МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

Утверждаю
Первый проректор – проректор по
учебной работе
_____ Чупандина Е.Е.
____. ____. 20____

Дополнительная образовательная программа повышения квалификации *«Менеджер офиса»*

Категория обучающихся: лица, имеющие среднее профессиональное, высшее образование

Объём программы: 72 часа

Форма обучения: очно-заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

Город – Воронеж

2023

I. Общая характеристика программы

1.1. Цели реализации программы

Совершенствование профессиональных компетенций офис–менеджера, необходимых для реализации им административно-управленческих функций в организациях различных форм собственности.

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы слушатели должны **знать:**

– теоретические основы концепций и моделей менеджмента, инструменты и методы управления персоналом, основы анализа внешней среды организации.

В результате освоения программы слушатели должны **уметь:**

– применять на практике полученные управленческие знания, выбирать адекватные методы управления персоналом, принимать грамотные управленческие решения;

В результате освоения программы слушатели должны **владеть навыками:**

– управления отношениями между представителями высшего руководства организации;

– в сфере управления корпоративной культурой.

II. Учебный план

	Наименование разделов и дисциплин	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практические занятия	самостоятельная работа	
1.	Модуль 1. Менеджмент организаций	14	6	8	-	Решение кейса
2.	Модуль 2. Организация работы офиса	14	6	8	-	Индивидуальное задание
3.	Модуль 3. Основы трудового права	8	4	4	-	Индивидуальное задание
4.	Модуль 4. Офисные информационные технологии	10	4	6	-	Решение кейса
5.	Модуль 5. Тайм-менеджмент	8	4	4	-	Индивидуальное задание
6	Модуль 6. Документационное обеспечение управления функционирования организации	8	6	4	-	Индивидуальное задание
7	Модуль 7. Управленческая	8	4	4	-	Индивидуальное задание

	психология и конфликтология					
8.	Итоговая аттестация	2	-	-	-	Тестирование, кейс-задания
	Итого	72	34	38	-	

Использование электронного обучения и дистанционных образовательных технологий: учебные материалы размещаются в электронной информационно-образовательной среде вуза «Электронный университет ВГУ – Moodle» (https://edu.vsu.ru/) для обеспечения возможности дистанционного освоения учебного материала и самостоятельной работы слушателей.

Руководитель дополнительной образовательной программы _____ Ким В.Н.

подпись

III. Рабочие программы дисциплин

1. Рабочая программа дисциплины «Менеджмент организаций» (14 часов)

1. **Цели курса:** Получение комплексных знаний, практических умений и навыков в административно-управленческой деятельности собственного и внутриорганизационного менеджмента.

2. **Задачи курса:**

– сформировать знания и навыки владения современной технологией управления;

– ознакомить слушателей с теоретическими моделями современного менеджмента для принятия адекватных управленческих решений;

– сформировать навыки эффективного межличностного общения, усовершенствовать навыки письменной коммуникации.

3.Планируемые результаты обучения:

– уметь применить современные формы системно-ситуационного подхода и методы комплексного анализа и моделирования управленческих ситуаций для обеспечения эффективной работы организации;

– знать методы социально-психологического регулирования в трудовом коллективе;

– владеть коммуникативными навыками в процессе личного общения с клиентами и сотрудниками компаний.

4.Содержание дисциплины

Тема 1. Эволюция управленческой мысли (2 час.).

Содержание темы: Менеджмент как вид деятельности и система управления. Понятийный аппарат, теоретические, эмпирические основы.

Организация как объект менеджмента. Механистическая, органическая, нейрокибернетическая, культурная, политическая метафоры организации (по Г.Моргану).

Менеджмент как профессия. Роли менеджера в организации (по Г.Минцбергу). Требования к подготовке менеджеров.

Исторические предпосылки и направления эволюции управленческой мысли.

Традиционный подход в менеджменте: Ф.Тейлор, А.Файоль, М.Вебер и др. Школа «человеческих отношений» (Э.Мэйо, Ф.Ретлисбергер и др.). Поведенческий подход. Количественная школа: Дж. Форрестер, Д.Мидоуз и др.

Современные направления развития управленческой мысли: «нео-человеческие отношения», концепция «7-S», теория «Z» и др.

Тема 2. Системный подход к организации. Новая парадигма управления (2 часа).

Содержание темы: Основные положения системного подхода и кибернетики применительно к организации. Закрытые и открытые системы. Микро-, мезо- и макроокружение организации.

Системная методология в применении к решению проблем в менеджменте: основы системной диагностики, ситуационный подход, социотехнические системы, методология «мягких» систем; и др.

Особенности современных условий функционирования бизнеса: индивидуализация и динамизм человеческого поведения, развитие новых технологий, глобализация предложения и спроса.

Социальная ответственность и этика в современном менеджменте. Становление новой парадигмы управления и ее особенности в российских условиях.

Тема 3. Организационные процессы и управленческие технологии (2 час.).

Содержание темы: Информационный характер технологии управления. Информация в менеджменте качественные и количественные характеристики, классификация.

Понятие и сущность коммуникации в менеджменте. Основные элементы процесса коммуникации.

Межличностные и организационные коммуникации. Барьеры, препятствующие эффективным коммуникациям. Пути их выявления и устранения. Коммуникационные роли и стили.

Сущность и особенности управленческих решений. Классификация. Требования к качеству управленческих решений.

Различные подходы и методы принятия решений в менеджменте. Организация выполнения управленческих решений и контроль.

Моделирование как метод принятия решений. Методологические принципы построения моделей. Типы моделей.

Тема 4. Организационные структуры и их проектирование (2 час.).

Содержание темы: Типология организаций. Факторы и современные тенденции изменения организационных форм.

Понятие и основные типы организационных структур управления (ОСУ): традиционные, дивизиональные, матричные; их сравнительные характеристики.

Распределение функций и полномочий, департаментализация и координация, организационная иерархия и делегирование полномочий. Децентрализация управления. Гибкость ОСУ.

Тенденции совершенствования организационных структур в современном менеджменте: увеличение разнообразия, переход к "плоским" структурам, повышение адаптивности, различные комбинации структурных элементов в организации и т.д. Бригадные, венчурные, инновационные, сетевые структуры.

Методики анализа рациональности организационной структуры.

Проектирование ОСУ как поиск наиболее эффективного сочетания организационных переменных. Основные параметры организационного проектирования. Факторы, оказывающие влияние на выбор параметров: характеристики внешней среды, технологии деятельности, стратегического выбора, поведения работников. Влияние размера организации и этапа ее жизненного цикла. Процесс и методы проектирования.

Тема 5. Руководство и лидерство (2 час.).

Содержание темы: Структура личности руководителя: личностно-деловые, профессиональные, интеллектуальные и психофизиологические качества.

Источники и механизмы использования власти и влияния в организации. Стили руководства и имидж менеджера. Деловой этикет. Проблемы «неэффективных» руководителей.

Различные подходы к лидерству: теории лидерских качеств (Р.Стогдилл, Р.Манн, У. Беннис), концепции лидерского поведения (К.Левин, Р.Лайкерт, Р.Блейк, Д.Моутон), концепции ситуационного лидерства (Ф.Фидлер, П.Херси, К.Бланшард, Р.Хаус, Т.Митчелл, В.Врум, А,Яго и др.), концепции атрибутивного лидерства.

Тема 6. Стратегический анализ в деятельности фирмы. Анализ внешней среды организации. Внутрифирменный стратегический анализ (4 часа).

Содержание темы: Понятие и структура стратегического анализа. Эволюция стратегического анализа. Методы анализа внешней среды. Анализ отрасли. Сценарный анализ. Модель пяти сил конкуренции М. Портера. Ресурсная модель анализа отрасли. Ресурсы и компетенции компании. Стратегические активы и стратегические компетенции. Источники конкурентных преимуществ. Достижение и поддержание устойчивых конкурентных преимуществ. Управление цепочками создания ценности. Бенчмаркинг. Реинжиниринг и оптимизация бизнес-процессов.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Основная литература:

1.Абрамов И.В. Менеджмент организации: бизнес-процессы (деловые процессы) : учебное пособие / И.В. Абрамов ; Воронеж. гос. ун-т .— Воронеж: Издательский дом ВГУ, 2017 .— 236 с.

2.Виханский О.С. Менеджмент : учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов .— 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2017 .— 653 с.

3. Веснин В.Р. Основы менеджмента: учебник /В.Р. Веснин. М.: Проспект, 2017. – 320

Дополнительная литература

1. Барнагян В.С. Менеджмент : учебное пособие / В.С. Барнагян, С.Н. Гончарова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ).— Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс *РГЭУ (РИНХ), 2018 .— 220 с.* http://biblioclub.ru/ .— ISBN 978-5-7972-2509-6 .— URL:http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567184

2. Егоршин А.П. Основы менеджмента: учебник для вузов /А.А. Егоршин. Н.Новг.: НИМБ, 2018. – 320 с.

3.Маслов, В. И. Менеджмент: учебно-методическое пособие / В.И. Маслов ; Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова ; Факультет глобальных процессов . – 2е изд. — Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2019 .— 29 с. — Библиогр.: с. 10. – http://biblioclub.ru/ . – <URL:http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=103839>.

Интернет-источники:

1. Образовательный портал «Электронный университет ВГУ».– (https://edu.vsu.ru/)
2. ЭБС «Университетская библиотека online» http://biblioclub.ru/
3. ЭБС «Издательства «Лань» https://e.lanbook.com/

6. Материально-технические условия реализации дисциплины и общие требования к организации образовательного процесса

Программа повышения квалификации реализуется в очно-заочной форме с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий с учетом индивидуальной готовности слушателя и уровня его профессиональной подготовки.

Программа осуществляется на основе материально-технической базы Воронежского государственного университета. Имеются все необходимые условия для проведения занятий:

– аудитории и компьютерные классы, оснащенные всем необходимым оборудованием, включенным в компьютерную сеть университета;

– высокоскоростной канал доступа в интернет;

– электронная информационно-образовательная среда университета: портал «Электронный университет ВГУ – Moodle» (https://edu.vsu.ru/) для обеспечения возможности дистанционного освоения учебного материала и самостоятельной работы слушателей;

– учебная литература, имеющаяся в ЗНБ ВГУ.

Программа повышения квалификации предполагает следующие формы участия слушателей:

– лекции;

– практические занятия;

– групповая дискуссия: обсуждение результатов изучения проблем построения и функционирования ОСУ на реальных предприятиях и организациях;

– экспресс-тестирование с обсуждением результатов.

7. Оценочные материалы и критерии оценки промежуточной аттестации по дисциплине

Промежуточная аттестация осуществляется в форме зачета по результатам выполнения индивидуальной работы (решение кейс-заданий).

Рекомендуемая тематика для выполнения индивидуальной работы:

– «Выбор оптимальной стратегии управления»;

– «Власть и лидерство»;

– «Стиль управления».

Для оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации используется шкала: «зачтено», «не зачтено».

Критерии оценки результатов промежуточной аттестации по дисциплине:

Оценка	Критерии оценок
Зачтено	Задание выполнено в полном объеме, при полном, исчерпывающем, аргументированном ответе. Работа отличается логической последовательностью, четкостью в выражении мыслей и обоснованностью делать теоретические и практические выводы.
Не зачтено	Выполнено менее 50% задания, в ответе имеются существенные ошибки.

8. Автор: Зенкова Олеся Андреевна – кандидат экономических наук, старший преподаватель кафедры экономики труда и основ управления

2. Рабочая программа дисциплины «Организация работы офиса» (14 часов)

1. Цели курса: Формирование у слушателей знаний о современных нормативных требованиях и правил работы офиса.

2. Задачи курса:

– ознакомить слушателей с особенностями планирования и организации деятельности офиса;

– ознакомить слушателей с деятельностью основных функциональных служб офиса;

– освоить требования коммуникативной и информационной деятельности офиса.

3. Планируемые результаты обучения:

– иметь знания о роли и значении офиса, их видах, специфики назначений в современных условиях;

– уметь организовывать повседневную офисную деятельность;

–.владеть навыками координирования и контроля результативности и эффективности работы команды.

4. Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие «офис» и сущность офисной работы (2 часа)

Содержание темы: Офис менеджмент. Квалификационная характеристика офис-менеджера. Планирование и организация деятельности офиса. Разработка и внедрение корпоративной культуры в соответствии с принятой на предприятии в целом.

Тема 2. Административная деятельность офис-менеджера (4 часа)

Содержание темы: Административная работа офис-менеджера. Организация рабочего места в офисе. Организация труда и отдыха работникам офиса. Материально-техническое и финансовое обеспечение офисной деятельности. Зонирование офиса.

Тема 3. Хозяйственная деятельность офис-менеджера (4 часа)

Содержание темы: Организация закупки офисной техники, комплектующих, расходных материалов. Система безопасности офиса. Организация питания сотрудников офиса. Уборка офисного помещения. Планирование поездок и оптимизация. Использование автотранспорта организации.

Тема 4. Контрольные и отчетные обязанности (4 часа)

Содержание темы: Проведение инвентаризации и ревизий материальных ценностей в офисе. Аттестация персонала. Организация и подготовка внутренней отчетностей для вышестоящего контроля.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Авдеев В.В. Управление персоналом: технологии формирования команды. Учебное пособие. – М., 2002.

2.Харрисон Д. Организация работы офис-менеджера учреждения. - М., Экономика, 1992.

3.Вересов Н.Н. Психология управления. Учебное пособие. – М., Воронеж, 2001.

5. Гилязова О. С. Управление офисом социологический аспект. Учебное пособие. – Екатеринбург, 2014.

Дополнительная литература

1. Теория организации и организационное поведение. Организационное поведение : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры : [для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по экон. направлениям] / [В.Г. Антонов и др.] ; под ред. Г.Р. Латфуллина, О.Н. Громовой, А.В. Райченко .- М.: Юрайт, 2019 .- 299 с.

2. Зубарев, Г.А. Организационное поведение: лекции, ситуации, тесты [Электронный ресурс]: учебное пособие. Ч. 1 / Г.А. Зубарев ; Воронеж. гос. ун-т .— Электрон. текстовые дан. - Воронеж: Издательско-полиграфический центр Воронежского государственного университета, 2013 .— 32 с. <URL:http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/m13-199.pdf>.

3. Семенов, Альберт Константинович. Организационное поведение : учебник : / А.К. Семенов, В.И. Набоков .— Москва: Дашков и Ко, 2015 .— 268 с.

Интернет-источники:

1. Образовательный портал «Электронный университет ВГУ».– (https://edu.vsu.ru/)
2. ЭБС «Университетская библиотека online» http://biblioclub.ru/
3. ЭБС «Издательство «Лань» https://e.lanbook.com/

6.Материально-технические условия реализации дисциплины и общие требования к организации образовательного процесса

Программа повышения квалификации реализуется в очно-заочной форме с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий с учетом индивидуальной готовности слушателя и уровня его профессиональной подготовки.

Программа осуществляется на основе материально-технической базы Воронежского государственного университета. Имеются все необходимые условия для проведения занятий:

– аудитории и компьютерные классы, оснащенные всем необходимым оборудованием, включенным в компьютерную сеть университета;

– высокоскоростной канал доступа в интернет;

– электронная информационно-образовательная среда университета: портал «Электронный университет ВГУ – Moodle» (https://edu.vsu.ru/) для обеспечения возможности дистанционного освоения учебного материала и самостоятельной работы слушателей;

– учебная литература, имеющаяся в ЗНБ ВГУ.

Программа повышения квалификации предполагает следующие формы участия слушателей:

– лекции;

– практические занятия;

– групповая дискуссия;

– индивидуальные консультации.

7. Оценочные материалы и критерии оценки промежуточной аттестации по дисциплине

Промежуточная аттестация осуществляется в форме зачета по результатам выполнения индивидуального задания. Для оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации используется шкала: «зачтено», «не зачтено».

Пример индивидуального задания. Проведение модерации по темам: «Разработка системы вознаграждений в организации, включающей стимулы, соответствующие всем группам потребностей по А. Маслоу». «Разработка системы стимулов в разрезе 7-ми уровневой пирамиды потребностей А. Маслоу».

Критерии оценки результатов промежуточной аттестации по дисциплине

Оценка	Критерии оценок
Зачтено	- Задание выполнено корректно, последовательно и не требует дополнительных пояснений от слушателя. Представлены аргументированные выводы. Определены причины проблем, сделаны аргументированные предложения.
Не зачтено	- Задание выполнено некорректно. Имеются затруднения с выводами, которые не всегда имеют доказательный характер. Предложения недостаточно проработаны.

8.Автор: Майорова Валентина Васильевна – кандидат экономических наук, старший преподаватель кафедры экономики и управления организациями

3. Рабочая программа дисциплины «Основы трудового права» (8 часов)

1.Цели курса: Овладение теоретическими основами в области правового регулирования трудовых отношений и получении практических навыков в сфере реализации трудового законодательства Российской Федерации.

2.Задачи курса:

– получить основные знания о предмете, методе, источниках трудового права;

– уяснить содержание и основания возникновения трудовых отношений, а также особенности правового регулирования труда отдельных категорий работников;

–уяснить особенности правового регулирования основных общественных отношений, складывающихся в предметной сфере трудового права;

- получить знания о способах защиты прав участников трудовых отношений.

3. Планируемые результаты обучения:

– уметь ориентироваться в основных способах защиты прав субъектов трудовых отношений;

– знать основные положения трудового законодательства;

– владеть навыками поиска, анализа и использования нормативных актов.

4.Содержание дисциплины

Тема 1. Основные начала трудового законодательства (2 часа).

Содержание темы: Предмет и метод трудового права как отрасли права. Принципы трудового законодательства. Источники трудового права. Субъекты трудовых отношений. Локальные нормативные акты.

Тема 2. Правовое регулирование трудовых отношений (2 часа).

Содержание темы: Трудовые отношения: понятие, стороны, основания возникновения. Правовое регулирование трудового договора. Основные права и обязанности работников и работодателей.

Тема 3. Основные способы защиты трудовых прав. (2 часа)

Содержание темы: Самозащита и иные способы защиты трудовых права. Разрешение индивидуальных и коллективных трудовых споров.

Тема 4. Особенности регулирования труда отдельных категорий работников. (2 часа)

Содержание темы: Особенности регулирования труда; женщин и лиц с семейными обязанностями; руководителя организации совместителей; дистанционны работников и иных.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Буянова, М.О. Трудовое право России: учебник / М.О. Буянова, О.Б. Зайцева ; под общ. ред. М.О. Буяновой. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2017. – 572 с. URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562838

6. Желтов О.Б. Трудовое право : учебник / О.Б. Желтов. – 3-е изд., стереотип. Москва: ФЛИНТА, 2017. – 438 с. – Режим доступа: URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=103497

Дополнительная литература:

1. Трудовое право: учебник / [Н.А. Бриллиантова и др.]; Акад. труда и соц. отношений; под ред. О.В. Смирнова, И.О. Снигиревой, Н.Г. Гладкова . – 5-е изд. – Москва: РГ - Пресс, 2016 . – 536 с.
2. Трудовое право: учебник для бакалавриата и магистратуры : [для студ. вузов, обуч. по юрид. направлениям и специальностям] / Нац. исслед. ун-т "Высш. шк. экономики" ; отв. ред. Ю.П. Орловский ; [ред.-сост. Е.С. Герасимова] .— Москва: Юрайт, 2016 . – 301 с.
3. Ступин, Э.С. Трудовой договор: понятие, стороны, содержание: курсовая работа / Э.С. Ступин ; Байкальский государственный университет экономики и права. – Иркутск: , 2015. – 31 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=428427

Интернет-источники:

1. Образовательный портал «Электронный университет ВГУ».– (https://edu.vsu.ru/)
2. ЭБС «Университетская библиотека online» http://biblioclub.ru/
3. ЭБС «ЮРАЙТ»

6.Материально-технические условия реализации дисциплины и общие требования к организации образовательного процесса

Программа повышения квалификации реализуется в очно-заочной форме с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий с учетом индивидуальной готовности слушателя и уровня его профессиональной подготовки.

Программа осуществляется на основе материально-технической базы Воронежского государственного университета. Имеются все необходимые условия для проведения занятий:

– аудитории и компьютерные классы, оснащенные всем необходимым оборудованием, включенным в компьютерную сеть университета;

– высокоскоростной канал доступа в интернет;

– электронная информационно-образовательная среда университета: портал «Электронный университет ВГУ – Moodle» (https://edu.vsu.ru/) для обеспечения возможности дистанционного освоения учебного материала и самостоятельной работы слушателей;

– учебная литература, имеющаяся в ЗНБ ВГУ.

В процессе преподавания используются следующие виды учебных занятий: лекции, практические занятия, консультации по выполнению контрольных заданий.

7. Оценочные материалы и критерии оценки промежуточной аттестации по дисциплине

Промежуточная аттестация осуществляется в форме зачета по результатам контрольного задания. Для оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации используется шкала: «зачтено», «не зачтено».

Рекомендуемые темы контрольных заданий для промежуточной аттестации:

1. Предмет, метод и источники трудового права.
2. Понятие, содержание (условия), виды трудового договора.
3. Порядок заключения трудового договора.
4. Прекращение трудового договора: понятие и основания.
5. Расторжение трудового договора по инициативе работника.
6. Расторжение трудового договора по инициативе работодателя.

7. Особенности регулирования отдельных категорий работников (категория по выбору студента).
8. Защита трудовых прав работников: понятие и способы защиты.
9. Понятие, признаки, порядок разрешения индивидуального трудового спора.
10. Понятие, признаки, порядок разрешения коллективного трудового спора.

Критерии оценки результатов промежуточной аттестации по дисциплине

Оценка	Критерии оценок
Зачтено	- Уровень знаний и владения категориальным аппаратом глубокий или достаточный.
Не зачтено	- Уровень знаний и владения категориальным аппаратом низкий.

8. Автор: Сазонникова Елена Викторовна – доктор юридических наук, доцент кафедры конституционного и муниципального права.

4. Рабочая программа учебной дисциплины «Офисные информационные технологии» (10 часов)

1.Цели курса: Формирование у слушателей комплекса знаний и навыков применения офисных технологий.

2.Задачи курса:

В результате изучения дисциплины слушатели должны:

–изучить функциональные возможности офисных программ;

–изучить базовые требования информационной безопасности;

–ознакомить слушателей с основными офисными электронными документами, презентациями; расчетными таблицами и графиками;

–использовать пакет программ MSOffice (или Open Office) для решения профессиональных задач.

3. Планируемые результаты обучения:

–знать базовые функциональные возможности экономических информационных систем;

–уметь решать стандартные задачи офисной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;

–владеть навыками работы с системами электронного документооборота.

4.Содержание дисциплины

Тема 1. Создание документов средствами текстовых процессоров (4 часа).

Содержание темы: Ввод и редактирование текста в документе. Автоввод текста (команда Повторить, использование автотекста, использование автозамены). Редактирование текста: способы редактирования (копирование, перемещение, удаление, вставка). Поиск и замена текста. Проверка орфографии. Способы перемещения по документу. Форматирование документов: использование библиотеки стилей, форматирование абзацев и символов,

копирование атрибутов формата. Создание таблиц. Использование границ и заливки. Графики и рисунки. Разработка внешнего вида страницы: создание колонтитулов, настройка параметров страниц, размещение текста на странице.

Тема 2. Обработка данных средствами электронных таблиц (4 часа).

Содержание темы: Форматирование листа электронных таблиц. Форматирование ячеек. Организация информации в рабочих книгах. Работа с листами. Работа с несколькими книгами. Защита листов и книг. Печать листов и книги. Обработка информации в списках. Использование списка ячеек в качестве базы данных. Сортировка. Использование автофильтра для поиска записей. Использование команды Итоги для организации списков. Создание сводных таблиц. Анализ экономических данных. Основные встроенные функции. Создание диаграмм.

Тема 3. Перспективы использования систем электронного документооборота (2 часа).

Содержание темы: Сравнительный анализ систем электронного документооборота, представленных на российском рынке. Системы организации и управления архивами. Системы маршрутизации документов (Optima Workflow). Системы электронного документооборота (СЭД «Директум»). Системы комплексной автоматизации бизнес-процессов (BPM-системы).

5.Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Бизяев А.А. Информационные технологии. Практикум [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Бизяев А.А. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2016. — Москва: Издательство НГТУ, 2016 .— 96 с. — Информационные технологии. Практикум [Электронный ресурс]: учеб. пособие /Бизяев А.А. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2016. — ISBN 5-7782-2936-5 .— <URL:http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778229365.html>.

2.Гасумова С. Е. Информационные технологии в социальной сфере : учебное пособие / С.Е. Гасумова .— 6-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2020 .— 311 с. : ил. — (Учебные издания для бакалавров) .— Библиогр.: с. 259-263. — http://biblioclub.ru/ .— ISBN 978-5-394-03642-2 .— <URL:http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573204>.

Дополнительная литература:

1.Информационные технологии. Базовый курс: учебник / А. В. Костюк, С. А. Бобонец, А. В. Флегонтов, А. К. Черных. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2019. — 604 с. — ISBN 978-5-8114-4065-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/114686

Интернет-источники:

1. Образовательный портал «Электронный университет ВГУ».– (https://edu.vsu.ru/)
2. ЭБС «Университетская библиотека online» http://biblioclub.ru/
3. ЭБС «Издательства «Лань» https://e.lanbook.com/
4.Система электронного документооборота (СЭД) DIRECTUM. Официальный сайт. http://www.directum.ru/

6.Материально-технические условия реализации дисциплины и общие требования к организации образовательного процесса

Программа повышения квалификации реализуется в очно-заочной форме с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий с учетом индивидуальной готовности слушателя и уровня его профессиональной подготовки.

Программа осуществляется на основе материально-технической базы Воронежского государственного университета. Имеются все необходимые условия для проведения занятий:

– аудитории и компьютерные классы, оснащенные всем необходимым оборудованием, включенным в компьютерную сеть университета;

– высокоскоростной канал доступа в интернет;

– электронная информационно-образовательная среда университета: портал «Электронный университет ВГУ – Moodle» (https://edu.vsu.ru/) для обеспечения возможности дистанционного освоения учебного материала и самостоятельной работы слушателей;

– учебная литература, имеющаяся в ЗНБ ВГУ.

В процессе преподавания используются следующие виды учебных занятий: лекции, практические занятия, консультации по выполнению индивидуальных заданий.

7.Оценочные материалы и критерии оценки промежуточной аттестации по дисциплине

Промежуточная аттестация осуществляется в форме зачета по результатам выступления с докладом. Для оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации используется шкала: «зачтено», «не зачтено».

Примерные темы докладов:

1. Текстовые процессоры. Основные функции. Создание документа, работа с шаблонами.
2. Текстовые процессоры. Форматирование документа (абзац, библиотека стилей, автоформатирование). Команды Найти, Заменить. Способы выделения текста. Навигация по документу.
3. Табличные процессоры. Назначение и основные функции. Вычисления в ячейках: понятие адреса, формулы и функции. Форматирование ячеек. Способы условного форматирования
4. Табличные процессоры. Оформление рабочего листа, колонтитулы, настройка печати рабочих листов.
5. Табличные процессоры. Обработка списков: сортировка фильтрация (автофильтр, расширенный фильтр).
6. Табличные процессоры. Работа с данными: сводные таблицы. Графики и диаграммы. Основные типы и элементы: легенда, название, подпись данных, подпись горизонтальной оси.
7. Сравнительный анализ систем электронного документооборота

Доклад должен быть представлен в виде файла, содержать иллюстрации и список использованных источников.

Критерии оценки результатов промежуточной аттестации по дисциплине

Оценка	Критерии оценок
Зачтено	- Тема доклада раскрыта, слушатель показал хорошее знание темы исследования. Цель сформулирована, четко обоснована, дан план его достижения. Печатный вариант доклада отличается грамотным оформлением.
Не зачтено	- Тема доклада раскрыта фрагментарно. Цель сформулирована, но план достижения отсутствует. Есть ошибки оформления в печатном варианте доклада.

8.Автор: Шуршикова Галина Владимировна – кандидат технических наук, доцент кафедры информационных технологий и математических методов в экономике

5. Рабочая программа учебной дисциплины «Тайм-менеджмент» (8 часов)

1. **Цели курса:** формирование у слушателей базовых знаний в области управления временем как нематериальным ресурсом, являющимся основой организации эффективной деятельности как на персональном, так и на корпоративном уровне.

2. Задачи курса:

- знакомство с основными понятиями в области организации времени;
- получение знаний о современных технологиях рациональной организации использования времени как нематериального ресурса профессионального развития;
- изучение технологий эффективной организации времени на персональном и корпоративном уровнях;
- освоение базовых навыков создания персональной системы учета, планирования времени, личного целеполагания и приоритезации задач.

3. Планируемые результаты обучения:

- знание методов самоорганизации рабочего времени,
- умение рационального применения временных ресурсов и эффективного взаимодействия с другими исполнителями.

4.Содержание дисциплины

Тема 1. Жизненный баланс и нормирование личного и рабочего времени (4 часа)

Содержание темы: Колесо жизненного баланса. Методы нормирования времени. Личный хронометраж. Похитители времени. Основные правила тайм-менеджмента.

Тема 2. Технологии тайм-менеджмента (4 часа).

Содержание темы: Технологии постановки цели. To do list. Матрица Эйзенхауэра. Метод Альпы. График Ганта. Принцип Парето. Составление ментальных карт.

5.Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Медведева, В. Р. Тайм-менеджмент. Развитие навыков эффективного управления временем: учебное пособие / В.Р. Медведева ; Министерство образования и науки России; Казанский национальный исследовательский технологический университет.— Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет, 2017 .— 92 с.
2. Тайм-менеджмент / Г.А. Архангельский, М.А. Лукашенко, Т.В. Телегина, С.В. Бехтерев; Под ред. Г.А. Архангельского. – М.: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2014. – 311 с.

Дополнительная литература:

1. Карри М. Режим гения. Распорядок дня великих людей : [16+] / Мейсон Карри ; [пер. с англ.: Л. Сумм] . – 2-е изд. – Москва : Альпина Паблишер, 2014 . – 301 с

2. Маслова Е. Л. Менеджмент / Е. Л. Маслова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. – 336 с.
3. Моргенстерн, Д. Тайм менеджмент. Искусство планирования и управления своим временем и своей жизнью / Джулия Моргенстерн. – М.: Добрая книга, 2016. - 256 с.
4. Персональный менеджмент / С.Д. Резник, В.В. Бондаренко, Ф.Е. Удалов и др. – М.: ИЦ ИНФРА-М, 2016. – 590 с.

Интернет-источники:

1. Образовательный портал «Электронный университет ВГУ».– (https://edu.vsu.ru/)
2. ЭБС «Университетская библиотека online» http://biblioclub.ru/
3. ЭБС «Издательства «Лань» https://e.lanbook.com/

6.Материально-технические условия реализации дисциплины и общие требования к организации образовательного процесса

Программа повышения квалификации реализуется в очно-заочной форме с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий с учетом индивидуальной готовности слушателя и уровня его профессиональной подготовки.

Программа осуществляется на основе материально-технической базы Воронежского государственного университета. Имеются все необходимые условия для проведения занятий:

– аудитории и компьютерные классы, оснащенные всем необходимым оборудованием, включенным в компьютерную сеть университета;

высокоскоростной канал доступа в интернет;

– электронная информационно-образовательная среда университета: портал «Электронный университет ВГУ – Moodle» (https://edu.vsu.ru/) для обеспечения возможности дистанционного освоения учебного материала и самостоятельной работы слушателей;

– учебная литература, имеющаяся в ЗНБ ВГУ.

В процессе преподавания используются следующие виды учебных занятий: лекции, практические занятия (дискуссии по темам, командное решение ситуационных практикумов, деловая игра).

7.Оценочные материалы и критерии оценки промежуточной аттестации по дисциплине

Промежуточная аттестация осуществляется по результатам выполнения индивидуального задания. Для оценивания результатов обучения используется шкала: «зачтено», «не зачтено».

Примерные темы индивидуальных заданий:

1.Составить колесо личного жизненного баланса.

2.Провести хронометраж личного и профессионального (рабочего) времени.

3.Составить ментальную карту по приоритетным направлениям личностного развития.

Критерии оценки результатов промежуточной аттестации по дисциплине

Оценка	Критерии оценок
Зачтено	- Задание выполнено корректно, последовательно и не требует дополнительных пояснений от слушателя. Представлены обоснованные выводы. Демонстрируется

	умение анализировать материал, правильно определены причины проблем, сделаны аргументированные предложения.
Не зачтено	- Задание выполнено некорректно. Имеются затруднения с выводами, не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Предложения недостаточно проработаны.

8. **Автор:** Меняйло Галина Владимировна – кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики и управление организациями.

6. Рабочая программа учебной дисциплины «Документационное обеспечение управления функционирования организации» (8 часов)

1. **Цели курса**: освоение слушателями правил составления документов, формирование базовых основ и навыков в области документационного обеспечения управления и реализация их в своей профессиональной деятельности.

2. Задачи курса:

– ознакомить слушателей с основными понятиями в области документационного обеспечения управления;

– получить знания в области нормативно-правовой базы документационного обеспечения управления;

– изучить виды официальных документов и требований к их составлению и оформлению и сформировать навыки разработки, оформления и применения документации, опосредующей отношения в сфере управления.

3. Планируемые результаты обучения:

– знать основные правила оформления официальной документации, необходимой для обеспечения внутреннего управления организации;

– уметь использовать основные программные продукты общего назначения при оформлении документации;

– владеть навыками составления официальной документации.

4. Содержание дисциплины

Тема 1. Основы документационного обеспечения управленческой деятельности (4 часа).

Содержание темы: Понятие документационного обеспечения управления. Государственная система документационного обеспечения управления. Унификация и стандартизация документов. Документ, его свойства и структура. Современные способы и техника создания документов. Контроль исполнения документов. Организация хранения документов и обеспечения их сохранности.

Тема 2. Организация системы документационного обеспечения управления (4 часа).

Содержание темы: Систематизация документов в организации. Общероссийские системы документации. Состав управленческих документов, их основные виды. Требования к оформлению и содержательные особенности различных видов документов. Виды бланков и требования к ним. Особенности

служебной переписки в организациях. Проблемы эффективности в организации документационного обеспечения управления.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Раздорожный А.А. Документирование управленческой деятельности / А.А. Раздорожный. – М.: ИНФРА-М, 2016. - 304 с.

Дополнительная литература:

2. Быкова Т.А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) / Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина. – М.: ИНФРА-М, 2015. - 304 с.
3. Гринберг А.С. Документационное обеспечение управления / А.С. Гринберг, Н.Н. Горбачёв, О.А. Мухаметшина. – М.: Юнити-Дана, 2015. - 391 с.

Интернет-источники:

1. Образовательный портал «Электронный университет ВГУ».– (https://edu.vsu.ru/)
2. ЭБС «Университетская библиотека online» http://biblioclub.ru/
3. ЭБС «Издательства «Лань» https://e.lanbook.com/

6.Материально-технические условия реализации дисциплины и общие требования к организации образовательного процесса

Программа повышения квалификации реализуется в очно-заочной форме с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, с учетом индивидуальной готовности слушателя и уровня его профессиональной подготовки.

Программа осуществляется на основе материально-технической базы Воронежского государственного университета. Имеются все необходимые условия для проведения занятий:

Промежуточная аттестация осуществляется по результатам выполнения индивидуального задания.

– аудитории и компьютерные классы, оснащенные всем необходимым оборудованием, включенным в компьютерную сеть университета;

– высокоскоростной канал доступа в интернет;

– электронная информационно-образовательная среда университета: портал «Электронный университет ВГУ – Moodle» (https://edu.vsu.ru/) для обеспечения возможности дистанционного освоения учебного материала и самостоятельной работы слушателей;

– учебная литература, имеющаяся в ЗНБ ВГУ.

В процессе преподавания используются следующие виды учебных занятий: лекции, практические занятия. В процессе обучения слушателям рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой.

7.Оценочные материалы и критерии оценки промежуточной аттестации по дисциплине

Промежуточная аттестация осуществляется в форме зачета по результатам выполнения контрольного задания. Для оценивания результатов обучения используется шкала: «зачтено», «не зачтено».

Контрольное задание включает выполнение индивидуального задания:

1. Оформление и составление различных видов документов, первичных оправдательных документов.

2. Составление реестра документов структурного подразделения.

3. Составление перечня мер по повышению эффективности работы с документами, культуры служебной переписки.

Критерии оценки результатов промежуточной аттестации по дисциплине

Оценка	Критерии оценок
Зачтено	- Задание выполнено в полном объеме, при полных исчерпывающих, аргументированных ответах. Ответы отличаются логической последовательностью, четкостью в выражении мыслей и обоснованностью выводов.
Не зачтено	- Выполнено менее 50% заданий, в ответе имеются существенные ошибки.

8. Автор: Зенкова Олеся Андреевна – кандидат экономических наук, старший преподаватель кафедры экономики труда и основ управления

7. Рабочая программа учебной дисциплины «Управленческая психология и конфликтология» (8 часов)

1. Цели курса: освоение слушателями базовых основ психологии управления и методов их решения, формирование представления о психологических особенностях управленческой деятельности и практических навыков кризис-менеджмента.

2.Задачи курса:

– ознакомить слушателей со специальными психологическими знаниями в сфере управленческого общения, взаимодействия и ситуативного анализа;

– уметь вычленять и учитывать специфику и проблематику психологических факторов в структуре управленческих действий и ситуаций;

– ознакомить слушателей с элементами диагностики конфликтной напряженности и прогнозирования, предупреждения конфликтов.

3.Планируемые результаты обучения:

– знать психологические аспекты исполнительской деятельности и виды конфликтов в управленческой деятельности;

– уметь в нестандартных ситуациях нести социальную и этическую ответственность за принятые решения и применять в процессе общения в коллективе разные методы психологической и этической защиты;

– владеть навыками организации взаимодействия и профессионального общения.

4. Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие личности в психологии (2 часа).

Содержание темы: Психологическая структура личности. Психология управления поведением личности. Мотив и мотивации в психологии управления. Психология управления групповыми явлениями и процессами (группообразование). Пути оптимизации психологического климата.

Тема 2. Психологические особенности личности руководителя (2 часа).

Содержание темы: Особенности профессиональной деятельности руководителя. Руководитель – менеджер – предприниматель – лидер. Методики

изучения психологических качеств руководителя. Психология делового общения. Типы и формы взаимодействия. Понятия обратной связи в общении.

Тема 3. Специфика психологического влияния в управленческой деятельности (2 часа).

Содержание темы: Психологическая сторона власти и подчинения. Психологические теории власти. Социально-биологическая теория (Аристотель, Ф. Ницше). Компенсаторная теория (К. Хорни). Полипотребностная концепция А. Каверина. Психологические последствия применения манипулятивных технологий в управлении. Исследования К. Мангеймом идеологического манипулирования через средства массовой коммуникации. Техники и приемы манипулирования.

Тема 4. Психология управления конфликтными ситуациями (2 часа).

Содержание темы: Психологические особенности конфликта как типа взаимодействия. Психологическая структура конфликта. Динамика конфликта: объективные предпосылки конфликта, осознание конфликта, конфликтные действия, разрешение конфликта. Модель поведения в конфликте Томаса - Киллмена. Уклонение, противодействие, компромисс, приспособление, сотрудничество как способы управления и регулирования конфликтами. Правила поведения в конфликте.

5.Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Психология и этика делового общения: учебник / В. Ю. Дорошенко, Лю И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.]. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 415 с.

2.Чернова Г.Р. Психология общения: [учеб. пособие] / Г.Р. Чернова, Т.В. Слотина. – Санкт- Петербург [и др.] : Питер, 2012. – 235 с/

Дополнительная литература:

1. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы / В.С. Агеев. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1990. – 240 с

2.Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. –М.: ИН- ФРА-М, 2009. – 293 с.

3. Арбузова Е.Н. Практикум по психологии общения / Е.Н. Арбузова, А.И. Анисимов, О.В. Шатровой. – Санкт-Петербург: Речь, 2008. – 269 с.

Интернет-источники:

1. Образовательный портал «Электронный университет ВГУ».– (https://edu.vsu.ru/)
2. ЭБС «Университетская библиотека online» http://biblioclub.ru/
3. ЭБС «Издательства «Лань» https://e.lanbook.com/

6.Материально-технические условия реализации дисциплины и общие требования к организации образовательного процесса

Программа повышения квалификации реализуется в очно-заочной форме с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, с учетом индивидуальной готовности слушателя и уровня его профессиональной подготовки.

Программа осуществляется на основе материально-технической базы Воронежского государственного университета. Имеются все необходимые условия для проведения занятий:

– аудитории и компьютерные классы, оснащенные всем необходимым оборудованием, включенным в компьютерную сеть университета;

– высокоскоростной канал доступа в интернет;

– электронная информационно-образовательная среда университета: портал «Электронный университет ВГУ – Moodle» (https://edu.vsu.ru/) для обеспечения возможности дистанционного освоения учебного материала и самостоятельной работы слушателей;

– учебная литература, имеющаяся в ЗНБ ВГУ.

В процессе преподавания используются следующие виды учебных занятий: лекции, практические занятия, ситуационные задания. В процессе обучения слушателям рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой.

7.Оценочные материалы и критерии оценки промежуточной аттестации по дисциплине

Промежуточная аттестация осуществляется по результатам выполнения контрольного индивидуального задания.

Для оценивания результатов обучения используется шкала: «зачтено», «не зачтено».

Примеры контрольных индивидуальных заданий:

1. Проанализировать структуру деятельности, позиции руководителя любого уровня и осуществить анализ (деятельность – мотив – цель – действия – операции – условия).

2. Разработать решение проблемной ситуации на основе модели «Семь ступеней».

3. Решение ситуативных задач (процедура принятия решений по Врому, Яго).

Критерии оценки результатов промежуточной аттестации по дисциплине

Оценка	Критерии оценок
Зачтено	- Задание выполнено корректно, последовательно и не требует дополнительных пояснений от слушателя. Представлен исчерпывающий анализ проблемных ситуаций. Выводы обоснованы. Демонстрируется умение правильно определять причины проблем, делать аргументированные предложения.
Не зачтено	- Задание выполнено некорректно. Нечетко сформулирована суть проблемной ситуации. Не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Не определены возможности разрешимости проблемы.

8. Автор: Ким Виктория Никифоровна – доктор философских наук, старший преподаватель Бизнес-школы

IV. Кадровое обеспечение дополнительной образовательной программы

№ п/п	Дисциплины (модули)	Характеристика педагогических работников							
		фамилия, имя, отчество, должность по штатному расписанию	Какое образовательное учреждение окончил, специальность (направление подготовки)	Ученая степень, ученое (почетное) звание, квалификационная категория	стаж педагогический (научно-педагогической) работы			основное место работы, должность	условия привлечения к педагогической деятельности
					всего	в т.ч. педагогической работы			
						всего	в т.ч. по указанной дисциплине		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Менеджмент организаций	Зенкова Олеся Андреевна, ст. преп-ль	ВГУ, экономика и управление народным хозяйством	к.э.н., ст. преп-ль	9	3	3	ВГУ, каф. экономики труда и основ управления, ст. преп-ль	внутреннее совместительство
2	Организация работы офиса	Майорова Валентина Васильевна, ст. преп=ль	ВГУ, экономика и управление народным хозяйством	к.э.н., ст. преп-ль	9	9	9	ВГУ, каф. экономики и управления организациями, ст. преп-ль	внутреннее совместительство
3	Основы трудового права	Сазонникова Елена Викторовна доцент	ВГУ, конституционное право; муниципальное право	д.ю.н., доцент	23	22	22	ВГУ, каф. конституционного и муниципального права, доцент	внутреннее совместительство
4	Офисные информационные технологии	Шуршикова Галина Владимировна, доцент	ВГУ, Математическое моделирование, численные методы и комплексы программ	к.т. н., доцент	34	30	30	ВГУ, каф. инф. технологий и математических методов в экономике, доцент	штатный
5	Тайм-менеджмент	Меняйло Галина Владимировна, доцент	ВГУ, экономика и управление народным хозяйством	к.э.н., доцент	21	20	20	ВГУ, каф. эк-ки и управления организациями, доцент	штатный
6	Документационное обеспечение управления	Зенкова Олеся Андреевна, ст. преп-ль	ВГУ, экономика и управление народным хозяйством	к.э.н., ст. преп-ль	9	3	3	ВГУ, каф эк-ки труда и основ управления,	внутреннее совместительство

	функционирования предприятия							ст.преп-ль	
7	Управленческая психология и конфликтология	Ким Виктория Никифоровна, ст. преп-ль	ТГУВ, философия культуры	д.ф.н., ст. преп-ль	42	29	18	ВГУ, ИДПО, Бизнес-школа, ст. преп-ль	штатный

V. Оценка качества освоения программы

Оценка качества освоения программы осуществляется в процессе промежуточной и итоговой аттестаций.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета в конце изучения каждой дисциплины.

Итоговая аттестация проводится после окончания освоения программы повышения квалификации и осуществляется в форме зачета по результатам тестирования и выполнения кейс-заданий.

Фонд оценочных средств для проведения итоговой аттестации по дополнительной образовательной программе «Менеджер офиса»

Тест

1. Укажите наиболее полное и точное определение управленческого решения:

а) Решение – это средство преодоления разрыва между желаемым и действительным состоянием объекта.
б) Решение – это средство использования появившейся возможности.
в) Управленческое решение – это выбор альтернативы.
г) Управленческое решение – это выбор альтернативы, осуществляемый руководителем в рамках должностных полномочий и компетенции, направленный на преодоление проблем и достижение целей организации.
д) Управленческое решение – это социальный акт.

2. Отметьте свойства–характеристики эффективного контроля.

а) Стратегическая направленность.
б) Тотальный характер контроля.
в) Объективность и доброжелательность.
г) Своевременность.
д) Гибкость.
е) Сложность.
ж) Простота.
з) Экономичность.
и) Установление жестких, но мало достижимых стандартов.

3. Каково оптимальное число подчиненных?

а) Чем больше подчиненных, тем лучше работать;
б) 15-30 человек;
в) 7-12 человек;
г) 3-5 человек.

4. К функциям стратегического уровня управления не относятся:

а) Проектирование организации;
б) Прогнозирование;
в) Учет запасов сырья;
г) Анализ динамики рынка.

5. Матричная структура позволяет обеспечить: …

а) быструю разработку новых изделий для производства;
б) полную прозрачность в распределении обязанностей;
в) гибкость в использовании линейных руководителей;
г) реализацию принципа единоначалия.

6. Ориентация на использование персонифицированного подхода к управлению работниками в организации связана со следующей обобщенной моделью восприятия поведения человека:

а) творческий, стремящийся к самоактуализации человек;
б) сложный психосоциальный человек;
в) рационально-экономический человек;
г) социальный человек.

7. Люди, умеющие подстраиваться под других людей в процессе коммуникаций, обладают:

а) высокой степенью психологической гибкости;
б) низкой степенью психологической гибкости.
в) чертами лидера-манипулятора;
г) чертами либерального руководителя

8. На какие аспекты деятельности влияет система 5 С?

а) безопасность, численность персонала, производительность;
б) безопасность, качество, производительность;
в) дисциплина, загрузка, вовлечение;
г) качество, количество, дисциплина.

9. Лучший стиль разрешения межличностного конфликта при любых обстоятельствах - это:

а) избегание конфликта;
б) поиск компромисса;
в) уступка;
г) сотрудничество;
д) конкуренция / давление;
ж) любой из возможных стилей в зависимости от конкретной ситуации.

10.Документ, определяющий функции, права и обязанности офис-менеджера предприятия:

а) устав;
б) должностная инструкция;
в) штатное расписание;
г) правила внутреннего распорядка

11. Принцип эквифинальности заключается в том, что:

а) единственный путь не приводит к достижению поставленных целей;
б) вне зависимости от выбранного пути конечное состояние системы однозначно определено;
в) желаемых результатов можно достичь различными способами;
г) к каждой конкретной цели ведёт определённый набор путей, следуя лишь которыми можно её достичь.

12. Нормативная стратегия проведения организационных изменений предполагает:

а) получение поддержки со стороны внутренних экспертов организации;
б) получение поддержки внешних экспертов-консультантов;
в) анализ и принятие решений единолично руководством;
г) ведение переговоров с заинтересованными сторонами.

13. К <u>техническим</u> причинам сопротивления изменениям относятся причины, связанные с:

а) перераспределением власти;
б) воздействием групповых установок;
в) человеческими и техническими условиями работы;
г) изменением ценностей и норм в организации.

14. К основным методам определения мотиваторов относят:

а) метод проективных вопросов;

б) психолингвистический анализ;

в) ситуационное интервью;

г) все вышеперечисленные.

15. Матрица Эйзенхауэра позволяет расставить приоритеты, оценив все задачи по двум критериям – …:

а) срочность и регулярность;

б) важность и срочность;

в) гибкость и жесткость;

г) жесткость и срочность.

16. В контекстном планировании задачи, для которых время исполнения известно заранее, называются …:

а) гибкими;

б) жесткими;

в) неважными;

г) приоритетными.

17. Неэффективно организованные процессы деятельности, ведущие к потерям времени, называются …:

а) похитителями качества;

б) поглотителями времени;

в) расхитителями собственности;

г) рубрикаторами потерь.

18. Правильно сформулированная цель должна соответствовать SMART-критериям, одним из которых является …:

а) определенность;

б) измеримость;

в) инвестируемость;

г) делимость.

19. Соотношение запланированной активности к непредвиденной и спонтанной активности составляет:

а) 80 : 20;

б) 60 : 40;

в) 75 : 25;

г) 50 : 50.

20. Раскройте содержание системного подхода к управлению качеством:

а) внедрение систем качества в соответствии с МС ИСО 9000;

б) сертификация внедренных систем качества, соответствующих МС ИСО 9000;

в) совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов в области качества для достижения этих целей;

г) переход от сертифицированных систем качества к тотальному менеджменту качества.

21. Какое определение качества соответствует МС ИСО 9000:2015?

а) качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворить определенные потребности в соответствии с ее назначением;

б) качество – совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;

в) качество – степень соответствия присущих характеристик требованиям;

г) качество продукции и услуг организации определяется способностью удовлетворять потребителей и преднамеренным или непреднамеренным влиянием на соответствующие заинтересованные стороны.

22. Какой новый принцип введен в стандарт МС ИСО серии 9000:2000?

а) система качества выстраивается в существующую систему управления;

б) ответственность за создание системы возлагается на руководство предприятия;

в) непрерывного улучшения системы менеджмента качества;

г) процессный подход.

23. Что такое кросс-диагностика?

а) кросс-диагностика – это оценка результатов, затем рассматриваются процессы, приводящие к этим результатам, а после этого изучаются системные факторы, в которых обычно находятся глубинные причины всех проблем организации;

б) кросс-диагностика – это установление коренных причин проблем на конкретном уровне с определением ответственности исполнителей;

в) кросс-диагностика – это оценка справа на лево по модели самооценки;

г) кросс-диагностика – это анализ результатов, достигнутых организацией.

24. Определение процесса в МС ИСО 9000-2000:

а) процесс – это взаимосвязанные виды деятельности в организации;

б) процесс – это вид деятельности, результатом которой является продукция;

в) процесс – это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы;

г) процесс – это совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата.

25.Основная часть текста протокола строится по следующей схеме:

а) Слушали- выступили-постановили;

б) Выступили-слушали-постановили;

в) Выступили-постановили;

г) Слушали-решили

26. В соответствии с какими документами помещают на бланках организации ее эмблему?

а) В соответствии с уставом (положением об организации);

б) В соответствии с приказом руководителя, закрепляющим определенный способ изображения эмблемы;

в) В соответствии с лицензией, выданной на тот или иной вид деятельности организации;

г) В соответствии с внутренним распоряжением руководителя

27. Когда на документах приводят сокращенное наименование организации?

а) Когда оно закреплено в учредительных документах организации;

б) Когда документ большой, и необходимо сэкономить место на поле документа;

в) Когда приказом руководителя разрешено его использование;

г) Когда сокращенное наименование дано в основных нормативных документах

28. Нумерация приказов по основной деятельности ведется:

а) как установлено «Инструкцией о делопроизводстве» ;

б) по порядку с момента образования фирмы;

в) подряд в пределах календарного года;

г) подряд в пределах квартала

29. Если в резолюции указано несколько исполнителей, то кто отвечает за выполнение поручения руководителя?

а) Лицо, указанное в списке исполнителей первым;
б) Лицо, определенное соответствующим дополнительным указанием руководителя;
в) Лицо, которому первому будет передан документ на исполнение;
г) Все исполнители, указанные в списке

30. Сфера управленческой деятельности, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами?

а) документоведение;
б) документооборот;
в) делопроизводство
г) документирование

Кейс - задания

1.Посетитель пришел на переговоры к одному из руководителей на 15 мин. раньше назначенного времени. Ваши действия. Обоснуйте.
2.Посетитель, которому назначена встреча одним из руководителей компании, ждет уже 5 мин. В этот момент руководитель сообщает Вам по телефону, что будет на месте только через 15 мин. Ваши действия.
3.Представьте себе, что Вам нужно выбрать оптимального поставщика канцелярских товаров для компании. Опишите свои действия и то, каким образом Вы будете принимать решение.
4.Одна из Ваших задач - фильтрация звонков, поступающих Вашему руководителю, как Вы будете это делать?
5.Одновременно Вас просят о каких-то действиях (которые входят в Ваши обязанности) два разных сотрудника. Параллельно делать это невозможно, а оба просят сделать это как можно быстрее. Ваши действия (дайте ответ, исходя из разных ситуаций: равные / не равные по иерархии в компании, действительно срочная задача / пожелание сотрудника).
6.Ваша задача - выбрать компанию-провайдера и организовать обеды в офисе, Ваши действия.
7.Вам необходимо сообщить руководителю о том, что заказанные для клиента подарки будут на 2 дня позже (это не Ваша вина). Как Вы это сделаете?
8.Телефонные звонки звучат одновременно. Ваши действия?
9.Вы офис-менеджер и набираете персонал в секретариат. Ваши действия. Каковы будут 3-4 требования к будущим сотрудникам?

Критерии оценки по итогам освоения дополнительной образовательной программы

Для оценивания результатов обучения используется шкала: «зачтено», «не зачтено».

Оценка	Критерии оценок
Зачтено	Выставляется при одновременном выполнении двух условий: - 50 % и более правильных ответов из общего числа тестовых заданий; - в логических рассуждениях и при решении кейс-задания нет ошибок, задача решена рациональным

	способом.
Не зачтено	Выставляется или при одновременном невыполнении двух условий, требуемых для оценки «зачтено», или при наличии хотя бы одного из следующих условий: - менее 50 % правильных ответов из общего числа тестовых заданий; - имеются существенные ошибки в логических рассуждениях и в решении кейс-задания либо отсутствует решение задания.

V. Составители программы

Зенкова Олеся Андреевна – кандидат экономических наук, старший преподаватель кафедры экономики труда и основ управления.

Майорова Валентина Васильевна – кандидат экономических наук, старший преподаватель кафедры управления организациями.

Сазонникова Елена Викторовна – доктор юридических наук, доцент кафедры конституционного и муниципального права.

Шуршикова Галина Владимировна – кандидат технических наук, доцент кафедры информационных технологий и математических методов в экономике.

Меняйло Галина Владимировна – кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики и управления организациями.

Ким Виктория Никифоровна – доктор философских наук, старший преподаватель Бизнес-школы.

ВЫПИСКА ИЗ РЕШЕНИЯ
заседания Научно-методического совета
Воронежского государственного университета

от 17.02.2023

1. Об открытии в Бизнес-школе Воронежского государственного университета дополнительной образовательной программы повышения квалификации «Менеджер офиса» (докл.: К.М. Гайдар, председатель НМС ВГУ).

Заслушав сообщение К.М. Гайдар,

Совет постановляет:

1) Открыть в Бизнес-школе Воронежского государственного университета дополнительную образовательную программу повышения квалификации «Менеджер офиса».

2) Контроль за исполнением настоящего решения возложить на К.М. Гайдар, председателя НМС ВГУ.

Председатель заседания К.М. Гайдар

Выписка верна:

Секретарь заседания

Е.А. Рогулькина
17.02.2023