

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце: **МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**  
ФИО: Костина Лариса Николаевна **ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
Должность: проректор **ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
Дата подписания: 14.12.2024 01:44:56 **ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ**  
Уникальный программный ключ: **ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ"**  
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

**Факультет**

**Стратегического управления и международного  
бизнеса**

**Кафедра**

**Менеджмента непромышленной сферы**



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.02.01**

**"Офис-менеджмент"**

**Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент**  
**Профиль "Менеджмент непромышленной сферы"**

Квалификация

*Академический бакалавр*

Форма обучения

*очная*

Общая трудоемкость

*4 ЗЕТ*

Год начала подготовки по учебному плану

*2021*

Донецк  
2021

Составитель:  
канд.гос.упр.н., доцент



В.В. Лоскутова

Рецензент:  
канд.гос.упр.н., доцент



Я.В. Ободец

Рабочая программа учебной дисциплины "Офис-менеджмент" разработана в соответствии с:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

Рабочая программа дисциплины составлена на основании учебного плана: Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль "Менеджмент непромышленной сферы", утвержденного Ученым советом ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" от 25.03.2021 протокол № 8/4.

Срок действия программы: 2021-2025

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Менеджмента непромышленной сферы

Протокол от 03.02.2021 № 13

Заведующий кафедрой:

канд.гос.упр., доцент, Ободец Я.В.



Одобрено Предметно-методической комиссией кафедры Менеджмента непромышленной сферы

Протокол от 01.02.2021 г. № 7

Председатель ПМК:

канд.экон.наук, доцент Кириенко О.Э.



---

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

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2022 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2022 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.гос.упр., доцент Ободец Я.В. \_\_\_\_\_ (подпись)

---

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

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2023 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2023 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.гос.упр., доцент Ободец Я.В. \_\_\_\_\_ (подпись)

---

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

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.гос.упр., доцент Ободец Я.В. \_\_\_\_\_ (подпись)

---

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

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. №\_\_

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.гос.упр., доцент Ободец Я.В. \_\_\_\_\_ (подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

<b>1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
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.	
<b>1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
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.	
<b>1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.В.ДВ.02.01
<i>1.3.1. Дисциплина "Офис-менеджмент" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Деловые коммуникации	
Управление трудовой деятельностью в организациях	
<i>1.3.2. Дисциплина "Офис-менеджмент" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Управление человеческими ресурсами	
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ПК-1: Способен осуществлять руководство выполнением типовых задач планирования организации</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	процесс организации мероприятий по повышению эффективности деятельности компании;
<b>Уровень 2</b>	процесс организации мероприятий для обеспечения конкурентоспособности производимой продукции, работ(услуг);
<b>Уровень 3</b>	процесс организации и проведения исследований с определением перспективы развития компании для обоснования внедрения новых технологий;
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	планировать и организовывать мероприятия по повышению эффективности деятельности компании;
<b>Уровень 2</b>	планировать и организовывать мероприятия по обеспечению конкурентоспособности производимой продукции, работ(услуг);
<b>Уровень 3</b>	выявлять и использовать имеющиеся ресурсы для обеспечения конкурентоспособности производимой продукции, работ (услуг) и получения прибыли;
Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	навыками планирования и организации мероприятий по повышению эффективности деятельности компании;
<b>Уровень 2</b>	навыками планирования и организации мероприятий по обеспечению конкурентоспособности производимой продукции, работ(услуг);
<b>Уровень 3</b>	навыками использования имеющихся ресурсов для обеспечения конкурентоспособности производимой продукции, работ (услуг) и получения прибыли;
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ПК-6: Способен осуществлять анализ информации при принятии управленческих решений на основе использования современных методов обработки деловой информации и корпоративных информационных систем</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	процесс планирования, организации, координации, мотивации и контроля производства продукции;
<b>Уровень 2</b>	процесс создания и реализации мероприятий по привлечению новых потребителей;
<b>Уровень 3</b>	методы оценки конкурентоспособности организации, процесс создания и реализации

	мероприятий по привлечению новых потребителей;
<b>Уметь:</b>	
<b>Уровень 1</b>	организовывать и контролировать свою деятельность;
<b>Уровень 2</b>	реализовывать мероприятия по привлечению новых потребителей;
<b>Уровень 3</b>	оценивать конкурентоспособности организации, создавать и реализовывать мероприятия по привлечению новых потребителей;
<b>Владеть:</b>	
<b>Уровень 1</b>	навыками организации и контроля деятельности;
<b>Уровень 2</b>	навыками организации мероприятий по привлечению новых потребителей;
<b>Уровень 3</b>	навыками планирования, организации, координации, мотивации и контроля производства продукции;

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

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
	Принципы создания организации и ее структурное построение; процесс организационного оформления офиса и подготовки необходимых учредительных управленческих документов; задачи и функции структурных подразделений офиса.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
	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
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
	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 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 "Порядок организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС". 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
<b>Раздел 1. Концептуальные основы управления офисом</b>						
1.1 Офис в современной системе управления /Лек/	4	2	ПК-1 ПК-6	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1	0	

				Л3.2 Э1 Э2		
1.1 Офис в современной системе управления /Сем зан/	4	4	ПК-1 ПК-6	Л1.1Л2.1 Л2.3Л3.2 Э1 Э2	0	
1.1 Офис в современной системе управления /Ср/	4	10	ПК-1 ПК-6	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.3 Э1 Э2	0	
1.2 Виды офисов и их оборудование /Лек/	4	2	ПК-1 ПК-6	Л1.1Л2.1 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.2 Виды офисов и их оборудование /Сем зан/	4	4	ПК-1 ПК-6	Л1.1Л2.1 Л2.3Л3.2 Э1 Э2	0	
1.2 Виды офисов и их оборудование /Ср/	4	10	ПК-1 ПК-6	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.3 Э1 Э2	0	
1.3 Эргономика офиса /Лек/	4	2	ПК-1 ПК-6	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
1.3 Эргономика офиса /Сем зан/	4	4	ПК-1 ПК-6	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.2 Э1 Э2	0	
1.3 Эргономика офиса /Ср/	4	10	ПК-1 ПК-6	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2	0	
<b>Раздел 2. Информационно-документационное обеспечение управление офисом</b>						
2.1 Информационное и документационное обеспечение офиса /Лек/	4	2	ПК-1 ПК-6	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
2.1 Информационное и документационное обеспечение офиса /Сем зан/	4	6	ПК-1 ПК-6	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2	0	
2.1 Информационное и документационное обеспечение офиса /Ср/	4	10	ПК-1 ПК-6	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.3	0	

				Э1 Э2		
2.2. Коммуникации в офисе /Лек/	4	2	ПК-1 ПК-6	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
2.2. Коммуникации в офисе /Сем зан/	4	4	ПК-1 ПК-6	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2	0	
2.2. Коммуникации в офисе /Ср/	4	9	ПК-1 ПК-6	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2	0	
2.3. Управление персоналом офиса /Лек/	4	2	ПК-1 ПК-6	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
2.3. Управление персоналом офиса /Сем зан/	4	6	ПК-1 ПК-6	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2	0	
2.3. Управление персоналом офиса /Ср/	4	4	ПК-1 ПК-6	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2	0	
2.4. Внутриофисные отношения /Лек/	4	2	ПК-1 ПК-6	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
2.4. Внутриофисные отношения /Сем зан/	4	4	ПК-1 ПК-6	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2	0	
2.4. Внутриофисные отношения /Ср/	4	4	ПК-1 ПК-6	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2	0	
2.5. Офис будущего /Лек/	4	4	ПК-1 ПК-6	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
2.5. Офис будущего /Сем зан/	4	4	ПК-1 ПК-6	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2	0	
2.5. Офис будущего /Ср/	4	4	ПК-1 ПК-	Л1.1Л2.1	0	

			6	Л2.2Л3.3 Э1 Э2		
/Конс/	4	2	ПК-1 ПК- 6	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

3.1 В процессе освоения дисциплины «Основы сервисной деятельности» 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, 2020
Л2.2	Янкович, Ш. А.	Делопроизводство в кадровой службе: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 062100 «Управление персоналом» (160 с.)	Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2020
Л2.3	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
Л3.1	В. В. Лоскутова	Офис менеджмент: конспект лекций для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Управление малым бизнесом») очной формы обучения (137 с.)	Донецк: ГОУ ВПО ДОНАУИГС, 2021
Л3.2	В. В. Лоскутова	Офис менеджмент: Методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 2	Донецк: ГОУ ВПО ДОНАУИГС, 2021



	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
		курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Управление малым бизнесом») очной формы обучения (36 с.)	
ЛЗ.3	В. В. Лоскутова	Офис менеджмент: Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Управление малым бизнесом») очной формы обучения (37 с.)	Донецк: ГОУ ВПО ДОНАУИГС, 2021

#### 4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Справочник офис-менеджера	<a href="https://www.sekretariat.ru/">https://www.sekretariat.ru/</a>
Э2	Офис: менеджмент проекты, практика	<a href="https://delpress.ru/%D0%B6%D1%83%D1%80%D0%BD%D0%B0%D0%BB/%D0%9E%D0%A4%D0%98%D0%A1_%D0%9C%D0%95%D0%9D%D0%95%D0%94%D0%96%D0%9C%D0%95%D0%9D%D0%A2_%D0%9F%D0%A0%D0%9E%D0%95%D0%9A%D0%A2%D0%AB_%D0%9F%D0%A0%D0%90%D0%9A%D0%A2%D0%98%D0%9A%D0%90_%D0%A0%D0%90%D0%91%D0%9E%D0%A2%D0%AB_%D0%9E%D0%A4%D0%98%D0%A1%D0%90_%D0%9C%D0%9E%D0%91%D0%98%D0%9B%D0%AC%D0%9D%D0%AB%D0%95_%D0%A1%D0%9E%D0%A2%D0%A0%D0%A3%D0%94%D0%9D%D0%98%D0%9A%D0%98_%D0%AD%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%B8%D1%8F_%D0%A0%D0%B0%D1%81%D1%81%D1%8B%D0%BB%D0%BA%D0%B0_%D0%BD%D0%B0_e-mail">https://delpress.ru/%D0%B6%D1%83%D1%80%D0%BD%D0%B0%D0%BB/%D0%9E%D0%A4%D0%98%D0%A1_%D0%9C%D0%95%D0%9D%D0%95%D0%94%D0%96%D0%9C%D0%95%D0%9D%D0%A2_%D0%9F%D0%A0%D0%9E%D0%95%D0%9A%D0%A2%D0%AB_%D0%9F%D0%A0%D0%90%D0%9A%D0%A2%D0%98%D0%9A%D0%90_%D0%A0%D0%90%D0%91%D0%9E%D0%A2%D0%AB_%D0%9E%D0%A4%D0%98%D0%A1%D0%90_%D0%9C%D0%9E%D0%91%D0%98%D0%9B%D0%AC%D0%9D%D0%AB%D0%95_%D0%A1%D0%9E%D0%A2%D0%A0%D0%A3%D0%94%D0%9D%D0%98%D0%9A%D0%98_%D0%AD%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%B8%D1%8F_%D0%A0%D0%B0%D1%81%D1%81%D1%8B%D0%BB%D0%BA%D0%B0_%D0%BD%D0%B0_e-mail</a>

#### 4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Перечень информационных технологий

- компьютерная техника и системы связи используются для создания, сбора и обработки информации;
- электронные презентации;
- электронная почта, форумы, видеоконференцсвязь webinar – для взаимодействия с обучающимися;
- дистанционные занятия с использованием виртуальной обучающей среды Moodle;
- webinar используется для проведения дистанционного обучения и консультаций;
- электронные библиотечные ресурсы ДОНАУИГС.

Программное обеспечение: MS Word, MS Excel, MS Power Point, виртуальная обучающая среда Moodle.

#### 4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ГОУ ВПО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС "Лань"), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

#### 4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: лекционная аудитория № 220, учебный корпус 3

- комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран;
- специализированная мебель: доска аудиторная, столы аудиторные, стулья.

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 307 учебный корпус 3а

-специализированная мебель: доска аудиторная, столы аудиторные, стулья;  
3. Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации: читальный зал, учебный корпус 1. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163А (ГОУ ВПО "ДОНАУИГС").

## 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 внедрения 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 "Порядок разработки и содержания фондов оценочных средств основной образовательной программы высшего профессионального образования в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Офис-менеджмент" в полном объеме представлен в учебно-методическом комплексе дисциплины.

### 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 ГОУ ВПО "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 конспектировать 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.

**РЕЦЕНЗИЯ**  
**на РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.02.01"Офис-менеджмент"**

**Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент**

**Профиль "Менеджмент непроизводственной сферы"**

**Разработчик: доцент, канд.гос.упр., доцент В.В. Лоскутова**

**Кафедра: «Менеджмент непроизводственной сферы»**

Представленная на рецензию рабочая программа и фонд оценочных средств дисциплины «Офис-менеджмент» разработаны 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 содержит требования к уровню подготовки магистров по приобретению теоретических знаний и практических навыков, которые предъявляются к обучающимся данного направления подготовки в ходе изучения учебной дисциплины.

В рабочей программе сформулированы цели и задачи освоения дисциплины.

В разделе «Место дисциплины в структуре образовательной программы» указаны требования к предварительной подготовке обучающихся, а также последующие дисциплины, для которых изучение данной будет необходимым.

В рабочей программе прописаны компетенции обучающегося ( ПК-1, ПК-6), формируемые в результате освоения дисциплины.

Раздел «Структура и содержание дисциплины» содержит тематическое и почасовое распределение изучаемого материала по видам занятий, а также часы на самостоятельную работу.

В разделе «Фонд оценочных средств» указаны оценочные средства для текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося (фонд оценочных средств представлен отдельным элементом УМКД).

Компетенции по дисциплине, указанные в рабочей программе, полностью соответствуют учебному плану и матрице компетенций.

В рабочей программе дисциплины представлен также перечень материально-технического обеспечения для осуществления всех видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Рабочая программа дисциплины имеет логически завершённую структуру, включает в себя все необходимые и приобретаемые в процессе изучения навыки и умения.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено в программе перечнем основной и дополнительной литературы, методических

материалов, библиотечно-информационных ресурсов, что является достаточным для успешного владения дисциплиной.

Таким образом, рабочая программа дисциплины «Офис менеджмент» соответствует всем требованиям к реализации программы и может быть рекомендована к использованию.



Я.В.Ободец