

**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

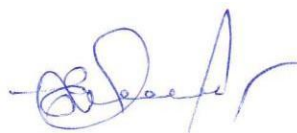


Г.Г. Балабанова

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 наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине
Профессиональные компетенции (организационно-управленческий тип деятельности)	ПК-3. Способен организовать подготовку, проведение и обслуживание конференционных мероприятий	ПК - 3.1. Организует подготовку, проведение, документационное и информационное сопровождение конференционных мероприятий	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен:</p> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технологию процессов подготовки, обслуживания и проведения конференционных мероприятий;</li> <li>- правила оформления документов, составляемых в ходе подготовки, проведения и по результатам проведения конференционных мероприятий;</li> <li>- правила делового общения и делового этикета.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовить и провести конференционные мероприятия;</li> <li>- оформить документы, составляемые в ходе подготовки, проведения и по итогам конференционных мероприятий;</li> <li>- работать с информацией, анализировать и предоставлять ее в систематизированном виде;</li> <li>- применять информационные технологии в ходе подготовки и проведения конференционных мероприятий, их документационного сопровождения.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками подготовки и проведения конференционных мероприятий;</li> <li>- навыками подготовки, создания и оформления документации в ходе подготовки, проведения и по результатам конференционных мероприятий;</li> <li>- навыками применения информационных технологий в ходе подготовки и проведения конференционных мероприятий и их документационного сопровождения.</li> </ul>

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

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

Данная компетенция формируется следующими дисциплинами

Стадия	Наименования дисциплины
1	Организация и проведение конференционных мероприятий
2	Деловой этикет и протокол
3	Межкультурные коммуникации
4	Тайм-менеджмент
5	Антидискриминационные деловые коммуникации
6	Публичная политика в сфере культуры
7	Документооборот на предприятии
8	Офис-менеджмент
9	Производственная преддипломная практика
10	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

## 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	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа (аудиторные занятия), в т.ч.:</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
лекции	34	34
лабораторные		
практические	17	17
групповые консультации в период теоретического обучения и промежуточной аттестации	3	3
<b>Самостоятельная работа студентов, включая индивидуальные и групповые консультации, в том числе:</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
Курсовой проект		
Курсовая работа		
Расчетно-графическое задание		
Индивидуальное домашнее задание	9	9
<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 на подготовку к аудиторным занятиям
<b>1. «Офис-менеджмент»: сущность, функции</b>					
	<p>Содержание понятия «офис-менеджмент». Цели и задачи. Основные закономерности и принципы.</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).</p> <p>Функции офис-менеджмента: административная; планово-отчётная; коммуникационно-документационная; маркетинговая; организация жизнеобеспечения офиса; управление персоналом.</p> <p>Основные модели управления: японская, американская, западноевропейская.</p> <p>Современные тенденции развития офис-менеджмента</p>	4	2	-	3
<b>2. Принятие управленческого решения</b>					
	<p>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> <p>Принятие решений в условиях неопределенности и риска.</p> <p>Основные принципы и методы оценки эффективности управленческого решения</p>	4	2	-	4

№ п/п	Наименование раздела (краткое содержание)	Объем на тематический раздел по видам учебной нагрузки, час			
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная ра- бота на подготовку к аудиторным занятиям
<b>3. Управленческие коммуникации</b>					
	<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	-	5
<b>4. Роль офис-менеджера в структуре организации. Офис в современной системе управления</b>					
	<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
<b>5. Роль офис-менеджера: управление конфликтами</b>					
	<p>Взаимоотношения в офисе. Проблемы моббинга. Конфликты: природа, типы, причины конфликтов и их компоненты. Уровни конфликта в организации. Конфликт как процесс: этапы, модели.</p>	2	2	-	5

№ п/п	Наименование раздела (краткое содержание)	Объем на тематический раздел по видам учебной нагрузки, час			
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная ра- бота на подготовку к аудиторным занятиям
	Процесс управления конфликтом. Процедуры и методы разрешения конфликтов. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Роль офис-менеджера при разрешении конфликтов. Типичные ошибки при разрешении конфликтов				
<b>6. Роль офис-менеджера: управление документацией предприятия</b>					
	<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.</p> <p>Работа с конфиденциальными информационными ресурсами.</p> <p>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</p> <p>Правила подготовки отчетов и сводок, планов и графиков, протоколов, характеристик и отзывов, выписок из документов</p>	6	2	-	8
<b>7. Роль офис-менеджера: работа с деловыми партнерами</b>					
	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	2	2	-	5

№ п/п	Наименование раздела (краткое содержание)	Объем на тематический раздел по видам учебной нагрузки, час			
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям
<b>8. Роль офис-менеджера: организация конференстных мероприятий</b>					
	Конференстные мероприятия: сущность, виды. Организация и проведение мероприятий (конференции, собрания, совещания, заседания, презентации): создание атмосферы, выбор места, времени, определение цели, подведение итогов Правила оформления документов, составляемых в ходе подготовки, проведения и по результатам проведения конференстных мероприятий	2	2	-	5
<b>9. Организационная (корпоративная) культура</b>					
	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	-	3
	Итого:	34	17		45

#### 4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема практического (семинарского) занятия	К-во часов	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям
Семестр 7				
1	<b>«Офис-менеджмент»: сущность, функции</b>	1. Содержание понятия «офис-менеджмент». Цели и задачи. Основные закономерности и принципы менеджмента. 2. Общие функции менеджмента: планирование; организация; мотивация; контроль. 3. Функции офис-менеджмента: административная; планово-отчётная; коммуникационно-документационная; маркетинговая; организация жизнеобеспечения офиса; управление персоналом 4. Основные модели управления: японская, американская, западноевропейская. 5. Современные тенденции развития офис-менеджмента	2	1



№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема практического (семинарского) занятия	К-во часов	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям
2	<b>Принятие управленческого решения</b>	1. Управленческое решение: понятие, сущность, виды, роль в процессе управления. 2. Требования, предъявляемые к качеству управленческого решения. 3. Этапы процесса принятия решений. 4. Психологические ловушки, связанные с принятием решений (Дж. Хэмонд, Р. Кини, Г. Райффа). 5. Сущность и особенности использования основных методов принятия управленческих решений количественные, качественные методы. 6. Принятие решений в условиях неопределенности и риска. 7. Основные принципы и методы оценки эффективности управленческого решения	2	2
3	<b>Управленческие коммуникации</b>	1. Управленческие коммуникации: понятие, функции, виды. 2. Коммуникационные каналы. Коммуникационные сети. 3. Проблемы построения эффективной коммуникации и их преодоление. 4. Роль информационных технологий в управленческих коммуникациях. 5. Коммуникации в офисе: виды офисных коммуникаций и их инструменты	2	2
4	<b>Роль офис-менеджера в структуре организации. Офис в современной системе управления</b>	1. Офис-менеджер: требования и функциональные обязанности, профессиональные характеристики, права. 2. Офис: понятие, виды офисов. 3. Эргономика офиса. Организация рабочих мест сотрудников. 4. Персонал офиса и его характеристика. Оценка кадров: методы оценки (традиционные и нетрадиционные). Мотивация персонала. 5. Административные, экономические, социальные и психологические методы управления офисом	2	4
5	<b>Роль офис-менеджера: управление конфликтами</b>	1. Взаимоотношения в офисе. Проблемы моббинга. 2. Конфликты: природа, типы, причины, этапы, модели. 3. Процесс управления конфликтом. 4. Роль офис-менеджера при разрешении конфликтов.	2	4

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема практического (семинарского) занятия	К-во часов	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям
		5. Типичные ошибки при разрешении конфликтов		
6	<b>Роль офис-менеджера: управление документацией предприятия</b>	1. Понятие документооборота. Основные правила организации документооборота в учреждении. 2. Методы учета и сокращения документооборота. Систематизация и подготовка документов к сдаче в архив. 3. Работа с конфиденциальными информационными ресурсами. 6. Составление и оформление организационных и распорядительных документов	2	5
7	<b>Роль офис-менеджера: работа с деловыми партнерами</b>	1. Практика договорной работы офис-менеджера. 2. Договоры, заключаемые с участием офис-менеджера: понятие, виды, форма. 3. Организация приема посетителей. Работа с проблемными посетителями. 4. Прием особо важных персон	2	4
8	<b>Роль офис-менеджера: организация конференционных мероприятий</b>	1. Конферентные мероприятия: сущность, виды. 2. Организация и проведение мероприятий (конференции, собрания, совещания, заседания, презентации): создание атмосферы, выбор места, времени, определение цели, подведение итогов. 3. Правила оформления документов, составляемых в ходе подготовки, проведения и по результатам проведения конференционных мероприятий	2	4
9	<b>Организационная (корпоративная) культура</b>	1. Организационная (корпоративная) культура: понятие, функции, составные элементы. 2. Факторы воздействия организационной культуры. 3. Влияние национальной культуры на организационную культуру. 4. Этика офис-менеджмента, управление этикой. Психология и этика деловых отношений	1	2
	Итого		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**

Программой предусмотрено выполнение индивидуального домашнего задания (ИДЗ), на выполнение которого отводится 9 часов самостоятельной работы студента.

ИДЗ является важным элементом учебного процесса, его цель - углубление знаний, полученных студентом при изучении дисциплины «Основы информационно-библиографической культуры», овладение навыками самостоятельной работы, применение теоретических знаний на практических примерах.

ИДЗ является эффективной формой текущего контроля знаний студента, оценки степени самостоятельности усвоения материала, умения применять полученные теоретические знания на практике. Это окажет существенную помощь в изучении последующих учебных дисциплин, в написании курсовых и выпускных квалификационных работ.

В процессе выполнения и защиты ИДЗ студент должен продемонстрировать:

знания способов и последовательности принятия и реализации организационно-управленческих решений в области профессиональной деятельности, закономерности и технологию информационно-документационного обеспечения управления, принципы деловой этики, основные принципы информационное сопровождение конференционных мероприятий;

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 конференционные мероприятия;

владение навыками составления документации, организации подготовки, проведения, документационного и информационного сопровождения конференционных мероприятий.

Варианты заданий охватывают следующую тематику:

1. «Офис-менеджмент»: сущность, функции.
2. Принятие управленческого решения.
3. Управленческие коммуникации.
4. Роль офис-менеджера в структуре организации. Офис в современной системе управления.
5. Роль офис-менеджера: управление конфликтами.
6. Роль офис-менеджера: управление документацией предприятия.
7. Роль офис-менеджера: работа с деловыми партнерами.
8. Роль офис-менеджера: организация конференционных мероприятий.
9. Организационная (корпоративная) культура.

## 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	<p><b>«Офис-менеджмент»:</b> <b>сущность, функции</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Раскройте сущность понятия «офис-менеджмент».</li> <li>2. Планирование как стадия процесса управления, включающая постановку целей, составление прогнозов, стратегическое и текущее планирование.</li> <li>3. Организация как функция управления, включающая формирование структуры организации, а так же создание условий для достижения запланированных целей.</li> <li>4. Координация как функция управления, обеспечивающая его непрерывность.</li> <li>5. Основные задачи процесса мотивации.</li> <li>6. Контроль как функция управления, осуществляющая количественную и качественную оценку работы организации.</li> <li>7. Функции офис-менеджмента.</li> </ol>
2	<p><b>Принятие управленческого решения</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дайте определения понятиям просто решения и управленческого решения. В чем проявляется специфика управленческого решения?</li> <li>2. Каковы основные этапы достижения и реализации управленческого решения с позиции системного подхода?</li> <li>3. Какие признаки определяют управленческое решение?</li> <li>4. Что представляет собой психологическая ловушка?</li> </ol>
3	<p><b>Управленческие коммуникации</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Преимущества и недостатки различных коммуникационных сетей.</li> <li>2. Методы повышения эффективности коммуникации в организации.</li> <li>3. Роль и место обратной связи в коммуникации.</li> <li>4. Типичные ошибки менеджера в процессе коммуникации.</li> <li>5. Каковы основные виды коммуникаций?</li> </ol>

	Наименование раздела дисциплины	Содержание вопросов (типовых заданий)
4	<b>Роль офис-менеджера в структуре организации. Офис в современной системе управления</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Права и обязанности офис-менеджера.</li> <li>2. Офис: понятие, специфика деятельности офиса и виды офисных работ. Функциональные службы офиса.</li> <li>3. Организация рабочих мест сотрудников.</li> <li>4. Характеристика персонала в офисе.</li> <li>5. Оценка кадров: методы оценки (традиционные и нетрадиционные).</li> <li>6. Административные, экономические, социальные и психологические методы управления офисом</li> </ol>
5	<b>Роль офис-менеджера: управление конфликтами</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Конфликты: природа, типы, причины конфликтов, уровни конфликта в организации.</li> <li>2. Конфликт как процесс: этапы, модели.</li> <li>3. Процедуры и методы разрешения конфликтов.</li> <li>4. Роль офис-менеджера при разрешении конфликтов.</li> <li>5. Типичные ошибки при разрешении конфликтов.</li> <li>6. Каковы последствия дисфункциональных конфликтов?</li> <li>7. Каковы последствия функциональных конфликтов?</li> <li>8. Кратко опишите способы устранения сопротивления переменам.</li> <li>9. Перечислите основные способы решения конфликтов?</li> </ol>
6	<b>Роль офис-менеджера: управление документацией предприятия</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие «документооборот».</li> <li>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.</li> <li>3. Анализ структуры документооборота.</li> <li>4. Систематизация и подготовка документов к сдаче в архив.</li> <li>5. Работа с конфиденциальными информационными ресурсами.</li> <li>6. Составление и оформление организационных и распорядительных документов</li> </ol>
7	<b>Роль офис-менеджера: работа с деловыми партнерами</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Практика договорной работы офис-менеджера.</li> <li>2. Договоры, заключаемые с участием офис-менеджера: понятие, виды, форма.</li> <li>3. Организация приема посетителей.</li> <li>4. Работа с проблемными посетителями.</li> <li>5. Прием особо важных персон</li> </ol>
8	<b>Роль офис-менеджера: организация конференционных мероприятий</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Конференционные мероприятия: сущность, виды.</li> <li>2. Организация и проведение мероприятий (конференции, собрания, совещания, заседания, презентации): создание атмосферы, выбор места, времени, определение цели, подведение итогов.</li> <li>3. Правила оформления документов, составляемых в ходе подготовки, проведения и по результатам конференционных мероприятий</li> </ol>
9	<b>Организационная (корпоративная) культура</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дайте основные понятия организационной культуры, ее составных элементов.</li> <li>2. Приведите примеры влияния национальной культуры на организационную.</li> <li>3. Профессиональная этика менеджера и управление ею.</li> <li>4. Перечислите уровни организационной культуры</li> </ol>

## 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 конференстных 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	<b>Офис в современной системе управления</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Охарактеризуйте функцию менеджмента – планирование.</li><li>2. Какие этапы планирования можно выделить?</li><li>3. Охарактеризуйте функцию менеджмента – организация.</li><li>4. В чем сущность делегирования полномочий?</li><li>5. Отличия общих и специфических функций менеджмента</li><li>6. Охарактеризуйте понятие «офис».</li><li>7. Как изменились задачи и назначение офисной деятельности по сравнению с конторской деятельностью советского времени.</li><li>8. Как различаются по назначениям структурные подразделения офиса?</li><li>9. Перечислите основные структурные подразделения офиса и укажите, какие из них есть в вашем офисе, а какие отсутствуют.</li><li>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?</li><li>11. Перечислите отличия, преимущества офисов разного типа.</li><li>12. В каких случаях используют временный офис?</li><li>13. Перечислите основные средства офисной оргтехники и опишите их назначение.</li><li>14. Укажите основания, по которым офис может считаться электронным.</li><li>15. Можно ли употреблять понятия «виртуальный» и «мобильный» офис как синонимы? Обоснуйте свою позицию</li></ol>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание вопросов (типовых заданий)
2	<b>Принятие управленческого решения</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дайте определение управленческому решению.</li> <li>2. Назовите основные требования к процедуре принятия управленческих решений.</li> <li>3. Перечислите основные подходы к процедуре принятия управленческих решений.</li> <li>4. Основные правила принятия решений?</li> <li>5. В каких случаях возникает необходимость принятия того или иного управленческого решения.</li> <li>6. По каким признакам можно произвести классификацию управленческих решений?</li> <li>7. Какие этапы выделяют в процессе принятия управленческих решений?</li> <li>8. По каким критериям производится оценка решений?</li> <li>9. Назовите способы принятия решений в зависимости от того, на что ориентировано лицо, принимающее решение?</li> </ol>
3	<b>Управленческие коммуникации</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дайте определение понятиям коммуникации и информации. Назовите виды и назначение коммуникаций в офисе.</li> <li>2. Перечислите известные вам уловки, употребляемые в полемической деятельности (переговоров, деловой беседы), и обоснуйте, какие из них кажутся допустимыми, а какие – недопустимыми.</li> <li>3. Перечислите основные виды совещаний и укажите их специфику.</li> <li>4. Приведите наиболее распространенные формулы, употребляемые в деловой переписке.</li> <li>5. Роль неформальных коммуникаций (слухов, сплетен, новостей и т. п.) в системе офисных коммуникаций</li> <li>6. Объясните этапы коммуникационного процесса и перечислите его элементы.</li> <li>7. Каково значение обратной связи в коммуникационном процессе?</li> <li>8. Назовите коммуникационные барьеры, возникающие при обмене информацией в организации.</li> <li>9. Какова роль коммуникации в управленческой деятельности?</li> <li>10. Почему эффективные коммуникации важны для руководителей организаций?</li> </ol>
4	<b>Роль офис-менеджера в структуре организации. Офис в современной системе управления</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Права и обязанности офис-менеджера.</li> <li>2. Офис: понятие, специфика деятельности, виды офисных работ.</li> <li>3. Функциональные службы офиса. Виды офисов.</li> <li>4. Организация рабочих мест сотрудников.</li> <li>5. Характеристика персонала в офисе.</li> <li>6. Оценка кадров: методы оценки (традиционные и нетрадиционные).</li> <li>7. Административные, экономические, социальные и психологические методы управления офисом</li> </ol>
5	<b>Роль офис-менеджера: управление конфликтами</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что такое «конфликт»?</li> <li>2. Проанализируйте структуру конфликта.</li> <li>3. Дайте классификацию видов конфликтов.</li> <li>4. Проанализируйте основные причины конфликтов</li> </ol>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание вопросов (типовых заданий)
6	<b>Роль офис-менеджера: управление документацией предприятия</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дайте определение понятий «информация» и «документ». Укажите, в чем заключается различие между данными понятиями.</li> <li>2. Укажите, какие информационные ресурсы используются в вашем офисе.</li> <li>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.</li> <li>4. Что такое документооборот, и какие к нему предъявляются требования?</li> <li>5. Поясните, почему всегда следует помнить, что факт документирования резко увеличивает риск угрозы информации.</li> <li>6. Какие технические каналы утечки информации вам известны? Назовите способы их перекрытия.</li> <li>7. Назовите способы, какими, по вашему мнению, можно минимизировать угрозы утраты ценной информации из-за намеренного сотрудничества работника фирмы.</li> <li>8. Перечислите правила подготовки отчетов и сводок, планов и графиков, протоколов, характеристик и отзывов, выписок из документов</li> </ol>
7	<b>Роль офис-менеджера: работа с деловыми партнерами</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Практика договорной работы офис-менеджера.</li> <li>2. Договоры, заключаемые с участием офис-менеджера: понятие, виды, форма.</li> <li>3. Организация приема посетителей.</li> <li>4. Работа с проблемными посетителями.</li> <li>5. Прием особо важных персон</li> </ol>
8	<b>Роль офис-менеджера: организация конференционных мероприятий</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Конференционные мероприятия: сущность, виды.</li> <li>2. Организация и проведение мероприятий (конференции, собрания, совещания, заседания, презентации): создание атмосферы, выбор места, времени, определение цели, подведение итогов</li> <li>3. Правила оформления документов, составляемых в ходе подготовки, проведения и по результатам проведения конференционных мероприятий</li> </ol>
9	<b>Организационная (корпоративная) культура</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Раскройте сущность понятия «организационная культура».</li> <li>2. Прокомментируйте основные факторы, определяющие организационную культуру.</li> <li>3. Сформулируйте отличия между субъективной и объективной организационной культурой</li> </ol>

**Индивидуальное домашнее задание.** Представляет собой набор заданий, разработанных на основе конкретных ситуаций, что является одной из форм активизации учебного процесса, так как учебный материал подается в виде микропроблем, а знания приобретаются в результате активной и творческой деятельности по разработке решений. Это способствует приобретению навыков составления служебных документов, организации подготовки, проведения, документационного и информационного сопровождения конфе-



рентных мероприятий, использования информационных технологий для решения конкретной профессиональной задачи.

ИДЗ позволяет оценить не только уровень знаний студентов, но и их способность к системному и критическому мышлению, решению нестандартных задач.

#### *Примерный вариант индивидуального домашнего задания*

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 подготовки и проведения конферентного мероприятия;
- по документированию конферентного мероприятия (выбор мероприятия по своему усмотрению);
- 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.

#### **5.4. 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
	Профессиональные компетенции (организационно-управленческий тип деятельности) <b>ПК-3.</b> Способен организовать подготовку, проведение и обслуживание конферентных мероприятий

Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине	Критерий оценивания
<b>ПК - 3.1.</b> Организует подготовку, проведение, документационное и информационное сопровождение конференционных мероприятий	
Знания	Знание технологии процессов подготовки, обслуживания и проведения конференционных мероприятий
	Знание правил оформления документов, составляемых в ходе подготовки, проведения и по результатам проведения конференционных мероприятий
	Знание правил делового общения и делового этикета
	Объем освоенного материала
	Полнота ответов на вопросы
	Четкость изложения и интерпретации полученных знаний
Умения	Умение подготовить и провести конференционных мероприятий
	Умение оформить документы, составляемые в ходе подготовки, проведения и по итогам конференционных мероприятий
	Умение работать с информацией, анализировать и предоставлять ее в систематизированном виде
	Умение применять информационные технологии в ходе подготовки и проведения конференционных мероприятий, их документационного сопровождения
Навыки	Владение навыками подготовки и проведения конференционных мероприятий
	Владение навыками подготовки, создания и оформления документации в ходе подготовки, проведения и по результатам конференционных мероприятий
	Владение навыками применения информационных технологий в ходе подготовки и проведения конференционных мероприятий и их документационного сопровождения

**Оценка преподавателем выставляется интегрально с учётом всех показателей и критериев оценивания**

Оценка сформированности компетенций по показателю Знания.

Критерий	Уровень освоения и оценка	
	незачтено	зачтено
Профессиональные компетенции (организационно-управленческий тип деятельности) <b>ПК-3.</b> Способен организовать подготовку, проведение и обслуживание конференционных мероприятий <b>ПК - 3.1.</b> Организует подготовку, проведение, документационное и информационное сопровождение конференционных мероприятий		
Знание технологии процессов подготовки, обслуживания и проведения конференционных мероприятий	Не знает, как проводится подготовка, обслуживание и проведение конференционных мероприятий	Знает, как проводится подготовка, обслуживание и проведение конференционных мероприятий
Знание правил оформления документов, составляемых в ходе подготов-	Не знает правила оформления документов, составляемых в ходе подготовки, про-	Знает правила оформления документов, составляемых в ходе подготовки, проведения и по

Критерий	Уровень освоения и оценка	
	незачтено	зачтено
ки, проведения и по результатам проведения конференционных мероприятий	ведения и по результатам проведения конференционных мероприятий	результатам проведения конференционных мероприятий
Знание правил делового общения и делового этикета	Не знает правила делового общения и делового этикета	Знает правила делового общения и делового этикета
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 и интерпретации экономических знаний	Излагает программный материал без логической последовательности	Излагает программный материал в логической последовательности, самостоятельно их интерпретируя и анализируя

Оценка сформированности компетенций по показателю Умения.

Критерий	Уровень освоения и оценка	
	незачтено	зачтено
<p>Профессиональные компетенции (организационно-управленческий тип деятельности)  <b>ПК-3.</b> Способен организовать подготовку, проведение и обслуживание конференционных мероприятий  <b>ПК - 3.1.</b> Организует подготовку, проведение, документационное и информационное сопровождение конференционных мероприятий</p>		
Умение подготовить и провести конференционные мероприятия	Не может подготовить и провести конференционные мероприятия	Может подготовить и провести конференционные мероприятия
Умение оформить документы, составляемые в ходе подготовки, проведения и по итогам конференционных мероприятий	Не может оформить документы, составляемые в ходе подготовки, проведения и по итогам конференционных мероприятий	Может оформить документы, составляемые в ходе подготовки, проведения и по итогам конференционных мероприятий
Умение работать с информацией, анализировать и предоставлять ее в систематизированном виде	Не умеет работать с информацией, анализировать и предоставлять ее в систематизированном виде	Умеет работать с информацией, анализировать и предоставлять ее в систематизированном виде
Умение применять информационные технологии в ходе подготовки и проведения конференционных мероприятий, их документационного сопровождения	Не умеет применять информационные технологии в ходе подготовки и проведения конференционных мероприятий, их документационного сопровождения	Умеет применять информационные технологии в ходе подготовки и проведения конференционных мероприятий, их документационного сопровождения

## Оценка сформированности компетенций по показателю Навыки.

Критерий	Уровень освоения и оценка	
	незачтено	зачтено
Профессиональные компетенции (организационно-управленческий тип деятельности) <b>ПК-3.</b> Способен организовать подготовку, проведение и обслуживание конферентных мероприятий <b>ПК - 3.1.</b> Организует подготовку, проведение, документационное и информационное сопровождение конферентных мероприятий		
Владение навыками подготовки и проведения конферентных мероприятий	Не владеет навыками подготовки и проведения конферентных мероприятий	Владеет навыками подготовки и проведения конферентных мероприятий
Владение навыками подготовки, создания и оформления документации в ходе подготовки, проведения и по результатам конферентных мероприятий	Не владеет навыками подготовки, создания и оформления документации в ходе подготовки, проведения и по результатам конферентных мероприятий	Владеет навыками подготовки, создания и оформления документации в ходе подготовки, проведения и по результатам конферентных мероприятий
Владение навыками применения информационных технологий в ходе подготовки и проведения конферентных мероприятий и их документационного сопровождения	Не владеет навыками применения информационных технологий в ходе подготовки и проведения конферентных мероприятий и их документационного сопровождения	Владеет навыками применения информационных технологий в ходе подготовки и проведения конферентных мероприятий и их документационного сопровождения

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

### 6.1. Материально-техническое обеспечение

Помещения для самостоятельной работы: читальный зал библиотеки, учебные аудитории

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

## 6.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

№	Перечень лицензионного программного обеспечения.	Реквизиты подтверждающего документа
1	Microsoft Windows Professional 8.1	Соглашение Microsoft Open Value Subscription V9221014 от 2020-11-01 до 2023-10-31
2	Microsoft Office Professional Plus 2016	Соглашение Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение действительно с 02.10.2017 по 31.10.2023
3	Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows	Лицензия № 13C8200710090907790928
4	Google Chrome	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения.
5	Mozilla Firefox	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения.0707130320867250

## 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=](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<sup>о</sup>», 2007. – 452 с.

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

1. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018) – URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_216461/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216461/)

## 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