

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: заместитель директора
Дата подписания: 12.08.2022 22:21:48
Уникальный программный ключ:
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ"

Факультет

Стратегического управления и международного
бизнеса

Кафедра

Менеджмента непроизводственной сферы

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор

Л.Н. Костина

30.08.2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.03.01

"Офис-менеджмент"

Направление 38.03.02 Менеджмент

Профиль "Менеджмент непроизводственной сферы"

Квалификация

БАКАЛАВР

Форма обучения

очная

Общая трудоемкость

3 ЗЕТ

Год начала подготовки по учебному плану **2022**

Донецк
2022

Составитель:
канд.гос.упр., доцент

В.В. Лоскутова

Рецензент:
канд.гос.упр., доцент

Я.В. Ободец

Рабочая программа учебной дисциплины "Офис-менеджмент" разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

Рабочая программа дисциплины составлена на основании учебного плана:
Направление 38.03.02 Менеджмент
Профиль "Менеджмент непроизводственной сферы", утвержденного Ученым советом ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" от 30.08.2022 протокол № 1/4.

Срок действия программы: 2022-2026

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от 29.08.2022 № 1

Заведующий кафедрой:
канд.гос.упр., доцент, Ободец Я.В.

_____ (подпись)

Одобрено Предметно-методической комиссией кафедры менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от 29.08.2022 г. № 1

Председатель ПМК:
канд.экон.наук, доцент, Кириенко О.Э.

_____ (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)

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

Председатель ПМК _____

(подпись)

Протокол от "___" ____ 2026 г. №____

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

Протокол от "___" ____ 2026 г. №____

Зав. кафедрой канд.гос.упр., доцент Ободец Я.В.

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Основной целью освоения дисциплины «Офис - менеджмент» - являются приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков в области управления офисом, которые в дальнейшем позволяют 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.

Целью дисциплины является обеспечение обучающихся основными сведениями о специфике управленческой деятельности офиса как особого рода административного центра выполняющего комплекс услуг информационного, консультативного, коммуникативного и иного характера, а также научить их практически использовать полученные знания.

1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

К задачам учебной дисциплины можно отнести:

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

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.В.ДВ.03

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

Общий менеджмент

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

Управление человеческими ресурсами

Общий менеджмент

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПК-2.2: Выявляет и использует имеющиеся ресурсы для обеспечения конкурентоспособности производимой продукции, работ (услуг) и получения прибыли

Знать:

Уровень 1	процесс организации мероприятий по повышению эффективности деятельности компании;
Уровень 2	процесс организации мероприятий для обеспечения конкурентоспособности производимой продукции, работ(услуг);
Уровень 3	процесс организации и проведения исследований с определением перспективы развития компании для обоснования внедрения новых технологий;

Уметь:

Уровень 1	планировать и организовывать мероприятия по повышению эффективности деятельности компании;
Уровень 2	планировать и организовывать мероприятия по обеспечению конкурентоспособности производимой продукции, работ(услуг);
Уровень 3	выявлять и использовать имеющиеся ресурсы для обеспечения конкурентоспособности производимой продукции, работ (услуг) и получения прибыли;

Владеть:

Уровень 1	навыками планирования и организации мероприятий по повышению эффективности деятельности компании;
Уровень 2	навыками планирования и организации мероприятий по обеспечению конкурентоспособности производимой продукции, работ(услуг);
Уровень 3	навыками использования имеющихся ресурсов для обеспечения конкурентоспособности производимой продукции, работ (услуг) и получения прибыли;

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПК-3.2: Разрабатывает и реализовывает комплекс мероприятий по привлечению новых потребителей товаров (услуг)

Знать:	
Уровень 1	процесс планирования, организации, координации, мотивации и контроля производства продукции;
Уровень 2	процесс создания и реализации мероприятий по привлечению новых потребителей;
Уровень 3	методы оценки конкурентоспособности организации, процесс создания и реализации мероприятий по привлечению новых потребителей;
Уметь:	
Уровень 1	организовывать и контролировать свою деятельность;
Уровень 2	реализовывать мероприятия по привлечению новых потребителей;
Уровень 3	оценивать конкурентоспособности организации, создавать и реализовывать мероприятия по привлечению новых потребителей;
Владеть:	
Уровень 1	навыками организации и контроля деятельности;
Уровень 2	навыками организации мероприятий по привлечению новых потребителей;
Уровень 3	навыками планирования, организации, координации, мотивации и контроля производства продукции;

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ПК-9.2: Организует документооборот, разрабатывает организационно-распорядительную и организационно-экономическую документацию, составляет управленческую отчетность на основе использования нормативных правовых документов</i>	
Знать:	
Уровень 1	основное содержание документационного обеспечения управленческой деятельности, основные виды управленческой документации;
Уровень 2	сущность и основное содержание документационного обеспечения управленческой деятельности, основные виды управленческой документации; технологические особенности организационно-распорядительных документов;
Уровень 3	процесс документационного обеспечения управленческой деятельности, подготовки учредительных и организационно-распорядительных документов, необходимых для создания и функционирования организации;
Уметь:	
Уровень 1	составлять и оформлять управленческие документы, в том числе информационно-справочные, в соответствии с требованиями правовых актов и стандартов;
Уровень 2	грамотно использовать поисковые возможности систем электронного документооборота;
Уровень 3	разбираться в классификаторах различных видов, уметь пользоваться номенклатурой дел, перечнями документов со сроками хранения;
Владеть:	
Уровень 1	навыками подготовки основных видов документов, используемых работниками организации;
Уровень 2	навыками приема, исполнения, отправки документов в традиционных условиях;
Уровень 3	навыками использования методов управления, принятия и исполнения решений, ведение делопроизводства организации;

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

3.1	Знать:
	Принципы создания организации и ее структурное построение; процесс организационного оформления офиса и подготовки необходимых учредительных управленческих документов; задачи и функции структурных подразделений офиса.
3.2	Уметь:
	Ставить перед собой профессиональные задачи и жизненные цели; правильно организовывать и контролировать свою деятельность; планировать свое развитие и совершенствование как менеджера в учебном заведении и на последующих этапах профессиональной карьеры; оценивать свои личные достоинства и недостатки; разрешать конфликты в социальной среде
3.3	Владеть:

	Навыками самостоятельного освоения новых знаний, кооперации с коллегами; профессиональной аргументацией; навыками формирования характера, эффективного использования своего времени
1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ	
Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятиях, 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 Зачет с оценкой .	

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Концептуальные основы управления офисом						
1.1 Офис в современной системе управления /Лек/	2	4	ПК-2.2 ПК-3.2 ПК-9.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.1 Офис в современной системе управления /Сем зан/	2	4	ПК-3.2 ПК-9.2	Л1.1Л2.1 Л2.3Л3.2 Э1 Э2	0	
1.1 Офис в современной системе управления /Ср/	2	4	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.3 Э1 Э2	0	
1.2 Виды офисов и их оборудование /Лек/	2	4	ПК-2.2 ПК-3.2 ПК-9.2	Л1.1Л2.1 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.2 Виды офисов и их оборудование /Сем зан/	2	4	ПК-3.2 ПК-9.2	Л1.1Л2.1 Л2.3Л3.2 Э1 Э2	0	
1.2 Виды офисов и их оборудование /Ср/	2	4	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.3	0	

				Э1 Э2		
1.3 Эргономика офиса /Лек/	2	4	ПК-2.2 ПК-9.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
1.3 Эргономика офиса /Сем зан/	2	4	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.2 Э1 Э2	0	
1.3 Эргономика офиса /Cр/	2	4	ПК-3.2 ПК-9.2	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2	0	
Раздел 2. Информационно-документационное обеспечение управления офисом						
2.1Информационное и документационное обеспечение офиса /Лек/	2	6	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
2.1Информационное и документационное обеспечение офиса /Сем зан/	2	6	ПК-3.2 ПК-9.2	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2	0	
2.1Информационное и документационное обеспечение офиса /Cр/	2	6	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2	0	
2.2. Коммуникации в офисе /Лек/	2	4	ПК-3.2 ПК-9.2	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
2.2. Коммуникации в офисе /Сем зан/	2	4	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2	0	
2.2. Коммуникации в офисе /Cр/	2	4	ПК-3.2 ПК-9.2	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2	0	
2.3. Управление персоналом офиса /Лек/	2	6	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
2.3. Управление персоналом офиса /Сем зан/	2	6	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.2	0	

				Э1 Э2		
2.3. Управление персоналом офиса /Ср/	2	4	ПК-3.2 ПК-9.2	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2	0	
2.4. Внутриофисные отношения /Лек/	2	4	ПК-2.2 ПК-3.2 ПК-9.2	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
2.4. Внутриофисные отношения /Сем зан/	2	4	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2	0	
2.4. Внутриофисные отношения /Ср/	2	4	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.3 Э1 Э2	0	
2.5. Офис будущего /Лек/	2	4	ПК-2.2 ПК-3.2 ПК-9.2	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
2.5. Офис будущего /Сем зан/	2	4	ПК-2.2 ПК-3.2	Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2	0	
2.5. Офис будущего /Ср/	2	4	ПК-3.2 ПК-9.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.3 Э1 Э2	0	
/Конс/	2	2	ПК-2.2 ПК-3.2	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 (С3), 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

		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

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 webinar;
- webinar используется для проведения дистанционного обучения и консультаций;
- электронные библиотечные ресурсы ГОУ ВПО "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 внедрение концепции 5S в систему офисного менеджмента.
 9. Делопроизводство: сущность, организационные формы.
 10. Сущность и классификация управленческих документов.
 11. Формирование аппарата управления: принципы, требования.
 7. Структура офисов.
 8. Сущность и основные должностные обязанности офис-менеджера.
 9. Требования к рабочему месту менеджера.
 10. Правила рациональной организации рабочего места менеджера.
 11. Планирование рабочего места менеджера.
 12. Должностная инструкция: сущность, структура, практическая значимость.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Офис-менеджмент" разработан в соответствии с локальным нормативным актом "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 ПОТРЕБНОСТИЯМ 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.

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