

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Факультет культуры и искусств
Кафедра библиотечно-информационных ресурсов

УТВЕРЖДАЮ:
Декан факультета



Т. М. Кожевникова
«05» июля 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.13 Технологии работы офиса

Направление подготовки/специальность: 46.03.02 - Документоведение и архивоведение

Профиль/направленность/специализация: Документоведение и документационное обеспечение управления

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2021

Автор программы:

Кандидат исторических наук, Ураева Ирина Викторовна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 46.03.02 - Документоведение и архивоведение (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «29» октября 2020 г. № 1343).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры библиотечно-информационных ресурсов «16» июня 2021 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Факультета культуры и искусств, Протокол от «05» июля 2021 г. № 8.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	4
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	10
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	21
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	23
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	23

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-4 Способен осуществлять организационное и информационное обеспечение деятельности руководителя

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- организационно-управленческий

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 07 Административно-управленческая и офисная деятельность (в сфере организационного и документационного обеспечения управления организациями)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ПК-4 Способен осуществлять организационное и информационное обеспечение деятельности руководителя	Осуществляет организацию и поддержание функционального рабочего пространства руководителя и приемной, планирование рабочего дня руководителя

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-4 Способен осуществлять организационное и информационное обеспечение деятельности руководителя

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения				
		Очная (семестр)				
		2	3	5	7	8
1	Научно-исследовательская деятельность в социальной сфере			+		
2	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности				+	
3	Секретарское обслуживание					+
4	Социология коммуникаций		+			
5	Социология управления	+				

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Технологии работы офиса» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 46.03.02 - Документоведение и архивоведение.

Дисциплина «Технологии работы офиса» изучается в 6, 7 семестрах.

3.Объем и содержание дисциплины

3.1.Объем дисциплины: 7 з.е.

Очная: 7 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	252
Контактная работа	120
Лекции (Лекции)	48
Практические (Практ. раб.)	72
Самостоятельная работа (СР)	96
Экзамен	36

3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		О	О	О	
6 семестр					
1	Офис в современной системе управления	4	4	8	Письменная работа (Письменная самостоятельная работа)
2	Виды офисов и их оборудование	4	4	8	Письменная работа (Письменная самостоятельная работа); Доклад
3	Информационное и документационное обеспечение офиса	4	4	8	Тестирование
4	Коммуникации в офисе	4	8	8	Письменная работа (Письменная самостоятельная работа)
5	Управленческое планирование как внешняя функция управления современным офисом. Влияние функций контроля и мотивации на деятельность офиса	4	8	8	Письменная работа (Письменная самостоятельная работа); Доклад

6	Общая характеристика профессии офис-менеджер	4	8	8	Тестирование; Доклад
7 семестр					
7	Место офиса в структуре управления организацией	4	6	8	Письменная работа (Письменная самостоятельная работа)
8	Работа офис-менеджера с персоналом офиса	4	6	8	Выступление с докладом (Выступление с рефератом)
9	Организация работы офис-менеджера с деловыми партнерами	4	6	8	Тестирование
10	Информационное обеспечение руководителей	4	6	8	Выступление с докладом (Выступление с рефератом)
11	Коммуникационные технологии в бизнесе	4	6	8	Письменная работа (Письменная самостоятельная работа)
12	Изменения и нововведения в офисе. Дизайн интерьера и хозяйственная работа офис – менеджера. Поддержка деятельности компании	4	6	8	Тестирование

Тема 1. Офис в современной системе управления (ПК-4)

Лекция.

Современный офис, как сложная комплексная система, синтезирующая в себе несколько компонентов: рабочие помещения, оргтехнические средства, документационное и информационное обеспечение, кадры служащих. Офис как информационная система. Офис как коммуникационная система. Офис как социально-техническая система.

Практическое занятие.

Семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Проблемная ситуация и ее анализ. Классификация ситуаций.
2. Типы управленческого анализа.
3. Методы осуществления управленческого анализа.

Задания для самостоятельной работы.

Выявить и составить библиографический список литературы по дисциплине и кратко ознакомиться с ней

Тема 2. Виды офисов и их оборудование (ПК-4)

Лекция.

Традиционные (стационарные) офисы. Электронный (автоматизированный) офис. Нетрадиционные (виртуальные, мобильные) офисы

Практическое занятие.

Семинар. Эргономика офиса

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие эргономики.
2. Организация рабочих мест сотрудников офиса.
3. Закрытая, открытая и комбинированная планировки офиса.
4. Интерьер основных функциональных зон офиса.

Задания для самостоятельной работы.

Зайдите в несколько офисов, например, в офис рекламного агентства, туристической фирмы, в офис государственной структуры. Проанализируйте дизайн. Какие из элементов дизайна офиса подчеркивают направление его деятельности?

Тема 3. Информационное и документационное обеспечение офиса (ПК-4)

Лекция.

Управленческая информация в офисе. Информационное обеспечение офисной деятельности. Документационное обеспечение функционирования офиса. Работа с конфиденциальными информационными ресурсами офиса

Практическое занятие.

Как по-вашему должен выглядеть офис современной фирмы?

Напишите обзор, раскрывающий вашу точку зрения на поставленный вопрос. Используйте следующие понятия: оформление, стиль, дизайн, респектабельность, интерьер, эстетический вкус, чувство меры, уют, стиль и деловые качества сотрудников и т.д. (объем – 1-1,5 л.)

Задания для самостоятельной работы.

Составьте перечень используемых в современном офисе средств связи и их характеристик (в виде таблицы)

Тема 4. Коммуникации в офисе (ПК-4)

Лекция.

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

Практическое занятие.

Проведите ролевую игру «офис-менеджер – клиент» с тем, чтобы разыграть разные типы секретарей и способы прохождения поставленного ими «барьера»

Составьте объяснительную записку по поводу опоздания

Задания для самостоятельной работы.

Проведите ролевую игру: разделитесь на пары и по соглашению или жребию определите роли участников телефонного разговора – сомневающегося или возмущенного клиента и менеджера, работающего с его возражениями. Аналогично разыграйте разные тактики снятия сопротивления

Тема 5. Управленческое планирование как внешняя функция управления современным офисом. Влияние функций контроля и мотивации на деятельность офиса (ПК-4)

Лекция.

Управленческий план: понятие, цели и задачи. Технологии процесса планирования. Принципы эффективного планирования. Методы управленческого планирования.

Управленческий контроль: понятие, объект, субъект, предмет, задачи. Технологии процесса контроля. Принципы и типы управленческого контроля.

Управленческая мотивация: основные понятия. Принципы эффективной мотивации труда персонала офиса. Типы и методы управленческой мотивации

Практическое занятие.

Семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Сравнительная характеристика нормативного и дескрипторного подходов к принятию решения.
2. Эффективность и качество управленческого решения.
3. Типы и формы управленческих решений.
4. Методы принятия управленческих решений

Задания для самостоятельной работы.

Составьте сообщение на основе изучения рынка труда офисных работников

Тема 6. Общая характеристика профессии офис-менеджер (ПК-4)

Лекция.

Понятие и сущность профессии офис-менеджер. Специфика профессии офис-менеджер. Правовая регламентация деятельности офис-менеджера. Характеристика основных правовых документов, регламентирующих деятельность офис-менеджера. Профессиональные качества и квалификационные требования к офис-менеджеру. Офис-менеджер и его компетентность. С учетом специфики содержания деятельности офис-менеджера можно выделить следующий ряд функций: административная (организационно-управленческая и координационная), регулятивная (планово-отчетная), контрольная (оценочно-учетная), информационная (коммуникационно-документационная), маркетинговая, хозяйственная (организация жизнеобеспечения офиса), руководство персоналом. Административный и обеспечивающий блоки. Сравнительная характеристика офис-менеджера, секретаря руководителя и документоведа. Сравнительная характеристика офис-менеджера и менеджера

Практическое занятие.

Семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Теории содержания мотивации: теория иерархии потребностей А. Маслоу, теория двух факторов Ф. Герцберга, «теория X» и «теория Y» Д. МакГрегора, теория приобретенных потребностей Д. МакКлелланда.
2. Теории процесса мотивации: теория ожидания В. Врума, теория А. Портера и Э. Лоулера, теория постановки целей, теория равенства (справедливости), теория противодействия, теория партисипативного управления.
3. Понятие и особенности материальной и нематериальной мотивации.

Задания для самостоятельной работы.

Анализ должностных квалификационных характеристик

Тема 7. Место офиса в структуре управления организацией (ПК-4)

Лекция.

Структура организации. Участники организации. Организационная структура. Организационная культура. Понятие управления организацией. Функции управления организацией. Уровни управления организацией. Офис в структуре управления. Понятие офиса и его составные части

Практическое занятие.

Разработка проекта должностной инструкции офис-менеджера

Задания для самостоятельной работы.

Составить организационную структуру конкретной организации (на выбор студента)

Тема 8. Работа офис-менеджера с персоналом офиса (ПК-4)

Лекция.

Функции административного отдела. Эргономика рабочих мест сотрудников. Аутсорсинг. Деловые стратегии управления общением. Формирование команд. Психологические аспекты работы команд. Учет личностных характеристик при подборе и расстановке кадров.

Практическое занятие.

Разработка критериев для формирования команды в офисе

Задания для самостоятельной работы.

Составление памятки или инструкции по приему посетителей

Тема 9. Организация работы офис-менеджера с деловыми партнерами (ПК-4)**Лекция.**

Практика работы офис – менеджера с посетителями. Организация деловых переговоров, приемов. Роль офис – менеджера в переговорах. Содержательная подготовка переговоров. Общение с партнерами и клиентами. Телефонные переговоры. Общие вопросы организации поездок: бронирование мест в гостиницах, визовая поддержка, заказ билетов, трансферы

Практическое занятие.

Семинар Теоретические аспекты понятия «профессиограмма». Содержание профессиограммы офис-менеджера

Вопросы для обсуждения

1. Профессиограмма: определение и сущность.
2. Основные подходы к содержанию и структуре профессиограмм. Требования, предъявляемые к профессиограмме.
3. Классификация профессиограмм по различным признакам. Методы составления профессиограмм.
4. Разработка профессиограммы офис-менеджера.
5. Профессиологическая характеристика профессии офис-менеджер.

Психограмма профессии офис-менеджер.

Задания для самостоятельной работы.

Составить краткое описание следующих профессий: брэнд-менеджер, офис-менеджер, мерчендайзер, логистик, лоббист, девелопер

Тема 10. Информационное обеспечение руководителей (ПК-4)**Лекция.**

Роль офис – менеджера в принятии управленческих решений. Виды управленческих решений. Определение приоритета установления критериев решений. Организация подготовки, принятия решений и доведения их до исполнителей. Подходы к принятию решений. Работа с информацией. Изучение потребности руководителя в информации. Методы переработки информации. Письменные источники информации. Аннотирование и реферирование. Подготовка публичных выступлений для руководителя

Практическое занятие.

Составление и оформление различных видов выступлений

Задания для самостоятельной работы.

Подготовка списка книг, справочников, словарей, которые имеются в офисе (на примере конкретной организации)

Тема 11. Коммуникационные технологии в бизнесе (ПК-4)**Лекция.**

Связи с общественностью. Способы формирования общественного мнения. Внутренний и внешний PR. Работа со средствами массовой информации. Организация выставок и презентаций. Подготовка информационного сообщения для прессы (пресс-релиз). Работа над имиджем фирмы. Фирменный стиль организации. Компоненты фирменного стиля. Фирменный блок. Рекламная деятельность офиса – менеджера. Виды рекламы. Средства массовой рекламы.

Практическое занятие.

1. Подготовка пресс-релиза и пост-релиза.

Разработка рекламного сообщения

Задания для самостоятельной работы.

Изучение рекламы, транслируемой в СМИ. При изучении рекламы необходимо ответить на следующие вопросы:

- 1) Для кого предназначена реклама, т.е., какова ее аудитория?
- 2) Однородна ли эта аудитория?
- 3) Что сообщается в рекламе?
- 4) Одну или несколько тем она затрагивает?
- 5) Какие действия ожидаются от аудитории, и что им способствует?

Ответы на представленные вопросы необходимо оформить в виде текста сообщения, в котором предложения расположены в логической последовательности.

Тема 12. Изменения и нововведения в офисе. Дизайн интерьера и хозяйственная работа офиса – менеджера. Поддержка деятельности компании (ПК-4)

Лекция.

Сущность изменений и нововведений. Сущность понятий: инновационный процесс, переходный период. Координация инновационной деятельности. Методы внедрения новшеств. Обмен информацией в процессе внедрения проектов. Этапы создания проектов.

Место расположения офиса. Планировка офиса. Интерьер офиса. Дизайн офиса. Эргономика рабочего места. Организация рабочего места. Порядок в офисе. Использование клининговых компаний для уборки офиса. Здоровье и безопасность в офисе. Материальная ответственность. Организация быта руководства быта и подчиненных. Организация инвентаризации. Инвентаризация расчетов предприятия с банками и иными кредитными учреждениями. Инвентаризация денежных средств, денежных документов и бланков строгой отчетности. Инвентаризация товарно-материальных ценностей.

Организация питания сотрудников. Организация поездок. Корпоративные мероприятия: корпоративный отдых, корпоративные тренинги, интенсив-программы, туры, организация конференций.

Практическое занятие.

1. Подготовка плана приемной офиса

Задания для самостоятельной работы.

Подготовить пакет документов, необходимых для проведения инвентаризации

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

6 семестр

- посещаемость – 10 баллов
- текущий контроль – 70 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Офис в современной системе управления	Письмен ная работа (Письмен ная самостоят ельная работа)	10	<p>10-9 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>8-6 баллов – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p>5-4 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>3-2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
2.	Виды офисов и их оборудование	Письмен ная работа (Письмен ная самостоят ельная работа)	10	<p>10-9 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>8-6 баллов – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p>5-4 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>3-2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>

		Доклад	10	<p>10-9 баллов – студент грамотно выстраивает логику своего доклада по материалам реферата, раскрывает тему исследования, опираясь на результаты теоретических и эмпирических исследований последних 3-5 лет, демонстрирует оригинальные находки в решении проблемы, намечены перспективы исследования, продемонстрированы хорошие ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов. Грамотные ответы на дополнительные вопросы</p> <p>8-6 баллов - студент грамотно выстраивает логику своего доклада по материалам реферата, раскрывает тему исследования, опираясь на результаты теоретических или эмпирических исследований последних 5 лет, демонстрирует отдельные оригинальные находки в решении проблемы, перспективы исследования намечены отдельными штрихами, продемонстрированы хорошие ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов. Даны грамотные ответы на отдельные дополнительные вопросы</p> <p>5-4 балла - логика выступления в отдельных местах нарушается, тема исследования раскрывается, опираясь на результаты теоретических исследований последних 10 лет, отсутствуют оригинальные находки в решении проблемы, перспективы исследования намечены пунктирно, продемонстрированы средние ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов, ответы на вопросы требуют уточнения.</p> <p>3-2 балла – представленные результаты в массе своей не новы, ответ представляет собой простое зачитывание текста, отдельные ответы на дополнительные вопросы требуют уточнения</p> <p>1 балл - представленные результаты в массе своей не новы, ответ представляет собой простое зачитывание текста, студент не может дать ответы на дополнительные вопросы</p>
3.	Информационное и документационное обеспечение офиса	Тестирование(контрольный срез)	10	1 балл начисляется за каждые 10% правильных ответов
4.	Коммуникации в офисе	Письменная работа (Письменная самостоятельная работа)	10	<p>10-9 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>8-6 баллов – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p>5-4 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>3-2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>

5.	Управленческое планирование как внешняя функция управления современным офисом. Влияние функций контроля и мотивации на деятельность офиса	Письменная работа (Письменная самостоятельная работа)	10	<p>10-9 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>8-6 баллов – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p>5-4 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>3-2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
		Доклад	10	<p>10-9 баллов – студент грамотно выстраивает логику своего доклада по материалам реферата, раскрывает тему исследования, опираясь на результаты теоретических и эмпирических исследований последних 3-5 лет, демонстрирует оригинальные находки в решении проблемы, намечены перспективы исследования, продемонстрированы хорошие ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов. Грамотные ответы на дополнительные вопросы</p> <p>8-6 баллов - студент грамотно выстраивает логику своего доклада по материалам реферата, раскрывает тему исследования, опираясь на результаты теоретических или эмпирических исследований последних 5 лет, демонстрирует отдельные оригинальные находки в решении проблемы, перспективы исследования намечены отдельными штрихами, продемонстрированы хорошие ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов. Даны грамотные ответы на отдельные дополнительные вопросы</p> <p>5-4 балла - логика выступления в отдельных местах нарушается, тема исследования раскрывается, опираясь на результаты теоретических исследований последних 10 лет, отсутствуют оригинальные находки в решении проблемы, перспективы исследования намечены пунктирно, продемонстрированы средние ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов, ответы на вопросы требуют уточнения.</p> <p>3-2 балла – представленные результаты в массе своей не новы, ответ представляет собой простое зачитывание текста, отдельные ответы на дополнительные вопросы требуют уточнения</p> <p>1 балл - представленные результаты в массе своей не новы, ответ представляет собой простое зачитывание текста, студент не может дать ответы на дополнительные вопросы</p>
6.	Общая характеристика профессии офис-менеджер	Тестирование(контрольный срез)	10	1 балл начисляется за каждые 10% правильных ответов

		Доклад	10	<p>10-9 баллов – студент грамотно выстраивает логику своего доклада по материалам реферата, раскрывает тему исследования, опираясь на результаты теоретических и эмпирических исследований последних 3-5 лет, демонстрирует оригинальные находки в решении проблемы, намечены перспективы исследования, продемонстрированы хорошие ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов. Грамотные ответы на дополнительные вопросы</p> <p>8-6 баллов - студент грамотно выстраивает логику своего доклада по материалам реферата, раскрывает тему исследования, опираясь на результаты теоретических или эмпирических исследований последних 5 лет, демонстрирует отдельные оригинальные находки в решении проблемы, перспективы исследования намечены отдельными штрихами, продемонстрированы хорошие ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов. Даны грамотные ответы на отдельные дополнительные вопросы</p> <p>5-4 балла - логика выступления в отдельных местах нарушается, тема исследования раскрывается, опираясь на результаты теоретических исследований последних 10 лет, отсутствуют оригинальные находки в решении проблемы, перспективы исследования намечены пунктирно, продемонстрированы средние ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов, ответы на вопросы требуют уточнения.</p> <p>3-2 балла – представленные результаты в массе своей не новы, ответ представляет собой простое зачитывание текста, отдельные ответы на дополнительные вопросы требуют уточнения</p> <p>1 балл - представленные результаты в массе своей не новы, ответ представляет собой простое зачитывание текста, студент не может дать ответы на дополнительные вопросы</p>
7.	Посещаемость		10	10 баллов – студент посетил все 100% занятий
8.	Премияльные баллы		20	активность во время практических занятий
9.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы		50	выполнение заданий по курсу
10.	Итого за семестр		100	

7 семестр

- посещаемость – 10 баллов
- текущий контроль – 40 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премияльные баллы – 20 баллов
- ответ на экзамене: не более 30 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
---------	------------------------------------	---------------------------------	--------------------	--------------------------------------

1.	Место офиса в структуре управления организацией	Письменная работа (Письменная самостоятельная работа)	10	<p>10-9 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>8-6 баллов – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p>5-4 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>3-2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
2.	Работа офис-менеджера с персоналом офиса	Выступление с докладом (Выступление с рефератом)	10	<p>10-9 баллов – студент грамотно выстраивает логику своего доклада по материалам реферата, раскрывает тему исследования, опираясь на результаты теоретических и эмпирических исследований последних 3-5 лет, демонстрирует оригинальные находки в решении проблемы, намечены перспективы исследования, продемонстрированы хорошие ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов. Грамотные ответы на дополнительные вопросы</p> <p>8-6 баллов - студент грамотно выстраивает логику своего доклада по материалам реферата, раскрывает тему исследования, опираясь на результаты теоретических или эмпирических исследований последних 5 лет, демонстрирует отдельные оригинальные находки в решении проблемы, перспективы исследования намечены отдельными штрихами, продемонстрированы хорошие ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов. Даны грамотные ответы на отдельные дополнительные вопросы</p> <p>5-4 балла - логика выступления в отдельных местах нарушается, тема исследования раскрывается, опираясь на результаты теоретических исследований последних 10 лет, отсутствуют оригинальные находки в решении проблемы, перспективы исследования намечены пунктирно, продемонстрированы средние ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов, ответы на вопросы требуют уточнения.</p> <p>3-2 балла – представленные результаты в массе своей не новы, ответ представляет собой простое зачитывание текста, отдельные ответы на дополнительные вопросы требуют уточнения</p> <p>1 балл - представленные результаты в массе своей не новы, ответ представляет собой простое зачитывание текста, студент не может дать ответы на дополнительные вопросы</p>
3.	Организация работы офис-менеджера с деловыми партнерами	Тестирование(контрольный срез)	10	1 балл начисляется за каждые 10% правильных ответов

4.	Информационное обеспечение руководителей	Выступление с докладом (Выступление с рефератом)	10	<p>10-9 баллов – студент грамотно выстраивает логику своего доклада по материалам реферата, раскрывает тему исследования, опираясь на результаты теоретических и эмпирических исследований последних 3-5 лет, демонстрирует оригинальные находки в решении проблемы, намечены перспективы исследования, продемонстрированы хорошие ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов. Грамотные ответы на дополнительные вопросы</p> <p>8-6 баллов - студент грамотно выстраивает логику своего доклада по материалам реферата, раскрывает тему исследования, опираясь на результаты теоретических или эмпирических исследований последних 5 лет, демонстрирует отдельные оригинальные находки в решении проблемы, перспективы исследования намечены отдельными штрихами, продемонстрированы хорошие ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов. Даны грамотные ответы на отдельные дополнительные вопросы</p> <p>5-4 балла - логика выступления в отдельных местах нарушается, тема исследования раскрывается, опираясь на результаты теоретических исследований последних 10 лет, отсутствуют оригинальные находки в решении проблемы, перспективы исследования намечены пунктирно, продемонстрированы средние ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов, ответы на вопросы требуют уточнения.</p> <p>3-2 балла – представленные результаты в массе своей не новы, ответ представляет собой простое зачитывание текста, отдельные ответы на дополнительные вопросы требуют уточнения</p> <p>1 балл - представленные результаты в массе своей не новы, ответ представляет собой простое зачитывание текста, студент не может дать ответы на дополнительные вопросы</p>
5.	Коммуникационные технологии в бизнесе	Письменная работа (Письменная самостоятельная работа)	10	<p>10-9 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>8-6 баллов – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p>5-4 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>3-2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
6.	Изменения и нововведения в офисе. Дизайн интерьера и хозяйственная работа офис – менеджера. Поддержка деятельности компании	Тестирование(контрольный срез)	10	1 балл начисляется за каждые 10% правильных ответов
7.	Посещаемость		10	10 баллов – студент посетил все 100% занятий

8.	Премияльные баллы	20	активность во время практических занятий
9.	Ответ на экзамене	30	10-17 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «удовлетворительно» 18-24 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «хорошо», 25-30 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «отлично».
10.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы	50	выполнение заданий по курсу
11.	Итого за семестр	100	

Итоговая оценка по экзамену выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
85 - 100 баллов	Отлично
70 - 84 баллов	Хорошо
50 - 69 баллов	Удовлетворительно
Менее 50	Неудовлетворительно

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Выступление с докладом (Выступление с рефератом)

Тема 8. Работа офис-менеджера с персоналом офиса

1. Изучение потребностей руководителя в информации. Формы и методы поиска и представления информации.
2. Основы работы по публичным отношениям. Способы формирования положительного общественного мнения.
3. Рекламная деятельность офиса.
4. Сущность изменений и нововведений.
5. Разработка проектов.

Тема 10. Информационное обеспечение руководителей

--

Доклад

Тема 2. Виды офисов и их оборудование

1. Формирование эффективного коллектива
2. Барьеры нововведений в работе офис-менеджера
3. Профессиональная подготовка офис-менеджера
4. Офис-менеджер: задачи позиционирования
5. Офис начинается с офис-менеджера

Тема 5. Управленческое планирование как внешняя функция управления современным офисом. Влияние функций контроля и мотивации на деятельность офиса

--

Тема 6. Общая характеристика профессии офис-менеджер

--

Письменная работа (Письменная самостоятельная работа)

Тема 1. Офис в современной системе управления

1. Управление офисом: понятие, основные функции.
2. Управление организацией.
3. Управленческий контроль: понятие, объект, субъект, предмет, задачи.
4. Технология процесса контроля.
5. Принципы и типы управленческого контроля

Тема 2. Виды офисов и их оборудование

--

Тема 4. Коммуникации в офисе

--

Тема 5. Управленческое планирование как внешняя функция управления современным офисом. Влияние функций контроля и мотивации на деятельность офиса

--

Тема 7. Место офиса в структуре управления организацией

- 1 Разработка проекта должностной инструкции офис-менеджера
- 2 Разработка критериев для формирования команды в офисе
- 3 Содержание профессиограммы офис-менеджера
- 4 Составление и оформление различных видов выступлений
- 5 Подготовка пресс-релиза и пост-релиза.
- 6 Разработка рекламного сообщения

Тема 11. Коммуникационные технологии в бизнесе

Тестирование

Тема 3. Информационное и документационное обеспечение офиса

1. Организация – это группа людей, которые сотрудничают между собой для достижения общей цели. Какие обязательные признаки организации вы знаете? (выберете правильные варианты)
наличие участников, которые обеспечивают реализацию ее цели,
существование организационной структуры и ее единого центра,
управление всеми внутренними процессами,
наличие организационной культуры,
наличие коллегиального органа.
2. Система ценностей, принципов, типов поведения, разделяемых всеми членами организации – это...
организационная культура,
управление организацией,
организация.

3. Перечислите основные уровни управления в организации (выберете правильные варианты)
 операционный,
 тактический,
 стратегический,
 инновационный,
 плановый,
 внеплановый.

4. В организации группы могут быть ...

формальными и неформальными,
 официальными и неофициальными.

5. На какой стадии развития команды проявляется стремление участников принять компромиссной решение?

на стадии нормирования,
 на стадии формирования команды,
 на стадии возможного конфликта,
 на стадии исполнения

Тема 6. Общая характеристика профессии офис-менеджер

--

Тема 9. Организация работы офис-менеджера с деловыми партнерами

1. Какие правовые документы регламентируют деятельность офис-менеджера? (выберете правильные варианты)

трудовой договор,
 должностная инструкция,
 правила внутреннего трудового распорядка,
 положение о персонале.

2. В соответствии с общими требованиями к профессиональной подготовке офис-менеджера каков должен быть опыт работы соискателя по данной профессии?

от полугода до трех лет,
 от года до пяти лет,
 от двух до трех лет.

3. Какие функции выполняет офис-менеджер? (выберете правильные варианты)

административные,
 регулятивные,
 контрольные,
 информационные,
 маркетинговые,
 хозяйственные,
 руководство персоналом,
 систематические.

4. В какие два функциональных блока можно сгруппировать функции офис-менеджера?

административный,
 обеспечивающий,
 коммуникативный,
 документационный.

5. Какие функции относятся к административному функциональному блоку? (выберете правильные варианты)

административная,

регулятивная,
 контрольная,
 руководство персоналом,
 хозяйственная.

Тема 12. Изменения и нововведения в офисе. Дизайн интерьера и хозяйственная работа офиса – менеджера. Поддержка деятельности компании

1. Какие функции относятся к обеспечивающему функциональному блоку? (выберете правильные варианты)
 информационная,
 маркетинговая,
 хозяйственная,
 руководство персоналом,
 регулятивная.
2. Какие подфункции входят в состав административной функций? (выберете правильные варианты)
 организационно-управленческая,
 координационная,
 плановая,
 отчетная.
3. Какие подфункции входят в состав регулятивной функции? (выберете правильные варианты)
 плановая,
 отчетная,
 организационно-управленческая,
 координационная.
4. Какие подфункции входят в состав контрольной функции? (выберете правильные варианты)
 оценочная,
 учетная,
 коммуникационная,
 документационная.
5. Какие подфункции входят в состав информационной функции? (выберете правильные варианты)
 коммуникационная,
 документационная,
 оценочная,
 учетная.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

Типовые вопросы экзамена (ПК-4)

1. Особенности дизайна интерьера офиса.
2. Хозяйственная деятельность офиса – менеджера.
3. Создание пресс-релиза. Понятие и особенности оформления пост-релиза.
4. Подготовка убедительного выступления руководителя.
5. Концепции офисных технологий.

Типовые задания для экзамена (ПК-4)

1. На основе изучения типовых должностных инструкций разработайте должностную инструкцию для офиса-менеджера АО.
2. Подготовить выступление для руководителя (тема на выбор)
3. Подготовить текст рекламного сообщения о производстве продукции

4. Представить схему технологии работы с проектом.

5. Подготовить и оформить пресс-релиз

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	ПК-4	На высоком уровне осуществляет организацию и поддержание функционального рабочего пространства руководителя и приемной, планирование рабочего дня руководителя
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ПК-4	На достаточном уровне осуществляет организацию и поддержание функционального рабочего пространства руководителя и приемной, планирование рабочего дня руководителя
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ПК-4	Слабо осуществляет организацию и поддержание функционального рабочего пространства руководителя и приемной, планирование рабочего дня руководителя
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ПК-4	Не способен осуществлять организацию и поддержание функционального рабочего пространства руководителя и приемной, планирование рабочего дня руководителя

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;

- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Ураева И.В. Секретарское обслуживание : учеб. пособие. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2014. - 229 с.
2. Рыбаков, А. Е. Основы делопроизводства : учебник. - 2022-08-04; Основы делопроизводства. - Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2016. - 320 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/67690.html>

6.2 Дополнительная литература:

1. Грозова О. С. Делопроизводство : учебное пособие. - Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2015. - 124 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439196>
2. Кауфман, Н. Ю. Документирование управленческой деятельности : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Документирование управленческой деятельности. - Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014. - 177 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/26681.html>
3. Лукаш Ю. А. Быть секретарем руководителя фирмы : учебное пособие. - 2-е изд., стер.. - Москва: Флинта, 2017. - 98 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114956>

6.3 Иные источники:

1. Журнал Делопроизводство и документооборот на предприятии. Официальный сайт - <https://delo-press.ru/journals/documents/>
2. Энциклопедия делопроизводства - <https://olimpoks.ru/enc/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Операционная система Microsoft Windows 10

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. – URL: <https://biblioclub.ru>
2. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyij-katalog>
3. Российская национальная библиотека. – URL: <http://nlr.ru>
4. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>
5. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prlib.ru>
6. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система. – URL: <https://www.studentlibrary.ru>
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
8. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>
9. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» . – URL: <http://www.biblioclub.ru>
10. ЭБС «Консультант студента»: коллекции: Медицина. Здравоохранение. Гуманитарные науки . – URL: <https://www.studentlibrary.ru>
11. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>
12. IPR BOOKS: электронно-библиотечная система. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.