

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.Г.ШУХОВА»**
(БГТУ им. В.Г. Шухова)

УТВЕРЖДАЮ
Директор института ИЭМ
Ю.А. Дорошенко
« 18 » 05 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины (модуля)
ОФИС-МЕНЕДЖМЕНТ**

направление подготовки (специальность):

41.03.06 Публичная политика и социальные науки

Направленность программы (профиль, специализация):

Публичная политика в социально-экономической сфере

Квалификация

бакалавр

Форма обучения

очная

Институт Экономики и менеджмента

Кафедра Теории и методологии науки

Белгород 2021 г.

Рабочая программа составлена на основании требований:

- Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования по всем направлениям подготовки (уровень бакалавриата):

- **41.03.06 Публичная политика и социальные науки**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «13» августа 2020 г. № 1001;

- учебных планов, утвержденных ученым советом БГТУ им. В. Г. Шухова в 2021 году.

Составитель: ст. преподаватель

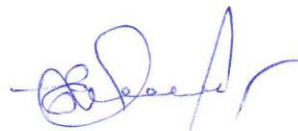


Г.Г. Балабанова

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры
теории и методологии науки

«12» мая 2021 г., протокол №10

Заведующий кафедрой: д-р экон. наук, проф.



Е.Н. Чижова

Рабочая программа одобрена методической комиссией института
экономики и менеджмента

«18» мая 2021 г., протокол № 9

Председатель канд. экон. наук, доц.



Л.И. Журавлёва

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Категория (группа) компетенций	Код и наименова- ние компетенции	Код и наимено- вание индикато- ра достижения компетенции	Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине
	ПК-3. Способен организовать подготовку, проведение и обслуживание конференционных мероприятий	ПК - 3.1. Организуем подготовку, проведение, документационной и информационное сопровождение конференционных мероприятий	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен:</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способы и последовательность принятия и реализации организационно-управленческих решений в области профессиональной деятельности; - требования к оформлению документов различного вида; - закономерности и технологии информационно-документационного обеспечения управления; - принципы деловой этики; - основные принципы организации кадровой работы; - основные принципы информационное сопровождение конференционных мероприятий. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принимать организационно-управленческие решения и отвечать за их результат; - работать с входящей и исходящей документацией; - выстраивать отношения с руководителями и коллегами; - подготавливать и организовывать конференционные мероприятия. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками составления служебных документов; - навыками организации деловых мероприятий - технологиями влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1. Компетенция ПК-3. Способен организовать подготовку, проведение и обслуживание конференстных мероприятий.

Данная компетенция формируется следующими дисциплинами

Стадия	Наименования дисциплины
1	Документационное обеспечение управления
2	Организация и проведение конференстных мероприятий
3	Деловой этикет и протокол
4	Межкультурные коммуникации
5	Антидискриминационные деловые коммуникации
6	Технология рекламы и PR
7	Преддипломная практика
8	Государственная итоговая аттестация

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет **3** зач. единицы, **108** часов.

Форма промежуточной аттестации - **зачет**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Общая трудоемкость дисциплины, час	108	108
Контактная работа (аудиторные занятия), в т.ч.:	54	54
лекции	34	34
лабораторные		
практические	17	17
групповые консультации в период теоретического обучения и промежуточной аттестации	3	3
Самостоятельная работа студентов, включая индивидуальные и групповые консультации, в том числе:	54	54
Курсовой проект		
Курсовая работа		
Расчетно-графическое задание	9	9
Индивидуальное домашнее задание		
<i>Другие виды самостоятельной работы</i>	45	45
Форма промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	зачет	зачет

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Наименование тем, их содержание и объем

Курс 4 Семестр 7

№ п/п	Наименование раздела (краткое содержание)	Объем на тематический раздел по видам учебной нагрузки, час			
		лекции	практические занятия	Лабораторные занятия	самостоятельная работа
1	<p>«Офис-менеджмент»: сущность, функции Содержание понятия «офис-менеджмент». Цели и задачи. Основные закономерности и принципы менеджмента.</p> <p>Общие функции менеджмента: планирование (постановку целей, составление прогнозов, стратегическое и текущее планирование); организация (формирование структуры организации, а также создание условий для достижения запланированных целей); мотивация; контроль (качественная оценка работы организации). Специфические функции управления (частные, вспомогательные) как техническая основа успешного выполнения общих функций управления.</p> <p>Основные модели управления: японская, американская, западноевропейская.</p> <p>Современные тенденции развития офис-менеджмента</p>	4	2		3
2	<p>Принятие управленческого решения Управленческое решение: понятие, сущность, виды, роль в процессе управления. Требования, предъявляемые к качеству управленческого решения. Этапы процесса принятия решений: постановка проблемы (оценка ситуации); подготовка информационного материала; выработка вариантов решения; определение оптимального варианта; формализация управленческого решения; организация выполнения принятого решения (определение сроков и специалистов, ответственных за выполнение решения); контроль руководства за выполнением решения.</p> <p>Психологические ловушки, связанные с принятием решений (Дж. Хэммонд, Р. Кини, Г. Райффа).</p> <p>Сущность и особенности использования основных методов принятия управленческих решений количественные, качественные методы).</p>	4	2		4

	<p>Принятие решений в условиях неопределенности и риска.</p> <p>Основные принципы и методы оценки эффективности управленческого решения</p>				
3	<p>Управленческие коммуникации</p> <p>Понятие управленческих коммуникаций. Функции коммуникации. Коммуникации между организацией и внешней средой. Коммуникационный процесс внутри организации. Виды и роли организационных коммуникаций. Коммуникационные каналы, их емкость. Формальные и неформальные коммуникации в организациях. Командные коммуникации. Коммуникационные сети. Проблемы построения эффективной коммуникации и их преодоление. Роль информационных технологий в управленческих коммуникациях.</p> <p>Коммуникации в офисе: виды офисных коммуникаций и их инструменты. Устные коммуникации в офисе: публичные выступления, совещания и переговоры. Телефонный разговор в системе офисных устных коммуникаций. Письменные коммуникации: внешняя и внутренняя деловая переписка. Деловые и коммерческие письма: классификация, структура, реквизиты, расположение, стандартные фразы и выражения, язык документа</p>	6	2		4
4	<p>Роль офис-менеджера в структуре организации. Офис в современной системе управления</p> <p>Офис-менеджер: требования и функциональные обязанности, профессиональные характеристики, права. Представления о роли офис-менеджера в организации и основанных на этих ролях типах поведения (Г. Минцберг)</p> <p>Офис: понятие. Специфика деятельности офиса и виды офисных работ. Функциональные службы офиса. Виды офисов. Эргономика офиса. Организация рабочих мест сотрудников.</p> <p>Уровни менеджмента в организации: высший, средний, низший</p> <p>Персонал офиса и его характеристика. Оценка кадров: методы оценки (традиционные и нетрадиционные). Мотивация персонала.</p> <p>Административные, экономические, социальные и психологические методы управления офисом</p>	6	2		7
5	<p>Роль офис-менеджера: управление конфликтами</p> <p>Взаимоотношения в офисе. Проблемы моббинга. Конфликты: природа, типы, причины конфликтов и их компоненты. Уровни конфликта в организации. Конфликт как процесс: этапы, модели.</p> <p>Процесс управления конфликтом. Процедуры и методы разрешения конфликтов. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Роль</p>	2	2		5

	офис-менеджера при разрешении конфликтов. Типичные ошибки при разрешении конфликтов				
6	<p>Роль офис-менеджера: управление документацией предприятия</p> <p>Формирование документооборота в организации Понятие документооборота. Основные правила организации документооборота в учреждении: персонал, занимающийся делопроизводством на предприятии; обработка входящих, исходящих и внутренних документов; предварительное рассмотрение документов; организация рационального движения документов; исполнение документов. Анализ структуры документооборота. Методы учета и сокращения документооборота. Информационные связи предприятия. Систематизация и подготовка документов к сдаче в архив. Работа с конфиденциальными информационными ресурсами. Составление и оформление организационных и распорядительных документов: устав, положение, правила, инструкции, структура и штатная численность, штатное расписание, приказ по основной деятельности предприятия, распоряжение, указание, постановление; основных документов предприятия: договоров, контрактов, служебных записок, протоколов, актов, справок и документов личного происхождения: приказы по личному составу, выписка из приказа по личному составу, виды заявлений, правила их составления и оформления; характеристика, личная доверенность, резюме, автобиография, трудовое соглашение, договор, межотраслевые типовые формы Правила подготовки отчетов и сводок, планов и графиков, протоколов, характеристик и отзывов, выписок из документов</p>	6	2		8
7	<p>Роль офис-менеджера: работа с деловыми партнерами</p> <p>Практика договорной работы офис-менеджера. Договоры, заключаемые с участием офис-менеджера: понятие, виды, форма. Организация приема посетителей. Работа с проблемными посетителями. Прием особо важных персон</p>	2	2		5
8	<p>Роль офис-менеджера: организация конференционных мероприятий</p> <p>Конференционные мероприятия: сущность, виды. Организация и проведение мероприятий (конференции, собрания, совещания, заседания, презентации): создание атмосферы, выбор места, времени, определение цели, подведение итогов</p>	2	2		5

9	Организационная (корпоративная) культура Организационная (корпоративная) культура: понятие, функции, составные элементы. Факторы воздействия организационной культуры. Влияние национальной культуры на организационную культуру. Этика офис-менеджмента, управление этикой. Психология и этика деловых отношений	2	1		4
	Итого:	34	17		45

4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема практического (семинарского) занятия	К-во практ. зан.	К-во часов СРС
семестр № 7				
1	«Офис-менеджмент»: сущность, функции	1. Содержание понятия «офис-менеджмент». Цели и задачи. Основные закономерности и принципы менеджмента. 2. Общие функции менеджмента: планирование; организация; мотивация; контроль. 3. Специфические функции управления. 4. Основные модели управления: японская, американская, западноевропейская. 5. Современные тенденции развития офис-менеджмента	2	1
2	Принятие управленческого решения	1. Управленческое решение: понятие, сущность, виды, роль в процессе управления. Требования, предъявляемые к качеству управленческого решения. 2. Этапы процесса принятия решений. 3. Психологические ловушки, связанные с принятием решений (Дж. Хэммонд, Р. Кини, Г. Райффа). 4. Сущность и особенности использования основных методов принятия управленческих решений количественные, качественные методы). 5. Принятие решений в условиях неопределенности и риска. 6. Основные принципы и методы оценки эффективности управленческого решения	2	2
3	Управленческие коммуникации	1. Управленческие коммуникации: понятие, функции, виды. 2. Коммуникационные каналы, их емкость. 3. Коммуникационные сети. 4. Проблемы построения эффективной коммуникации и их преодоление. 5. Роль информационных технологий в управленческих коммуникациях. 6. Коммуникации в офисе: виды офисных коммуникаций и их инструменты	2	1
4	Роль офис-	1. Офис-менеджер: требования и функциональ-	2	4

	менеджера в структуре организации. Офис в современной системе управления	<p>ные обязанности, профессиональные характеристики, права.</p> <p>2. Офис: понятие, виды офисов.</p> <p>3. Эргономика офиса. Организация рабочих мест сотрудников.</p> <p>4. Персонал офиса и его характеристика. Оценка кадров: методы оценки (традиционные и нетрадиционные). Мотивация персонала.</p> <p>5. Административные, экономические, социальные и психологические методы управления офисом</p>		
5	Роль офис-менеджера: управление конфликтами	<p>1. Взаимоотношения в офисе. Проблемы моббинга.</p> <p>2. Конфликты: природа, типы, причины, этапы, модели.</p> <p>3. Процесс управления конфликтом.</p> <p>4. Роль офис-менеджера при разрешении конфликтов.</p> <p>5. Типичные ошибки при разрешении конфликтов</p>	2	4
6	Роль офис-менеджера: управление документацией предприятия	<p>1. Понятие документооборота. Основные правила организации документооборота в учреждении.</p> <p>2. Методы учета и сокращения документооборота. Систематизация и подготовка документов к сдаче в архив.</p> <p>3. Работа с конфиденциальными информационными ресурсами.</p> <p>6. Составление и оформление организационных и распорядительных документов</p>	2	5
7	Роль офис-менеджера: работа с деловым партнером	<p>1. Практика договорной работы офис-менеджера.</p> <p>2. Договоры, заключаемые с участием офис-менеджера: понятие, виды, форма.</p> <p>3. Организация приема посетителей. Работа с проблемными посетителями.</p> <p>4. Прием особо важных персон</p>	2	4
8	Роль офис-менеджера: организация конференционных мероприятий	<p>1. Конференционные мероприятия: сущность, виды.</p> <p>2. Организация и проведение мероприятий (конференции, собрания, совещания, заседания, презентации): создание атмосферы, выбор места, времени, определение цели, подведение итогов</p>	2	4
9	Организационная (корпоративная) культура	<p>1. Организационная (корпоративная) культура: понятие, функции, составные элементы.</p> <p>2. Факторы воздействия организационной культуры.</p> <p>3. Влияние национальной культуры на организационную культуру.</p> <p>4. Этика офис-менеджмента, управление этикой. Психология и этика деловых отношений</p>	1	3
			17	28

4.3.Содержание лабораторных занятий

Не предусмотрено учебным планом

4.4. Содержание курсового проекта/работы

Не предусмотрено учебным планом

4.5. Содержание расчетно-графического задания, индивидуальных домашних заданий

Вариант 1

Задание 1. Покажите на примере, как модель принятия решения по Саймону может быть использована в рамках структурированного подхода к решению проблем. В работе обязательно использование методик проектирования управленческого решения (двумерный список, дерево решений, причинно-следственная диаграмма). Для примера могут быть использованы реальные или условные ситуации, например принятие решения:

- по увольнению/неувольнению сотрудника из-за плохой работы;
- по увеличению реализации продукции;
- по выбору поставщика;
- по повышению мотивации персонала.

Задание 2. Разработайте программу мотивации, контроля своей (учебной) деятельности.

Задание 3. Составьте список вербальных и невербальных средств коммуникации.

Задание 4. Опишите суть приема для снятия конфронтации и перехода от эмоций к рациональному диалогу.

Задание 5. Составьте тексты следующих документов:

- а) докладная записка;
- б) служебная записка;
- в) протокол;
- г) приказ.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1. Реализация компетенций

1. Компетенция ПК-3. Способен организовать подготовку, проведение и обслуживание конференционных мероприятий

Наименование индикатора достижения компетенции	Используемые средства оценивания
ПК - 3.1. Организует подготовку, проведение, документационной и информационное сопровождение конференционных мероприятий	Зачет, ИДЗ, собеседование

5.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации
5.2.1. Перечень контрольных вопросов (типовых заданий)
для зачета

	Наименование раздела дисциплины	Содержание вопросов (типовых заданий)
1	«Офис-менеджмент»: сущность, функции	1. Раскройте сущность понятия «офис-менеджмент». 2. Планирование как стадия процесса управления, включающая постановку целей, составление прогнозов, стратегическое и текущее планирование. 3. Организация как функция управления, включающая формирование структуры организации, а так же создание условий для достижения запланированных целей. 4. Координация как функция управления, обеспечивающая его непрерывность. 5. Основные задачи процесса мотивации. 6. Контроль как функция управления, осуществляющая количественную и качественную оценку работы организации.
2	Принятие управленческого решения	1. Дайте определения понятиям просто решения и управленческого решения. В чем проявляется специфика управленческого решения? 2. Каковы основные этапы достижения и реализации управленческого решения с позиции системного подхода? 3. Какие признаки определяют управленческое решение? 4. Что представляет собой психологическая ловушка?
3	Управленческие коммуникации	1. Преимущества и недостатки различных коммуникационных сетей. 2. Методы повышения эффективности коммуникации в организации. 3. Роль и место обратной связи в коммуникации. 4. Типичные ошибки менеджера в процессе коммуникации. 5. Каковы основные виды коммуникаций?
4	Роль офис-менеджера в структуре организации. Офис в современной системе управления	1. Права и обязанности офис-менеджера. 2. Офис: понятие, специфика деятельности офиса и виды офисных работ. 3. Функциональные службы офиса. Виды офисов. 4. Организация рабочих мест сотрудников. 5. Характеристика персонала в офисе. 6. Оценка кадров: методы оценки (традиционные и нетрадиционные). 7. Административные, экономические, социальные и психологические методы управления офисом
5	Роль офис-менеджера: управление конфликтами	1. Конфликты: природа, типы, причины конфликтов, уровни конфликта в организации. 2. Конфликт как процесс: этапы, модели. 3. Процедуры и методы разрешения конфликтов. 4. Роль офис-менеджера при разрешении конфликтов. 5. Типичные ошибки при разрешении конфликтов. 6. Каковы последствия дисфункциональных конфликтов? 7. Каковы последствия функциональных конфликтов? 8. Кратко опишите способы устранения сопротивления пере-

		менам. 9. Перечислите основные способы решения конфликтов?
6	Роль офис-менеджера: управление документацией предприятия	1. Понятие «документооборот». 2. Правила организации документооборота в учреждении: персонал, занимающийся делопроизводством на предприятии; обработка входящих, исходящих и внутренних документов; предварительное рассмотрение документов; организация рационального движения документов; исполнение документов. 3. 3. Анализ структуры документооборота. 4. Систематизация и подготовка документов к сдаче в архив. 5. Работа с конфиденциальными информационными ресурсами. 6. Составление и оформление организационных и распорядительных документов
7	Роль офис-менеджера: работа с деловыми партнерами	1. Практика договорной работы офис-менеджера. 2. Договоры, заключаемые с участием офис-менеджера: понятие, виды, форма. 3. Организация приема посетителей. 4. Работа с проблемными посетителями. 5. Прием особо важных персон
8	Роль офис-менеджера: организация конференционных мероприятий	1. Конференционные мероприятия: сущность, виды. 2. Организация и проведение мероприятий (конференции, собрания, совещания, заседания, презентации): создание атмосферы, выбор места, времени, определение цели, подведение итогов
9	Организационная (корпоративная) культура	1. Дайте основные понятия организационной культуры, ее составных элементов. 2. Приведите примеры влияния национальной культуры на организационную. 3. Профессиональная этика менеджера и управление ею. 4. Перечислите уровни организационной культуры

5.2.2. Перечень контрольных материалов для защиты курсового проекта/ курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

5.3. Типовые контрольные задания (материалы) для текущего контроля в семестре

Текущий контроль осуществляется в течение семестра на практических (семинарских) занятиях в форме собеседования, выполнения различных заданий.

Компетенция ПК-3. Способен организовать подготовку, проведение и обслуживание конференционных мероприятий

ПК - 3.1. Организует подготовку, проведение, документационной и информационное сопровождение конференционных мероприятий.

Собеседование предполагает специальную беседу с обучающимся и позволяет оценить объём его знаний по определенному разделу дисциплины.

Типовые вопросы по темам/разделам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание вопросов (типовых заданий)
1	Офис в современной системе управления	<ol style="list-style-type: none"> 1. Охарактеризуйте функцию менеджмента – планирование. 2. Какие этапы планирования можно выделить? 3. Охарактеризуйте функцию менеджмента – организация. 4. В чем сущность делегирования полномочий? 5. Отличия общих и специфических функций менеджмента 6. Охарактеризуйте понятие «офис». 7. Как изменились задачи и назначение офисной деятельности по сравнению с конторской деятельностью советского времени. 8. Как различаются по назначениям структурные подразделения офиса? 9. Перечислите основные структурные подразделения офиса и укажите, какие из них есть в вашем офисе, а какие отсутствуют. 10. Какие из структурных подразделений вашего (или какого-либо знакомого) офиса являются ведущими, а какие – второстепенными? Как это связано с масштабом и спецификой деятельности организации? 11. Перечислите отличия, преимущества офисов разного типа. 12. В каких случаях используют временный офис? 13. Перечислите основные средства офисной оргтехники и опишите их назначение. 14. Укажите основания, по каким офис может считаться электронным. 15. Можно ли употреблять понятия «виртуальный» и «мобильный» офис как синонимы? Обоснуйте свою позицию
2	Принятие управленческого решения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте определение управленческому решению. 2. Назовите основные требования к процедуре принятия управленческих решений. 3. Перечислите основные подходы к процедуре принятия управленческих решений. 4. Основные правила принятия решений? 5. В каких случаях возникает необходимость принятия того или иного управленческого решения. 6. По каким признакам можно произвести классификацию управленческих решений? 7. Какие этапы выделяют в процессе принятия управленческих решений? 8. По каким критериям производится оценка решений? 9. Назовите способы принятия решений в зависимости от того, на что ориентировано лицо, принимающее решение?
3	Управленческие коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте определение понятиям коммуникации и информации. 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 допустимыми, а какие – недопустимыми. 3. Перечислите основные виды совещаний и укажите их специфику. 4. Приведите наиболее распространенные формулы, употребля-

		<p>емые в деловой переписке.</p> <p>5. Роль неформальных коммуникаций (слухов, сплетен, новостей и т. п.) в системе офисных коммуникаций</p> <p>6. Объясните этапы коммуникационного процесса и его элементы.</p> <p>7. Каково значение обратной связи в коммуникационном процессе?</p> <p>8. Назовите коммуникационные барьеры, возникающие при обмене информацией в организации.</p> <p>9. Какова роль коммуникации в управленческой деятельности?</p> <p>10. Почему эффективные коммуникации важны для руководителей организаций?</p>
4	<p>Роль офис-менеджера в структуре организации.</p> <p>Офис в современной системе управления</p>	<p>1. Права и обязанности офис-менеджера.</p> <p>2. Офис: понятие, специфика деятельности офиса и виды офисных работ.</p> <p>3. Функциональные службы офиса. Виды офисов.</p> <p>4. Организация рабочих мест сотрудников.</p> <p>5. Характеристика персонала в офисе.</p> <p>6. Оценка кадров: методы оценки (традиционные и нетрадиционные).</p> <p>7. Административные, экономические, социальные и психологические методы управления офисом</p>
5	<p>Роль офис-менеджера: управление конфликтами</p>	<p>1. Что такое «конфликт»?</p> <p>2. Проанализируйте структуру конфликта.</p> <p>3. Дайте классификацию видов конфликтов.</p> <p>4. Проанализируйте основные причины конфликтов</p>
6	<p>Роль офис-менеджера: управление документацией предприятия</p>	<p>1. Дайте определение понятий «информация» и «документ». Укажите, в чем заключается различие между данными понятиями.</p> <p>2. Укажите, какие информационные ресурсы используются в вашем офисе.</p> <p>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.</p> <p>4. Что такое документооборот, и какие к нему предъявляются требования?</p> <p>5. Поясните, почему всегда следует помнить, что факт документирования резко увеличивает риск угрозы информации.</p> <p>6. Какие технические каналы утечки информации вам известны? Назовите способы их перекрытия.</p> <p>7. Назовите способы, какими, по вашему мнению, можно минимизировать угрозы утраты ценной информации из-за намеренного сотрудничества работника фирмы.</p> <p>8. Перечислите правила подготовки отчетов и сводок, планов и графиков, протоколов, характеристик и отзывов, выписок из документов</p>
7	<p>Роль офис-менеджера: работа с деловыми партнерами</p>	<p>1. Практика договорной работы офис-менеджера.</p> <p>2. Договоры, заключаемые с участием офис-менеджера: понятие, виды, форма.</p> <p>3. Организация приема посетителей.</p> <p>4. Работа с проблемными посетителями.</p>

		5. Прием особо важных персон
8	Роль офис-менеджера: организация конферентных мероприятий	1. Конферентные мероприятия: сущность, виды. 2. Организация и проведение мероприятий (конференции, собрания, совещания, заседания, презентации): создание атмосферы, выбор места, времени, определение цели, подведение итогов
9	Организационная (корпоративная) культура	1. Раскройте сущность понятия «организационная культура». 2. Прокомментируйте основные факторы, определяющие организационную культуру. 3. Сформулируйте отличия между субъективной и объективной организационной культурой

5.4. Описание критериев оценивания компетенций и шкалы оценивания

При промежуточной аттестации в форме зачета используется следующая шкала оценивания: зачтено, не зачтено.

Критериями оценивания достижений показателей являются:

Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине	Критерий оценивания
ПК-3. Способен организовать подготовку, проведение и обслуживание конферентных мероприятий ПК - 3.1. Организует подготовку, проведение, документационной и информационное сопровождение конферентных мероприятий	
Знать	Знание способов и последовательности принятия и реализации организационно-управленческих решений в области профессиональной деятельности; требований к оформлению документов различного вида; закономерностей и технологии информационно-документационного обеспечения управления; принципов деловой этики; основных принципов организации кадровой работы; основных принципов информационного сопровождения конферентных мероприятий
Уметь	Умение принимать организационно-управленческие решения и отвечать за их результат; работать с входящей и исходящей документацией; выстраивать отношения с руководителями и коллегами; подготавливать и организовывать конферентные мероприятия
Владеть	Владеть навыками составления служебных документов; организации деловых мероприятий; технологиями влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации

Оценка преподавателем выставляется интегрально с учётом всех показателей и критериев оценивания

Оценка сформированности компетенций по показателю Знания.

Критерий	Уровень освоения и оценка	
	незачтено	зачтено
ПК-3. Способен организовать подготовку, проведение и обслуживание конферентных мероприятий ПК - 3.1. Организует подготовку, проведение, документационной и информационное сопровождение конферентных мероприятий		
Знание способов и последовательности принятия и реализации организационно-управленческих решений в области профессиональной деятельности; требований к оформлению документов различного вида; закономерностей и технологии информационно-документационного обеспечения управления; принципов деловой этики; основных принципов организации кадровой работы; основных принципов информационного сопровождения конферентных мероприятий	Не знает способы и последовательность принятия и реализации организационно-управленческих решений в области профессиональной деятельности; требования к оформлению документов различного вида; закономерности и технологии информационно-документационного обеспечения управления; принципы деловой этики; основные принципы организации кадровой работы; основные принципы информационного сопровождения конферентных мероприятий	Знает способы и последовательность принятия и реализации организационно-управленческих решений в области профессиональной деятельности; требования к оформлению документов различного вида; закономерности и технологии информационно-документационного обеспечения управления; принципы деловой этики; основные принципы организации кадровой работы; основные принципы информационного сопровождения конферентных мероприятий
Объем освоенного материала	Не знает значительной части материала дисциплины	Обладает твердыми полным знанием материала дисциплины, владеет дополнительными знаниями
Полнота ответов на вопросы	Не дает ответы на большинство вопросов	Дает полные, развернутые ответы на поставленные вопросы
Четкость изложения материала	Излагает материал без логической последовательности	Излагает материал в логической последовательности, самостоятельно их интерпретируя и анализируя

Оценка сформированности компетенций по показателю Умения

Критерий	Уровень освоения и оценка	
	незачтено	зачтено
ПК-3. Способен организовать подготовку, проведение и обслуживание конферентных мероприятий ПК - 3.1. Организует подготовку, проведение, документационной и информационное сопровождение конферентных мероприятий		

Умение принимать организационно-управленческие решения и отвечать за их результат	Не умеет принимать организационно-управленческие решения и отвечать за их результат	Умеет принимать организационно-управленческие решения и отвечать за их результат
Умение работать с входящей и исходящей документацией	Не умеет работать с входящей и исходящей документацией	Умеет работать с входящей и исходящей документацией
Умение выстраивать отношения с руководителями и коллегами	Не умеет выстраивать отношения с руководителями и коллегами	Умеет выстраивать отношения с руководителями и коллегами
Умение подготавливать и организовывать конференции	Не умеет подготавливать и организовывать конференции	Умеет подготавливать и организовывать конференции

Оценка сформированности компетенций по показателю Владение

Критерий	Уровень освоения и оценка	
	незачтено	зачтено
ПК-3. Способен организовать подготовку, проведение и обслуживание конференционных мероприятий ПК - 3.1. Организует подготовку, проведение, документационной и информационное сопровождение конференционных мероприятий		
Владеть навыками составления служебных документов	Не владеет навыками составления служебных документов	Владеет навыками составления служебных документов
Владеть организацией деловых мероприятий	Не владеет организацией деловых мероприятий	Владеет организацией деловых мероприятий
Владеть технологиями влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации	Не владеет технологиями влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации	Владеет технологиями влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1 Перечень специальных помещений и помещений для самостоятельной работы

№	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
	Читальный зал библиотеки для самостоятельной работы	Специализированная мебель; компьютерная техника, подключенная к сети «Интернет», имеющая доступ в электронную информационно-образовательную среду
	Учебная аудитория для проведения лекционных и практических занятий, консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, самостоятельной работы	Специализированная мебель; мультимедийный проектор, переносной экран, ноутбук
	Методический кабинет	Специализированная мебель; мультимедийный проектор, переносной экран, ноутбук

6.2. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

№	Перечень лицензионного программного обеспечения.	Реквизиты подтверждающего документа
	Microsoft Windows 10 Корпоративная	Соглашение Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение действительно с 02.10.2017 по 31.10.2023). Договор поставки ПО 0326100004117000038-0003147-01 от 06.10.2017
	Microsoft Office Professional Plus 2016	Соглашение Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение действительно с 02.10.2017 по 31.10.2023
	Kaspersky Endpoint Security «Стандартный Russian Edition»	Сублицензионный договор № 102 от 24.05.2018. Срок действия лицензии до 19.08.2020 Гражданско-правовой Договор (Контракт) № 27782 «Поставка продления права пользования (лицензии) Kaspersky Endpoint Security от 03.06.2020. Срок действия лицензии 19.08.2022г.
	Google Chrome	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения
	Mozilla Firefox	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения

6.3. Перечень учебных изданий и учебно-методических материалов

1. Крамер, С. С. Офис-менеджмент : Учеб. пособие для студентов сред. спец. заведений /

С. Крамер. - Ростов н/Д : Феникс, 2003. - 220 с.

2. Гилязова, О.С. Управление офисом / О.С. Гилязова. – Екатеринбург, 2014. –URL: https://docs.yandex.ru/docs/view?tm=1642710501&tld=ru&lang=ru&name=Gilyazova_2014.pdf&text=учебник%20офис-менеджмент&url=

3. Волгина, В.И. Офис-менеджер : практическое пособие / В. И. Волгина. – М. : Изд-во «Дашков и К^о», 2007. – 452 с.

6.4. Перечень интернет ресурсов, профессиональных баз данных, информационно-справочных систем

1. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов / Госстандарт России. – URL: <http://base.garant.ru/185891/>

2 . Федеральный закон «О коммерческой тайне» от 18.12. 2006 года № 231-ФЗ. – URL: <http://base.garant.ru/12151067/#help>

4. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и защите информации» от 27.07.2006 № 149. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/420280868>

7. УТВЕРЖДЕНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа утверждена на 2020/2021 учебный год без изменений.

Протокол № ____ заседания кафедры от « ____ » _____ 2021 г.

Заведующий кафедрой _____ Чижова Е.Н.
подпись, ФИО

Директор института _____ Дорошенко Ю.А.
подпись, ФИО