопросы для самоподготовки)**

| Максимальное количество баллов | Критерии |
|--------------------------------|---|
| | Очная форма обучения |
| 1 | <p>Обучающийся:</p> <p>1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;</p> <p>2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;</p> <p>3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности.</p> |
| 0,5 | <p>Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:</p> <p>1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;</p> <p>2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;</p> <p>3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.</p> |
| 0 | <p>Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, исказжающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.</p> |

ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛЬНЫХ ВОПРОСОВ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ:

РАЗДЕЛ 1. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ОФИСОМ

Тема 1.1. Офис в современной системе управления

1. Охарактеризуйте понятие «офис».
2. Подумайте, каким образом изменились задачи и назначение офисной деятельности сравнительно с конторской деятельностью советского времени.
3. Как различаются по назначениям структурные подразделения офиса?
4. Перечислите основные структурные подразделения офиса и укажите, какие из них есть в вашем офисе, а какие отсутствуют.
5. Какие из структурных подразделений вашего (или какого-либо знакомого) офиса являются ведущими, а какие – второстепенными? Как это связано с масштабом и спецификой деятельности организаций? Поясните свой ответ.
6. Укажите, в чем состоит различие между секретарем и офис-менеджером. В чем причины смешения данных понятий?
7. Какие работы в вашем офисе, вы бы отнесли на аутсорсинг?

Тема 1.2. Виды офисов и их оборудование

1. Объясните, почему, несмотря на явные технические и представительские преимущества офисных зданий класса А, большинство арендаторов предпочитают

арендовать помещения классов В и С?

2. В каких случаях используют временный офис?
3. Перечислите основные средства офисной оргтехники и опишите их назначение.
4. Какие средства оргтехники вы считаете устаревшими на сегодняшний момент?
5. Укажите, какими видами программного обеспечения вы пользуетесь в своей деятельности.
6. Подумайте, можно ли назвать ваш офис электронным, и укажите основания, по каким офис может считаться электронным.
7. Оправдано ли, по вашему мнению, употреблять понятия «виртуальный» и «мобильный» офис как синонимы? Обоснуйте свою позицию.
8. Назовите средства передачи информации, используемые для организации мобильного офиса.
9. Для каких сфер бизнеса, по вашему мнению, удобнее организация мобильного офиса, а для каких предпочтительней стационарный офис?

Тема 1.3. Эргономика офиса

1. Что такое эргономика офиса?
2. Назовите факторы, влияющие на условия труда офисных сотрудников.
3. Назовите и обоснуйте основные требования и рекомендации по рациональной организации рабочих мест сотрудников офиса.
4. Как вы понимаете систему 5S? Поясните суть и взаимосвязь ее составляющих элементов.
5. В каких случаях закрытая планировка офиса удобнее открытой?
6. Опишите особенности комбинированной планировки.
7. Как, по вашему мнению, интерьер офиса связан с имиджем фирмы?
8. Какие интерьерные решения в оформлении офиса вы знаете?

РАЗДЕЛ 2. ИНФОРМАЦИОННО-ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЕ ОФИСОМ

Тема 2.1. Информационное и документационное обеспечение офиса

1. Дайте определение понятий «информация» и «документ». Укажите, в чем заключается различие между данными понятиями.
2. Укажите, какие информационные ресурсы используются в вашем офисе.
3. Если вам понадобится отправить письмо, которое содержит обязательство оплатить оказанные услуги, то каким видом связи вы воспользуетесь, чтобы письмо сохранило свою юридическую силу? Обоснуйте.
4. Что такое документооборот, и какие к нему предъявляются требования?
5. Поясните, почему всегда следует помнить, что факт документирования резко увеличивает риск угрозы информации.
6. Какие технические каналы утечки информации вам известны? Назовите способы их перекрытия.
7. Назовите способы, какими, по вашему мнению, можно минимизировать угрозы утраты ценной информации из-за намеренного сотрудничества работника фирмы.

Тема 2.2. Коммуникации в офисе

1. Назовите виды и назначение коммуникаций в офисе.
2. Перечислите известные вам уловки, употребляемые в полемической деятельности (переговоров, деловой беседы), и обоснуйте, какие из них кажутся вам допустимыми, а какие – недопустимыми.
3. Перечислите основные виды совещаний и укажите их специфику.

4. Приведите наиболее распространенные формулы, употребляемые в деловой переписке.

5. Обсудите значение и роль неформальных коммуникаций (слухов, сплетен, новостей и т. п.) в системе офисных коммуникаций.

Тема 2.3. Управление персоналом офиса

1. Назовите основные категории служащих офиса.
2. В чем заключается система работы с кадрами?
3. Назовите недостатки, которые могут возникнуть при формировании спектра должностей офиса.
4. Опишите ситуации, при которых может возникнуть проблема появления «офисного планктона».
5. Перечислите основные приемы определения потребности в сотрудниках.
6. Назовите основные требования к подбору кадров.
7. Охарактеризуйте кадровую политику вашего предприятия.
8. Охарактеризуйте корпоративную культуру вашего предприятия. Из каких элементов она состоит?

Тема 2.4. Внутриофисные отношения

1. Укажите, по каким признакам можно распознать манипуляцию.
2. Назовите основные факторы, способствующие появлению моббинга в офисе, и укажите меры, какие, по вашему мнению, стоит предпринимать руководству и остальным сотрудникам по его предотвращению.
3. Назовите способы, какими вы пытаетесь справиться с гневом и агрессией. Насколько эффективными они являются?
4. Отметьте, в каких случаях конфликт в офисе помимо отрицательных сторон может иметь и положительные.
5. Какого стиля поведения вы предпочитаете придерживаться в конфликтной ситуации? Чем мотивируете свой выбор?

Тема 2.5. Офис будущего

1. Каким вы видите офис будущего? Укажите, какие, по вашему мнению, факторы в наибольшей степени повлияют на формирование облика офиса в будущем.
2. Укажите, что вы бы желали изменить в первую очередь в современном офисе.
3. Подумайте, как может измениться офисный персонал в будущем.

2.2. Оценивание индивидуальной работы обучающихся

Одной из форм индивидуальной работы является подготовка обучающихся докладов, сообщений или презентаций (по каждому из трех разделов, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины), согласно перечню предложенных тем.

Критерии оценивания индивидуальной работы и описание шкалы оценивания представлены в табл.6.

Таблица 6

Оценивание индивидуальной работы обучающихся
(докладов, сообщений)

| Максимальное количество баллов | Критерии |
|--------------------------------|--|
| | Очная форма обучения |
| 3 | Доклад содержит полную информацию по представляющей теме, основанную на обязательных литературных источниках и современных публикациях; выступление сопровождается качественным демонстрационным материалом (слайд-презентация, раздаточный материал); выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал; свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории; точно укладывается в рамки регламента (7 минут). |
| 2 | Представленная тема раскрыта, однако доклад содержит неполную информацию по представляющей теме; выступление сопровождается демонстрационным материалом (слайд-презентация, раздаточный материал); выступающий ясно и грамотно излагает материал; аргументировано отвечает на вопросы и замечания аудитории, однако выступающим допущены незначительные ошибки в изложении материала и ответах на вопросы. |
| 1 | Обучающийся демонстрирует поверхностные знания по выбранной теме, имеет затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса; отсутствует сопроводительный демонстрационный материал. |
| 0 | Доклад не подготовлен либо имеет существенные пробелы по представленной тематике, основан на недостоверной информации, выступающим допущены принципиальные ошибки при изложении материала. |

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

РАЗДЕЛ 1. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ОФИСОМ

Тема 1.1. Офис в современной системе управления

1. Сущность офисного менеджмента.
2. Особенности внедрение концепции 5S в систему офисного менеджмента.
3. Делопроизводство: сущность, организационные формы.
4. Сущность и классификация управлеченческих документов.
5. Формирование аппарата управления: принципы, требования.

Тема 1.2. Виды офисов и их оборудование

1. Основные классы офисов.
2. Планирование рабочего места менеджера.
3. Требования к рабочему месту менеджера.
4. Формы влияния на подчиненных и факторы, влияющие на их выбор.
5. Положение о подразделении: сущность, структура.
6. Сущность и особенности управлеченческого труда.
7. Категории менеджеров.

Тема 1.3. Эргономика офиса

1. Принципы мотивирующей организации труда.
2. Разработка и утверждение должностных инструкций.

3. Сущность и основные должностные обязанности офис-менеджера.
4. Прием посетителей в офисе.
5. Сущность и основные должностные обязанности офис-менеджера.
6. Правила рациональной организации рабочего места менеджера.
7. Распределение функций между менеджерами и работниками.
8. Должностная инструкция: сущность, структура, практическая значимость.

РАЗДЕЛ 2. ИНФОРМАЦИОННО-ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЕ ОФИСОМ

Тема 2.1. Информационное и документационное обеспечение офиса

1. Порядок работы с входящими документами в предприятии.
2. Документооборот. Требования к рациональной организации документооборота в предприятиях.
3. Организационные документы: сущность и особенности оформления.
4. Направления совершенствования делопроизводства и документооборота на предприятиях.
5. Организация работы с исходящими документами в предприятии.
6. Делопроизводство: сущность, организационные формы.
7. Правила оформления приказов по личному составу.
8. Сущность и порядок оформления протоколов.
9. Правила оформления справок, докладных записок.
10. Виды и порядок оформления объяснительных записок.
11. Виды и особенности оформления служебных писем.
12. Сущность и содержание документации по личному составу.
13. Оформление трудового контракта.

Тема 2.2. Коммуникации в офисе

1. Подготовка и проведение деловой беседы.
2. Техника контактов менеджера с подчиненными.
3. Рациональное телефонное общение.
4. Подготовка к телефонному разговору. Структура телефонного разговора.
5. Умение слушать в бизнес-коммуникациях.
6. Распорядительные документы: сущность, особенности.
7. Постановление, указание как виды распорядительных документов.
8. Правила оформления штатного расписания.
9. Виды и порядок оформления приказов.
10. Порядок оформления решений, распоряжений.
11. Информационно-справочные документы.
12. Правила оформления актов.

Тема 2.3. Управление персоналом офиса

1. Деловая этика: сущность, принципы.
2. Принципы формирования высокого авторитета руководителя в деловых взаимоотношениях.
3. Деловой этикет, культура общения. Правила делового общения.
4. Правила делового этикета.
5. Имидж, самопрезентация. Элементы имиджа управленческого персонала.
6. Формирование привлекательного делового имиджа управленческого персонала.

Тема 2.4. Внутриофисные отношения

1. Роль руководителя офиса.
2. Главные обязанности руководителя.
3. Обязанности руководителя, относящиеся к работе.
4. Обязанности руководителя по отношению к вышестоящим руководителям и коллегам.
5. Квалификация руководителя.
6. Делегирование полномочий. Подотчетность.
7. Людские ресурсы в офисе.
8. Системы планирования помещений.
9. Проект организации рабочего места менеджера.
10. Паспорт рабочего места менеджера.
11. Функциональные зоны рабочего места менеджера, правила их планирования.
12. Привлечение новых работников
13. Различные виды полномочий в офисе. Информационные связи (линейные, штабные, боковые и функциональные).
14. Источники информации – внешние, внутренние, общие.
15. Специальные источники информации.

Тема 2.5. Офис будущего

1. Правила формирования позитивного имиджа топ-менеджера.
2. Формирование позитивного имиджа управленческого персонала в процессе организации презентаций.
3. Принципы формирования благоприятного служебного имиджа подчиненного в деловых взаимоотношениях.
4. Методы обмена информацией.
5. Устный обмен информацией, его формы

2.3. Оценивание результатов тестирования обучающихся

В завершении изучения каждого раздела учебной дисциплины проводится тестирование.

Критерии оценивания результатов тестирования обучающихся по разделам дисциплины. Уровень выполнения текущих тестовых заданий по разделам дисциплины оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом: правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ, – 1 балл.

Оценка соответствует следующей шкале (табл. 7).

Таблица 7

Оценивание результатов тестирования обучающихся по разделам дисциплины

| Оценка (государственная) | Баллы | % правильных ответов |
|-----------------------------|----------------------|----------------------|
| | Очная форма обучения | |
| «Отлично» | 3 | 75-100 |
| «Хорошо» | 2 | 51-74 |
| «Удовлетворительно» | 1 | 25-50 |
| | 0 | менее 25 |

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ПО РАЗДЕЛАМ ДИСЦИПЛИНЫ

РАЗДЕЛ 1. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ОФИСОМ

Тема 1.1. Офис в современной системе управления

Тема 1.2. Виды офисов и их оборудование

Тема 1.3. Эргономика офиса

ВЫБЕРИТЕ ОДИН ВЕРНЫЙ ОТВЕТ

Задание 1. Библиография - это:

- а) краткое содержание книги;
- б) список литературы по какому-либо вопросу;
- в) вступительная статья книги;
- г) заключительная статья книги.

Задание 2. Основное требование служебного этикета:

- а) тактичность;
- б) вежливость;
- в) нейтральность;
- г) целеустремленность.

Задание 3. При поступлении звонков офис-менеджер:

- а) соединяет с руководителем сразу после доклада;
- б) «фильтрует» их;
- в) переадресует их;
- г) соединяет с руководителем сразу только определенный круг лиц.

Задание 4. Сфера управленческой деятельности, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами – это ... ?

- а) документоведение;
- б) документооборот;
- в) делопроизводство;
- г) документирование.

Задание 5. Каким образом должна выглядеть дата документа?

- а) в виде: день, месяц, год;
- б) в виде: месяц, год;
- в) в виде: время, день, месяц, год;
- г) в произвольной форме.

Задание 6. Каким образом определяется срок исполнения документа, если он не указан?

- а) признаётся равным одному месяцу;
- б) признаётся равным шести месяцам;
- в) устанавливается специальным дополнительным документом;
- г) по согласованию с руководителем;

Задание 7. Для чего нужна печать на документе?

- а) для обозначения организации, которая издала документ;
- б) для подтверждения подлинности подписи;
- в) для подтверждения значимости документа;

г) для эстетического оформления документа.

Задание 8. Из чего состоит гриф согласования документа?

- а) слова «СОГЛАСОВАНО»;
- б) из слова «СОГЛАСОВАНО» и подписи с расшифровкой;
- в) из слова «СОГЛАСОВАНО», подписи с расшифровкой и даты подписания документа;
- г) из слова «СОГЛАСОВАНО», должности лица, наименования организации и подписи с расшифровкой.

Задание 9. Что должна включать в себя отметка об исполнителе?

- а) ФИО и номер телефона;
- б) ФИО и домашний адрес;
- в) ФИО и должность;
- г) ФИО домашний адрес и номер телефона.

Задание 10. Где хранятся дела по истечении срока текущего хранения?

- а) в архиве;
- б) у руководителя организации;
- в) у секретаря руководителя организации;
- г) подлежат аннулированию.

РАЗДЕЛ 2. ИНФОРМАЦИОННО-ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЕ ОФИСОМ

Тема 2.1. Информационное и документационное обеспечение офиса

Тема 2.2. Коммуникации в офисе

Тема 2.3. Управление персоналом офиса

Тема 2.4. Внутриофисные отношения

Тема 2.5. Офис будущего

ВЫБЕРИТЕ ОДИН ВЕРНЫЙ ОТВЕТ

Задание 1. Одна из основных управленческих функций, реализуемых в деятельности организаций, предприятий, фирм - ...

- а) функция формирования системы и процессов управления;
- б) функция организации системы и процессов управления;
- в) функция систематизации системы и процессов управления;
- г) нет правильного ответа.

Задание 2. Правовой акт, определяющий порядок образования, правовой статус, права, обязанности, организацию работы организации, структурного подразделения – это...

- а) стандарт;
- б) положение;
- в) инструкция;
- г) устав.

Задание 3. Основными задачами, стоящими перед бухгалтерской службой любой организации, являются:

- а) формирование полной и достоверной информации;

- б) обеспечение контроля и своевременное предупреждение негативных явлений в финансово-хозяйственной деятельности;
 в) нет правильного ответа;
 г) все ответы верны.

Задание 4. Технические средства, используемые для составления документов, классифицируют по ...

- а) способу создания документов;
 б) по субъекту;
 в) по объекту;
 г) нет правильного ответа.

Задание 5. Основным документом по учету персонала является:

- а) приказ по личному составу;
 б) журнал учета трудовых книжек;
 в) личная карточка;
 г) анкета.

Задание 6. Организационная культура:

- а) определяется стратегией предприятия;
 б) определяет стратегию предприятия;
 в) одновременно зависит от стратегии и влияет на выбор стратегии предприятия;
 г) никоим образом со стратегией не взаимосвязана.

Задание 7. Что такое аутплейсмент:

- а) увольнение работника по собственному желанию;
 б) увольнение работника по инициативе администрации;
 в) система мер, направленных на «смягчение» организационных, профессиональных и психологических последствий ухода работника из организации;
 г) перевод на другую должность в пределах одной организации.

Задание 8. Формирование и развитие организационной культуры происходит:

- а) естественным путем, когда организация поддерживает традиции;
 б) целенаправленно, путем управления и внедрения стереотипов и моделей поведения;
 в) обоими путями одновременно или последовательно;
 г) ни одним из выше названных, формирование определяется лишь случайностью.

Задание 9. Основной формой реализации права на труд является заключение...

- а) договора;
 б) трудового договора;
 в) контракта;
 г) анкеты.

Задание 10. Как называются формы документов, включенные в табель, и закрепляющие результаты проведенной унификации состава и форм документов организации?

- а) ведомость документов;
 б) альбом форм документов;
 в) книга учета документов;
 г) книга жалоб.

2.4. Критерии оценивания рефератов обучающихся

Таблица 8

Показатели и критерии оценки реферата

| Максимальное количество баллов | Критерии | |
|---------------------------------------|-----------------|--|
| | | Очная форма обучения |
| 3 | | <p>Выставляется обучающемуся, если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.</p> |
| 2 | | <p>Выставляется обучающемуся если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки.</p> <p>Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.</p> |
| 1 | | <p>Выставляется обучающемуся если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.</p> |
| 0,5 | | <p>Выставляется обучающемуся если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.</p> |

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ ПО РАЗДЕЛАМ

РАЗДЕЛ 1. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ОФИСОМ

Тема 1.1. Офис в современной системе управления

Тема 1.2. Виды офисов и их оборудование

Тема 1.3. Эргономика офиса

1. Методы обмена информацией
2. Функции офиса
3. Отделы и части организации
4. Властные полномочия в организации
5. Природа и сущность офиса.
6. Типы и виды офисов.
7. Структура офисов.
8. Сущность и основные должностные обязанности офис-менеджера.
9. Требования к рабочему месту менеджера.
10. Правила рациональной организации рабочего места менеджера.
11. Планирование рабочего места менеджера.
12. Должностная инструкция: сущность, структура, практическая значимость.

РАЗДЕЛ 2. ИНФОРМАЦИОННО-ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЕ ОФИСОМ

Тема 2.1. Информационное и документационное обеспечение офиса

Тема 2.2. Коммуникации в офисе

Тема 2.3. Управление персоналом офиса

Тема 2.4. Внутриофисные отношения

Тема 2.5. Офис будущего

1. Привлечение новых работников
2. Нахождение информации.
3. Файлы и их ведение
4. Передача информации
5. Организация работы в офисе
6. Блок-схемы проверки входящей и исходящей корреспонденции, совещания.
7. Ролевые факторы в офисе.
8. Классификации хранения информации: алфавитная; хронологическая; географическая; цифровая; предметная.

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ (ЭКЗАМЕН)**

| № п/п | Содержание оценочного средства (вопросы к экзамену) | Индекс оцениваемой компетенции или ее элементов |
|--|--|--|
| РАЗДЕЛ 1. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ОФИСОМ | | |
| Тема 1.1. Офис в современной системе управления | | |
| 1. | Природа и сущность офиса | ПКс-3.1 |
| 2. | Понятие «офис», роль офиса как органа управления в условиях рыночной экономики | ПКс-3.1 |
| 3. | Организация работы в офисе | ПКс-3.1 |
| 4. | Типы и виды офисов | ПКс-3.1 |
| 5. | Структура офисов | ПКс-3.1 |
| 6. | Должностное самоопределение менеджера | ПКс-3.1 |
| 7. | Принципы эффективного руководства | ПКс-3.1 |
| 8. | Обязанности сотрудников подразделений | ПКс-3.1 |
| 9. | Секретарь приемной. Личный секретарь и его обязанности | ПКс-3.1 |
| 10. | Контролирующее поведение руководителя | ПКс-3.1 |
| 11. | Качества секретаря: деловые и личные | ПКс-3.1 |
| 12. | Нахождение информации. Файлы и их ведение. | ПКс-3.1 |
| 13. | Организационные схемы в офисе | ПКс-3.1 |
| 14. | Организационная схема типичной фирмы | ПКс-3.1 |
| 15. | Властные полномочия в организации | ПКс-3.1 |
| 16. | Обязанности руководителя | ПКс-3.1 |
| 17. | Людские ресурсы в офисе | ПКс-3.1 |
| 18. | Отделы и части организации в офисе | ПКс-3.1 |

| № п/п | Содержание оценочного средства (вопросы к экзамену) | Индекс оцениваемой компетенции или ее элементов |
|--|--|--|
| Тема 1.2. Виды офисов и их оборудование | | |
| 19. | Функции офиса | ПКс-3.1 |
| 20. | Факторы, влияющие на условия труда менеджера | ПКс-3.1 |
| 21. | Управление документацией: история развития, современные тенденции | ПКс-3.1 |
| 22. | Правила приема посетителей в работе менеджера | ПКс-3.1 |
| 23. | Методы обмена информацией | ПКс-3.1 |
| 24. | Устный обмен информацией, его формы и правила | ПКс-3.1 |
| 25. | Письменный обмен информацией, его формы и правила | ПКс-3.1 |
| 26. | Письма. Виды и типы писем | ПКс-3.1 |
| 27. | Визуальная информация | ПКс-3.1 |
| 28. | Функции и задачи технической, социально-бытовой службы и службы безопасности | ПКс-3.1 |
| 29. | Информационно-документационная служба, ее функции и подразделения | ПКс-3.1 |
| 30. | Специфика деятельности офиса как административной единицы | ПКс-3.1 |
| Тема 1.3. Эргономика офиса | | |
| 31. | Виды конфиденциальных информационных ресурсов офиса и принципы их защиты | ПКс-3.1 |
| 32. | Документационное обеспечение функционирования офиса | ПКс-3.1 |
| 33. | Офисный дизайн и интерьер основных функциональных зон офиса | ПКс-3.1 |
| 34. | Открытая, закрытая и комбинированная планировка офиса | ПКс-3.1 |
| 35. | Понятие эргономики офиса | ПКс-3.1 |
| 36. | Принципы разделения и кооперации труда в офисе. Основные подразделения в структуре офиса | ПКс-3.1 |

| № п/п | Содержание оценочного средства (вопросы к экзамену) | Индекс оцениваемой компетенции или ее элементов |
|------------------|--|--|
| 37. | Функции и задачи службы связей с общественностью и службы Reception | ПКс-3.1 |
| 38. | Функции, задачи и подразделения юридической, финансово-бухгалтерской и кадровой службы офиса | ПКс-3.1 |
| 39. | Управление бизнес-коммуникациями в офисном менеджменте | ПКс-3.1 |
| 40. | Организационная структура офиса. Условия создания эффективной структуры офиса | ПКс-3.1 |
| 41. | Теоретические модели офиса | ПКс-3.1 |

РАЗДЕЛ 2. ИНФОРМАЦИОННО-ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЕ ОФИСОМ

Тема 2.1. Информационное и документационное обеспечение офиса

| | | |
|-----|--|---------|
| 42. | Письменные коммуникации в офисе | ПКс-3.1 |
| 42. | Блок-схемы проверки входящей и исходящей корреспонденции, совещания | ПКс-3.1 |
| 43. | Классификации хранения информации: алфавитная; хронологическая; географическая; цифровая; предметная | ПКс-3.1 |
| 44. | Обмен информацией в офисе | ПКс-3.1 |
| 45. | Навыки для работы в офисе | ПКс-3.1 |
| 46. | Телефонные разговоры в системе офисных коммуникаций | ПКс-3.1 |
| 47. | Управление документами в современной организации | ПКс-3.1 |
| 48. | Принципы проведения публичных выступлений, совещаний и переговоров | ПКс-3.1 |
| 49. | Информационное обеспечение офисной деятельности | ПКс-3.1 |
| 50. | Управленческая информация в офисе: понятие, классификация и средства связи | ПКс-3.1 |
| 51. | Принципы организации рабочих мест сотрудников офиса | ПКс-3.1 |
| 52. | Понятие электронного (автоматизированного) офиса | ПКс-3.1 |

| № п/п | Содержание оценочного средства (вопросы к экзамену) | Индекс оцениваемой компетенции или ее элементов |
|--|--|--|
| 53. | Мобильные офисы: специфика, сфера применения, преимущества и ограничения | ПКс-3.1 |
| 54. | Виртуальные офисы: специфика, сфера применения, преимущества и ограничения | ПКс-3.1 |
| 55. | Функции офиса, виды и направления офисной деятельности | ПКс-3.1 |
| Тема 2.2. Коммуникации в офисе | | |
| 56. | Корпоративная культура как базовая основа культуры офиса | ПКс-3.1 |
| 57. | Обеспечение сотрудничества в офисном менеджменте | ПКс-3.1 |
| 58. | Ролевые факторы в офисе | ПКс-3.1 |
| 59. | Особенности бизнес-коммуникаций менеджера | ПКс-3.1 |
| 60. | Организация морально-психологической поддержки персонала | ПКс-3.1 |
| 61. | Этические правила поведения в офисе | ПКс-3.1 |
| 62. | Управление офисом как составная часть менеджмента | ПКс-3.1 |
| 63. | Стационарные (традиционные) офисы, их виды и назначение | ПКс-3.1 |
| 64. | Общие сведения о программных продуктах, используемых в современном офисе | ПКс-3.1 |
| 65. | Телекоммуникационные технологии создания и передачи деловых писем | ПКс-3.1 |
| 66. | Морально-психологический портрет современного руководителя | ПКс-3.1 |
| Тема 2.3. Управление персоналом офиса | | |
| 67. | Работы с кадрами в офисе | ПКс-3.1 |
| 68. | Мотивация трудового поведения работников в организации | ПКс-3.1 |

| № п/п | Содержание оценочного средства (вопросы к экзамену) | Индекс оцениваемой компетенции или ее элементов |
|--|--|--|
| 69. | Трудовое поведение работников в организации. | ПКс-3.1 |
| 70. | Индикаторы поведенческой активности работника | ПКс-3.1 |
| 71. | Организация выполнения заданий работниками | ПКс-3.1 |
| 72. | Система работы с кадрами | ПКс-3.1 |
| 73. | Персонал офиса и его характеристика | ПКс-3.1 |
| 74. | Правила делового поведения руководителя с подчиненными | ПКс-3.1 |
| 75. | Групповое поведение работников | ПКс-3.1 |
| 76. | Группа в организации как объект управления | ПКс-3.1 |
| 77. | Основы взаимодействия руководителя и секретаря-референта | ПКс-3.1 |
| Тема 2.4. Внутриофисные отношения | | |
| 78. | Конфликты в офисе: причины и пути разрешения | ПКс-3.1 |
| 79. | Сотрудничество в управлении организацией | ПКс-3.1 |
| 80. | Проблема моббинга в офисе | ПКс-3.1 |
| 81. | Проблема манипуляций в офисе | ПКс-3.1 |
| 82. | Функциональные группы оргтехники, используемые в офисе | ПКс-3.1 |
| 83. | Оборудование и жизнеобеспечение деятельности офиса | ПКс-3.1 |
| 84. | Классификация офисных зданий | ПКс-3.1 |
| 85. | Социально-психологическое обеспечение успешности деловых контактов | ПКс-3.1 |
| 86. | Обеспечение благоприятного режима труда офисных работников | ПКс-3.1 |
| 87. | Особенности деловых контактов в деятельности менеджера | ПКс-3.1 |

| № п/п | Содержание оценочного средства (вопросы к экзамену) | Индекс оцениваемой компетенции или ее элементов |
|--------------------------------|---|--|
| Тема 2.5. Офис будущего | | |
| 88. | Современные концепции развития офиса в будущем | ПКс-3.1 |
| 89. | Деловой этикет в различных национальных культурах | ПКс-3.1 |
| 90. | Основные функции и задачи офис-менеджмента | ПКс-3.1 |
| 91. | Секретарская служба: функции и требования | ПКс-3.1 |
| 92. | Формирование благоприятных условий труда в системе офисного менеджмента | ПКс-3.1 |
| 93. | Новые аспекты современных бизнес-коммуникаций | ПКс-3.1 |
| 94. | Современные аспекты офисного менеджмента | ПКс-3.1 |

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Профиль: «Менеджмент в непроизводственной сфере»

Кафедра менеджмента непроизводственной сферы

Учебная дисциплина «Офис-менеджмент»

Курс 1 Семестр 2 Форма обучения очная

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

Теоретические вопросы.

1. Организация работы в офисе.
2. Факторы, влияющие на условия труда менеджера.
3. Обеспечение сотрудничества в офисном менеджменте

Экзаменатор: _____ **В.В. Лоскутова**

Утверждено на заседании кафедры «____» ____ 20__ г. (протокол №____
от «____» ____ 20__ г.)

Зав.кафедрой: _____ **Е.В. Тарасова**