

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 22.07.2025 14:32:53
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

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

Факультет

Менеджмента

Кафедра

Менеджмента непроизводственной сферы

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор

Л.Н. Костина

27.04.2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.07

"Офис-менеджмент"

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль "Менеджмент непроизводственной сферы"

Квалификация

БАКАЛАВР

Форма обучения

очная

Общая трудоемкость

4 ЗЕТ

Год начала подготовки по учебному плану

2024

Донецк
2024

Составитель:

канд. гос. упр, доцент

В.В. Лоскутова

Рецензент:

канд. экон. наук, доцент

Е.В. Тарасова

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Офис-менеджмент" разработана в соответствии с:

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970).

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
Профиль "Менеджмент непроеизводственной сферы", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2024 протокол № 12.

Срок действия программы: 2024-2028

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Менеджмента непроеизводственной сферы

Протокол от 05.04.2024 № 12

Заведующий кафедрой:

канд.экон.наук., доцент, Тарасова Е.В.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук., доцент, Тарасова Е.В.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " ____ " _____ 2026 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук., доцент, Тарасова Е.В.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " ____ " _____ 2027 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук., доцент, Тарасова Е.В.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028 - 2029 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " ____ " _____ 2028 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук., доцент, Тарасова Е.В.

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Основной целью освоения дисциплины «Офис - менеджмент» - являются приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков в области управления офисом, которые в дальнейшем позволят им осуществлять эффективную деятельность по созданию и организации работы офисов на современном уровне, обеспечивающем достижение успешных результатов в избранной сфере бизнеса. При этом использовать накопленный потенциал информации, полученный при изучении соответствующих разделов менеджмента.

К задачам учебной дисциплины можно отнести:

- 1) Обеспечение глубокого усвоения знаний студентами функций офиса, его руководства и отдельных подразделений;
- 2) Обучение студентов практике организации офиса и владению основами служебного документирования и делопроизводства;
- 3) Освоение студентами практических навыков делового общения в офисе.

1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

К задачам учебной дисциплины можно отнести:

- 1) Обеспечение глубокого усвоения знаний студентами функций офиса, его руководства и отдельных подразделений;
- 2) Обучение студентов практике организации офиса и владению основами служебного документирования и делопроизводства;
- 3) Освоение студентами практических навыков делового общения в офисе.

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.В

1.3.1. Дисциплина "Офис-менеджмент" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:

Деловые коммуникации

1.3.2. Дисциплина "Офис-менеджмент" выступает опорой для следующих элементов:

Управление человеческими ресурсами

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПКс-3.1: Способен применять различные методы организации рабочего пространства и решения организационных, медийных и других задач для повышения эффективности деятельности организации

Знать:

Уровень 1	Принципы создания организации и ее структурное построение;
Уровень 2	процесс организационного оформления офиса и подготовки необходимых учредительных управленческих документов;
Уровень 3	задачи и функции структурных подразделений офиса.

Уметь:

Уровень 1	Ставить перед собой профессиональные задачи и жизненные цели;
Уровень 2	правильно организовывать и контролировать свою деятельность;
Уровень 3	планировать свое развитие и совершенствование как менеджера в учебном заведении и на последующих этапах профессиональной карьеры;

Владеть:

Уровень 1	Навыками самостоятельного освоения новых знаний, кооперации с коллегами;
Уровень 2	профессиональной аргументацией;
Уровень 3	эффективного использования своего времени.

В результате освоения дисциплины "Офис-менеджмент" обучающийся должен:

3.1	Знать:
	Принципы создания организации и ее структурное построение; процесс организационного оформления офиса и подготовки необходимых учредительных управленческих документов; задачи и функции структурных подразделений офиса.
3.2	Уметь:

	Ставить перед собой профессиональные задачи и жизненные цели; правильно организовывать и контролировать свою деятельность; планировать свое развитие и совершенствование как менеджера в учебном заведении и на последующих этапах профессиональной карьеры; оценивать свои личные достоинства и недостатки; разрешать конфликты в социальной среде
3.3 Владеть:	
	Навыками самостоятельного освоения новых знаний, кооперации с коллегами; профессиональной аргументацией; навыками формирования характера, эффективного использования своего времени
1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ	
Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.	
Промежуточная аттестация	
Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Офис-менеджмент" видом промежуточной аттестации является Экзамен	

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ						
Общая трудоёмкость дисциплины "Офис-менеджмент" составляет 4 зачётные единицы, 144 часов. Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.						
2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Концептуальные основы управления офисом						
1.1 Офис в современной системе управления /Лек/	2	4	ПКс-3.1	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.1 Офис в современной системе управления /Сем зан/	2	4	ПКс-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.2 Э1 Э2	0	
1.1 Офис в современной системе управления /Ср/	2	6	ПКс-3.1	Л1.1Л2.1Л3.3 Э1 Э2	0	
1.2 Виды офисов и их оборудование /Лек/	2	4	ПКс-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.2 Виды офисов и их оборудование /Сем зан/	2	4	ПКс-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.2 Э1 Э2	0	

1.2 Виды офисов и их оборудование /Ср/	2	6	ПКс-3.1	Л1.1Л2.1Л3 .3 Э1 Э2	0	
1.3 Эргономика офиса /Лек/	2	4	ПКс-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.3 Эргономика офиса /Сем зан/	2	4	ПКс-3.1	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1 Э2	0	
1.3 Эргономика офиса /Ср/	2	6	ПКс-3.1	Л1.1Л2.2Л3 .3 Э1 Э2	0	
Раздел 2. Информационно-документационное обеспечение управление офисом						
2.1 Информационное и документационное обеспечение офиса /Лек/	2	6	ПКс-3.1	Л1.1Л2.2Л3 .1 Э1 Э2	0	
2.1 Информационное и документационное обеспечение офиса /Сем зан/	2	6	ПКс-3.1	Л1.1Л2.2Л3 .2 Э1 Э2	0	
2.1 Информационное и документационное обеспечение офиса /Ср/	2	6	ПКс-3.1	Л1.1Л2.2Л3 .3 Э1 Э2	0	
2.2. Коммуникации в офисе /Лек/	2	4	ПКс-3.1	Л1.1Л2.2Л3 .1 Э1 Э2	0	
2.2. Коммуникации в офисе /Сем зан/	2	4	ПКс-3.1	Л1.1Л2.2Л3 .2 Э1 Э2	0	
2.2. Коммуникации в офисе /Ср/	2	7	ПКс-3.1	Л1.1Л2.2Л3 .3 Э1 Э2	0	
2.3. Управление персоналом офиса /Лек/	2	6	ПКс-3.1	Л1.1Л2.2Л3 .1 Э1 Э2	0	

2.3. Управление персоналом офиса /Сем зан/	2	6	ПКс-3.1	Л1.1Л2.2Л3 .2 Э1 Э2	0	
2.3. Управление персоналом офиса /Ср/	2	4	ПКс-3.1	Л1.1Л2.2Л3 .3 Э1 Э2	0	
2.4. Внутриофисные отношения /Лек/	2	4	ПКс-3.1	Л1.1Л2.2Л3 .1 Э1 Э2	0	
2.4. Внутриофисные отношения /Сем зан/	2	4	ПКс-3.1	Л1.1Л2.2Л3 .2 Э1 Э2	0	
2.4. Внутриофисные отношения /Ср/	2	4	ПКс-3.1	Л1.1Л2.2Л3 .3 Э1 Э2	0	
2.5. Офис будущего /Лек/	2	4	ПКс-3.1	Л1.1Л2.2Л3 .1 Э1 Э2	0	
2.5. Офис будущего /Сем зан/	2	4	ПКс-3.1	Л1.1Л2.2Л3 .2 Э1 Э2	0	
2.5. Офис будущего /Ср/	2	4	ПКс-3.1	Л1.1Л2.1Л3 .3 Э1 Э2	0	
/Конс/	2	2	ПКс-3.1	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

3.1 В процессе освоения дисциплины «Офис-менеджмент» используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

3.2 В процессе освоения дисциплины «Основы сервисной деятельности» используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

3.3 Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Л. С. Ляхова	Кадровое администрирование и делопроизводство : учебное пособие (188 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2019
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Борискина, Т. Б., Пескова, О. С., Юрова, О. С., Чунаков, А. И.	Кадровая культура руководителя : учебно-методическое пособие (128 с.)	Волгоград : ВолгГТУ, 2018
Л2.2	Андруник, А. П.	Кадровая безопасность: инновационные технологии управления персоналом : учебное пособие (508 с.)	Москва : Дашков и К, 2019
3. Методические разработки			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	В. В. Лоскутова	Офис менеджмент: конспект лекций для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы обучения (137 с.)	Донецк: ФГБОУ ВО ДОНАУИГС, 2024
ЛЗ.2	В. В. Лоскутова	Офис менеджмент: Методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы обучения (36 с.)	Донецк: ФГБОУ ВО ДОНАУИГС, 2024
ЛЗ.3	В. В. Лоскутова	Офис менеджмент: Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы обучения (37 с.)	Донецк:ФГБОУ ВО ДОНАУИГС, 2024
4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»		https://www.sekretariat.ru/
Э2	ЭБС «ЛАНЬ»		https://e.lanbook.com
Э3	ЭБС «ЗНАНИУМ»		https://znanium.ru
Э4	ЭБС «SOCHUM»		https://sochum.ru
4.3. Перечень программного обеспечения			
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного			

производства:

- Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.)
- 7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License)
- AIMP (лицензия LGPL v.2.1)
- STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use)
- GIMP (лицензия GNU General Public License)
- Inkscape (лицензия GNU General Public License).

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

База данных Ассоциации менеджеров России www.amr.ru

Портал профессионального сообщества менеджеров www.e-executive.ru

Портал профессионального сообщества менеджеров www.grebennikon.ru

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:

рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Природа и сущность офиса
2. Понятие «офис», роль офиса как органа управления в условиях рыночной экономики
3. Организация работы в офисе
4. Типы и виды офисов
5. Структура офисов
6. Должностное самоопределение менеджера
7. Принципы эффективного руководства
8. Обязанности сотрудников подразделений
9. Секретарь приемной. Личный секретарь и его обязанности
10. Контролирующее поведение руководителя
11. Качества секретаря: деловые и личные
12. Нахождение информации. Файлы и их ведение.
13. Организационные схемы в офисе
14. Организационная схема типичной фирмы
15. Властные полномочия в организации
16. Обязанности руководителя
17. Людские ресурсы в офисе
18. Отделы и части организации в офисе
19. Функции офиса
20. Факторы, влияющие на условия труда менеджера
21. Управление документацией: история развития, современные тенденции
22. Правила приема посетителей в работе менеджера
23. Методы обмена информацией
24. Устный обмен информацией, его формы и правила
25. Письменный обмен информацией, его формы и правила
26. Письма. Виды и типы писем
27. Визуальная информация
28. Функции и задачи технической, социально-бытовой службы и службы безопасности
29. Информационно-документационная служба, ее функции и подразделения
30. Специфика деятельности офиса как административной единицы
31. Виды конфиденциальных информационных ресурсов офиса и принципы их защиты
32. Документационное обеспечение функционирования офиса
33. Офисный дизайн и интерьер основных функциональных зон офиса
34. Открытая, закрытая и комбинированная планировка офиса
35. Понятие эргономики офиса

36. Принципы разделения и кооперации труда в офисе. Основные подразделения в структуре офиса
37. Функции и задачи службы связей с общественностью и службы Reception
38. Функции, задачи и подразделения юридической, финансово-бухгалтерской и кадровой службы офиса
39. Управление бизнес-коммуникациями в офисном менеджменте
40. Организационная структура офиса. Условия создания эффективной структуры офиса
41. Теоретические модели офиса
42. Письменные коммуникации в офисе
43. Блок-схемы проверки входящей и исходящей корреспонденции, совещания
44. Классификации хранения информации: алфавитная; хронологическая; географическая; цифровая; предметная
45. Обмен информацией в офисе
46. Навыки для работы в офисе
47. Телефонные разговоры в системе офисных коммуникаций
48. Управление документами в современной организации
49. Принципы проведения публичных выступлений, совещаний и переговоров
50. Информационное обеспечение офисной деятельности
51. Управленческая информация в офисе: понятие, классификация и средства связи
52. Принципы организации рабочих мест сотрудников офиса
53. Понятие электронного (автоматизированного) офиса
54. Мобильные офисы: специфика, сфера применения, преимущества и ограничения
55. Виртуальные офисы: специфика, сфера применения, преимущества и ограничения
56. Функции офиса, виды и направления офисной деятельности
57. Корпоративная культура как базовая основа культуры офиса
58. Обеспечение сотрудничества в офисном менеджменте
59. Ролевые факторы в офисе
60. Особенности бизнес-коммуникаций менеджера
61. Организация морально-психологической поддержки персонала
62. Этические правила поведения в офисе
63. Управление офисом как составная часть менеджмента
64. Стационарные (традиционные) офисы, их виды и назначение
65. Общие сведения о программных продуктах, используемых в современном офисе
66. Телекоммуникационные технологии создания и передачи деловых писем
67. Морально-психологический портрет современного руководителя
68. Работы с кадрами в офисе
69. Мотивация трудового поведения работников в организации
70. Трудовое поведение работников в организации.
71. Индикаторы поведенческой активности работника
72. Организация выполнения заданий работниками
73. Система работы с кадрами
74. Персонал офиса и его характеристика
75. Правила делового поведения руководителя с подчиненными
76. Групповое поведение работников
77. Группа в организации как объект управления
78. Основы взаимодействия руководителя и секретаря-референта
79. Конфликты в офисе: причины и пути разрешения
80. Сотрудничество в управлении организацией
81. Проблема моббинга в офисе
82. Проблема манипуляций в офисе
83. Функциональные группы оргтехники, используемые в офисе
84. Оборудование и жизнеобеспечение деятельности офиса
85. Классификация офисных зданий
86. Социально-психологическое обеспечение успешности деловых контактов
87. Обеспечение благоприятного режима труда офисных работников
88. Особенности деловых контактов в деятельности менеджера
89. Современные концепции развития офиса в будущем
90. Деловой этикет в различных национальных культурах
91. Основные функции и задачи офис-менеджмента
92. Секретарская служба: функции и требования
93. Формирование благоприятных условий труда в системе офисного менеджмента

94.	Новые аспекты современных бизнес-коммуникаций
95.	Современные аспекты офисного менеджмента
5.2. Темы письменных работ	
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.	Сущность офисного менеджмента.
8.	Особенности внедрение концепции 5S в систему офисного менеджмента.
9.	Делопроизводство: сущность, организационные формы.
10.	Сущность и классификация управленческих документов.
11.	Формирование аппарата управления: принципы, требования.
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.
5.3. Фонд оценочных средств	
Фонд оценочных средств дисциплины "Офис-менеджмент" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".	
Фонд оценочных средств дисциплины "Офис-менеджмент" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.	
5.4. Перечень видов оценочных средств	
Доклад, реферат, устный опрос	

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Предлагаемые рекомендации оказывают методическую помощь при самостоятельном изучении дисциплины. Рекомендуется такая последовательность: ознакомиться с содержанием рабочей программы учебной дисциплины; изучить и законспектировать соответствующие темы рекомендуемой литературы. Кроме того, целесообразно ознакомиться с новыми статьями специальных журналов и сборников.

Учитывая тот факт, что изучение дисциплины предусматривает кропотливую работу и содержательное обсуждение вопросов на семинарских занятиях, именно во время самостоятельной работы студент углубляет понимание проблем, активизирует самостоятельный поиск, систематизирует накопленный опыт аналитико-

синтетической работы, закладывает основы качественной подготовки докладов, сообщений, как по собственным интересам, так и по заданию преподавателя.

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции. В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Методические рекомендации к семинарским занятиям. При подготовке к семинарским занятиям обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо освоить основные понятия и методики расчета показателей, ответить на контрольные вопросы. В течение семинарского занятия обучающемуся необходимо выполнить задания, выданные преподавателем.

Рекомендации по работе с литературой. Теоретический материал дисциплины становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучаются и книги. Легче освоить дисциплину, придерживаясь одного учебника и конспекта. Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиться состояния понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью рекомендуется после изучения очередного параграфа выполнить несколько простых упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф, какие новые понятия введены, каков их смысл, что даст это на практике?)

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет менеджмента
Кафедра менеджмента непроизводственной сферы**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине (модулю)
«Офис-менеджмент»

Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль	«Менеджмент непроизводственной сферы»
Квалификация	БАКАЛАВР
Форма обучения	очная

Донецк
2024

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Офис- менеджмент» для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы обучения

Автор,

разработчик:

доцент, канд. гос. упр., доцент В.В. Лоскутова

должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

ФОС рассмотрен на заседании
кафедры

менеджмента непроизводственной сферы

Протокол заседания кафедры от

05.04.2024 г.

№ 12

дата

Заведующий кафедрой

(подпись)

Е.В. Тарасова

(инициалы, фамилия)

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:	74
Лекционные занятия	36
Семинарские занятия	36
Консультации	2
Самостоятельная работа	43
Контроль	27
Наличие курсовой работы	-
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	Знать: 1. Принципы создания организации и ее структурное построение; 2. процесс организационного оформления офиса и подготовки необходимых учредительных управленческих документов; 3. задачи и функции структурных подразделений офиса.	ПКс-3.1 3-1
			ПКс-3.1 3-2
			ПКс-3.1 3-3
		Уметь: 1. Ставить перед собой профессиональные задачи и жизненные цели; 2. правильно организовывать и контролировать свою деятельность; 3. планировать свое развитие и совершенствование как менеджера в учебном заведении и на последующих этапах профессиональной карьеры.	ПКс-3.1 У-1
			ПКс-3.1 У-2
			ПКс-3.1 У-3
		Владеть: 1. Навыками самостоятельного освоения новых знаний, кооперации с коллегами; 2. профессиональной аргументацией; 3. эффективного использования своего времени.	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 управление 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, без пробелов; необходимые практические

структурное построение; процесс организационного оформления офиса и подготовки необходимых учредительных управленческих документов; задачи и функции структурных подразделений офиса. Уметь: Ставить перед собой профессиональные задачи и жизненные цели; правильно организовывать и контролировать свою деятельность; Владеть: Навыками самостоятельного освоения новых знаний, кооперации с коллегами; профессиональной аргументацией; навыками формирования характера, эффективного использования своего времени				навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
Знать: Принципы создания организации и ее структурное построение; процесс организационного оформления офиса и подготовки необходимых учредительных управленческих документов; задачи и	ПКс-3.1	Хорошо	75-89	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

функции структурных подразделений офиса.				
Уметь: Ставить перед собой профессиональн ые задачи и жизненные цели; правильно организовывать и контролировать свою деятельность;	ПКс-3.1			
Владеть: Навыками самостоятельног о освоения новых знаний, кооперации с коллегами; профессиональн ой аргументацией; навыками формирования характера, эффективного использования своего времени	ПКс-3.1			
Знать: Принципы создания организации и ее структурное построение; процесс организационног о оформления офиса и подготовки необходимых учредительных управленческих документов; задачи и функции структурных подразделений офиса.	ПКс-3.1	Удовлетвори- тельно	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 профессиональн ые задачи и жизненные цели; правильно организовывать	ПКс-3.1			

и контролировать свою деятельность;				
Владеть: Навыками самостоятельно о освоения новых знаний, кооперации с коллегами; профессиональн ой аргументацией; навыками формирования характера, эффективного использования своего времени	ПКс-3.1			
Знать: Принципы создания организации и ее структурное построение; процесс организационног о оформления офиса и подготовки необходимых учредительных управленческих документов; задачи и функции структурных подразделений офиса.	ПКс-3.1	Неудовлетвори- тельно	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 профессиональн ые задачи и жизненные цели; правильно организовывать и контролировать свою деятельность;	ПКс-3.1			
Владеть: Навыками самостоятельно о освоения новых знаний, кооперации с коллегами; профессиональн	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							
		СЗ		Всего за тему	КЗР	Р (СР)	Р (ИЗ)	НС
	ЛЗ	УО	РЗ					
Р.1.Т.1.1	1	2	3	6	10	3	10	10
Р.1.Т.1.2	1	2	3	6				
Р.1.Т.1.3	1	2	3	6				
Р.2.Т.2.1	1	2	3	6	10	3		
Р.2.Т.2.2	1	2	3	6				
Р.2.Т.2.3	1	2	3	6				
Р.2.Т.2.4	1	2	3	6				
Р.2.Т.2.5	1	2	3	6				
Итого: 100б	9	18	27	54	20	6	10	10

ЛЗ – лекционное занятие;

УО – устный опрос;

ТЗ – тестовое задание;

РЗ – разноуровневые задания;

* другие с виды используемых заданий, предложенных в приложении 1

ПЗ – практическое занятие;

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

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 организации? 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 вызываете?

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 представляемой 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 представляемой 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 управленческих 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 управленческого 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 аутизм:

- 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 называется формы документов, включенные в таблицу, 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	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.
2	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. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.
1	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.
0,5	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.

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.	Релевые 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