Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Выборгский филиал РАНХиГС



Утверждена
ученым советом
Выборгского филиала РАНХиГС
Протокол от «14» февраля 2024 г. № 07

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации

«ОФИС-МЕНЕДЖЕР»

с дополнительным освоением электронного (онлайн) курса
«ОБЩИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

Выборг, 2024

Разработчик:

Славко Маргарита Андреевна
доцент кафедры ГМУ
Выборгского филиала РАНХиГС

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена на заседании Ученого совета Выборгского филиала РАНХиГС «14» февраля 2024 года, протокол № 07

Содержание

		стр.
1.	**Общая характеристика программы ……...……...……...**	**4-9**
	1.1. Цель реализации …….	4
	1.2. Нормативная правовая база ……..……..……..……	4
	1.3. Планируемые результаты освоения ……	6
	1.4. Категория слушателей ……..……	10
	1.5. Формы обучения и сроки освоения ……..…..…..	10
	1.6. Период обучения и режим занятий …….....……..	10
	1.7. Документ о квалификации ……..…….	10
2.	**Содержание программы ...…..……..... **	**11-15**
	2.1. Календарный учебный график …...……...…….....	11
	2.2. Учебный план ……...……..……...…….....	12
	2.3. Содержание программы по модулям/разделам/темам..…….....	13-15
3.	**Организационно-педагогическое обеспечение …….....…….....**	**15-22**
	3.1. Кадровое обеспечение …….....	15-17
	3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы…….....…….....…….....…….....…….....…….....…….....…….....……..	18
	3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы…….....…….....…….....…….....…….....…….....…….....…….....

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Офис-менеджер» направлена на подготовку компетентного администратора офиса, способного обеспечить деятельность современного офиса, создав условия для эффективной работы руководства и сотрудников организации.

Задачами реализации программы являются: изучение основ законодательства, необходимых для работы офис-менеджера, организации труда персонала, делопроизводства и электронного документооборота, деловых коммуникаций в профессиональной сфере, оформление кадровой документации, овладение навыками пользователя персонального компьютера.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Офис-менеджер» реализуется с дополнительным освоением обучающимися электронного (онлайн) курса «Общий менеджмент».

Курс «Общий менеджмент» разработан в целях реализации мероприятий по организации профессионального обучения и дополнительного профессионального образования отдельных категорий граждан в рамках федерального проекта "Содействие занятости" национального проекта «Демография».

Целью освоения дисциплины «Общий менеджмент» являются формирование компетенций, позволяющих получить слушателям представления о функционировании организаций, организационных структурах и основных функциях менеджмента.

Задачи освоения дисциплины:

- знать основные функции менеджмента и их содержание;
- знать основные виды организационных структур;
- иметь представление о функционировании организации и ее организационно-управленческих-процессах.

1.2. Нормативная правовая база.

1. Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 11 октября 2023г. № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»

3. Приказ Министерства образования науки Российской Федерации от 12.09.2013 №1061 «Об утверждении перечней специальностей и направлений подготовки высшего образования».

4. Приказ Министерства образования науки Российской Федерации от 1.07.2013 №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

5. Методические рекомендации Министерства образования науки Российской Федерации от 22.01.2015 №ДЛ-1/05вн «Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов».

6. Методические рекомендации Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.04.2014 года № 06-381. «Методические рекомендации по использованию электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных профессиональных образовательных программ».

7. Образовательный стандарт по направлению подготовки высшего образования 38.03.02. Менеджмент федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», утвержденный приказом № 01-3036 от 29.03.2021

8. Приказ РАНХиГС от 19.04.2019 №02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию»;

9. Приказ РАНХиГС от 22.09 2017 №01-6230 «Об утверждении Положения о применении в Академии электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

10. Приказ РАНХиГС от 13.08.2021 № 02-835 «Об утверждении положения о порядке разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ - программ профессиональной переподготовки, программ повышения квалификации».

11. Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июня 2020 № 333н).

1.3 Планируемые результаты обучения

Таблица 1

Виды деятельности	Общепрофессиональные/профессиональные компетенции ОПК, ПК или трудовые функции (ПСК и СК) *(формируются и (или) совершенствуются)*	Знания	Умения	Практический опыт
	УК-2 Разработка и реализация проектов Способен применять знания основных функций и закономерностей менеджмента при разработке проекта Способен понимать (рассматривать) организацию как систему	понятие, сущность, виды и структурные характеристики проекта; основные понятия проектного управления; основные принципы управления проектами	уметь разрабатывать структуру декомпозиции работ проекта; формировать календарный план-график проекта по методу критического пути ставить цели и задачи на каждом этапе реализации проекта; оценивать результаты реализации проекта	владеть методами управления рисками проекта; современными программными средствами по планированию и управлению проектами планирования проекта; оценки эффективности проекта; проведения календарного планирования, контроля ход реализации проекта
	ОПК ОС-1 Организационно-управленческая деятельность Способность воспринимать организацию как объект и функцию менеджмента	- знает основные функции менеджмента и их содержание - знает основные виды организационных структур - имеет представление о функционировании организации и ее организационно-управленческих процессах	- определяет вид организационной структуры организации, выделяет факторы внутренней и внешней среды - определяет основные функции менеджмента и их содержание - определяет методы менеджмента и их содержание - проводит анализ внутренней и внешней среды организации	- дает характеристику внутренних и внешних процессов в организации - демонстрирует реализацию функций менеджмента в групповой работе
	УК ОС-4. Способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	основы делового общения и публичных выступлений, методы ведения переговоров; сущности и структуры внутрифирменных коммуникаций на уровне обозначения; основных методов, способов и средств получения, хранения и переработки информации на уровне повторения; технологии создания и предоставления информационно- аналитической продукции на уровне воспроизведения; технологии создания организационной документации на уровне повторения; как подготовиться к выступлению; как справиться с волнением и эмоциями во время выступления; как удерживать внимание аудитории на определенное время	вести деловую переписку, осуществлять деловое общение, вести переговоры; выстраивать эффективные внутриорганизационные коммуникации; составлять деловые письма; владеть приемами удержания внимании аудитории; использовать презентации и другие наглядные материалы во время выступления.	навыками делового общения и публичного выступления, ведения переговоров; владения культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке целей и выбору путей ее достижения; овладение стилями, технологиями и формами межличностного общения;

Организационное и документационное обеспечение управление организациями любых организационно-правовых форм	ПСК 1.2 / A/02.3 – Организация работы с посетителями организации	- правила организации приема посетителей; - правила делового общения; - структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами; - правила организации приемов в офисе; - правила сервировки чайного (кофейного) стола; - правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним; - этика делового общения; - правила речевого этикета; - требования охраны труда; - правила защиты конфиденциальной служебной информации.	-общаться с посетителями; -использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации; - вести учетные формы, использовать их для работы; - создавать положительный имидж организации; - принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций; - применять информационно-коммуникационные технологии; - обеспечивать конфиденциальность информации.	- встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителей и сотрудниками; - ведение журнала записи посетителей; - учет посетителей и оформление пропусков; - содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей; - прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации; - организация и бронирование переговорных комнат; - сервировка чайного (кофейного) стола в офисе; - приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки).
	ПСК 2.1 / B/01.5 – Организация работы с документами	- нормативные правовые акты и нормативно-методические документы, определяющие порядок документационного обеспечения управления; - структура организации, руководство структурных подразделений; - современные информационные технологии работы с документами; - порядок работы с документами; - схемы документооборота; - системы скоростного письма; - правила работы с входящими, исходящими и внутренними документами; - правила организации и формы контроля исполнения документов в организации; - типовые сроки исполнения документов; - принципы работы со сроковой картотекой; - назначение и технология текущего и предупредительного контроля;	- работать со всей совокупностью информационно-документационных ресурсов организации; - пользоваться базами данных, в том числе удаленно; - пользоваться справочно-правовыми системами; - пользоваться автоматизированными системами учета, регистрации, контроля и информационно-справочными системами при работе с документами организации; - применять современные информационно-коммуникационные технологии для работы с документами, в том числе для оптимизации и повышения эффективности; - применять правила русского языка; - применять навыки скоростного письма.	- прием и первичная обработка входящих документов; - предварительное рассмотрение и сортировка документов на регистрируемые и нерегистрируемые; - подготовка входящих документов для рассмотрения руководителем; - регистрация входящих документов; - организация доставки документов исполнителям; - ведение базы данных документов организации; - ведение информационно-справочной работы; - обработка и отправка исходящих документов; - организация работы по регистрации, учету, хранению и передаче в соответствующие структурные подразделения документов текущего делопроизводства;

		- правила составления аналитических справок по организации работы с документами и контролю исполнения документов; - правила документационного обеспечения деятельности организации; - виды документов и их назначение; - требования, предъявляемые к документам в соответствии с нормативными правовыми актами и государственными стандартами; - правила составления и оформления информационно-справочных, организационных, управленческих документов; - правила создания и ведения баз данных служебных документов в организации; - системы электронного документооборота; - правила и сроки отправки исходящих документов; - требования охраны труда.		- контроль исполнения документов в организации.
	ПСК 2.2 / B/02.5 – Организация текущего хранения документов	- нормативные правовые акты и нормативно-методические документы, определяющие порядок документационного обеспечения управления; - виды номенклатур, общие требования к номенклатуре, методика ее составления и оформления; - правила согласования номенклатуры дел с ведомственными архивами и экспертной комиссией; - порядок формирования и оформления дел, специфика формирования отдельных категорий дел; - правила хранения дел, в том числе с документами ограниченного доступа; - правила выдачи и использования документов из сформированных дел; - требования охраны труда.	- организовывать работу по учету, хранению и передаче в соответствующие структурные подразделения документов текущего делопроизводства; - осуществлять методическое руководство делопроизводством в организации, контролировать правильное формирование, хранение и сдачу дел в архив; - разрабатывать номенклатуру дел структурного подразделения; - использовать номенклатуру дел при изучении структуры организации, составлении описей дел; - организовывать работу по формированию дел в соответствии с утвержденной номенклатурой дел организации; - формировать документы в дела с учетом их специфики; - систематизировать документы внутри дела; - обеспечивать сохранность и защиту документов организации;	- разработка номенклатуры дел для организации; - проверка правильности оформления документов и отметки об их исполнении перед их формированием в дело для последующего хранения; - формирование дел; - формирование заголовков дел и определение сроков их хранения; - контроль правильного и своевременного распределения и подшивки документов в дела.

			- применять информационно-коммуникационные технологии при работе с документами.	
	ПСК 3.4 / С/10.6 – Составление и оформление управленческой документации	- правовые основы управления (основы административного, трудового и гражданского права); - структура организации, руководство структурных подразделений, образцы подписей лиц, имеющих право подписания и утверждения документов и ограничения зон их ответственности; - правила документационного обеспечения деятельности организации; - порядок работы с документами; - требования, предъявляемые к документам в соответствии с нормативными правовыми актами и государственными стандартами; - виды документов, их назначение; - правила согласования документов организации (внутреннего и внешнего); - правила подписания и утверждения документов; - правила составления и оформления информационно-справочных, управленческих документов и служебных писем; - основы документной лингвистики; - правила русского языка; - требования охраны труда.	- редактировать тексты служебных документов; - пользоваться унифицированными формами документов; - оформлять кассовые финансовые документы и документы по учету накладных расходов; - печатать служебные документы; - пользоваться периферийными устройствами и оргтехникой; - работать с компьютером, сканером; - пользоваться офисным пакетом (текстовый редактор, таблицы); - пользоваться электронной почтой; - пользоваться системами электронного документооборота; - обеспечивать безопасность деятельности организации.	- составление проектов распорядительных (приказы, распоряжения) и информационно-справочных документов (служебные письма, справки, докладные и служебные записки); - печать служебных документов и материалов; - размножение служебных документов; - контроль прохождения документов в организации (согласование, подписание и утверждение документа).

Разработаны на основе образовательного стандарта по направлению подготовки высшего образования 38.03.02. Менеджмент федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», утвержденный приказом № 01-3036 от 29.03.2021 и Профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июня 2020 № 333н)

1.4. Категория слушателей

К освоению дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Офис-менеджер» допускаются лица, имеющие (получающие) среднее профессиональное образование; имеющие (получающие) высшее образование.

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Очная с применением дистанционных образовательных технологий. Общая трудоемкость программы 144 академических часа, из них: 97 академических часов – контактная работа (из них 46 часов-лекционные занятия, 51 час- практические занятия, 38 академических часов- самостоятельная работа с применением ДОТ, 2 часа итоговая аттестация (зачет в форме тестирования) по программе «Офис-менеджер», 7 часов- зачет по электронному курсу.

Дисциплина «Общий менеджмент» осваивается посредством электронного (онлайн) курса «Общий менеджмент» (далее – ЭК) обучающимися самостоятельно.

Общий объем дисциплины 36 академических часов.

Количество академических часов, выделенных на видеолекции, практикоориентированные задания, текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация: всего по ЭК – 36 ак.ч. Форма промежуточной аттестации – зачет.

Электронный курс осваивается через СДО Академии (https://lms.ranepa.ru/course).

1.6. Период обучения и режим занятий

Период обучения составляет: 6 недель

Режим занятий: 3-4 раза в неделю по 4- 6 академических часов.

1.7. Документ о квалификации

Удостоверение о повышении квалификации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

2. Содержание программы

2.1. Календарный учебный график

1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя	5 неделя	6 неделя
УЗ ДОТ	УЗ ДОТ, ТКУ	УЗ ДОТ, ТКУ	УЗ ДОТ , ТКУ	УЗ ДОТ , ТКУ	УЗ ДОТ, ТКУ, ИА

ДОТ – учебные занятия с применением дистанционных образовательных технологий
ТКУ-текущий контроль успеваемости
ИА – итоговая аттестация

2.2 Учебный план

№п/п	Наименование (модуля/раздела/дисциплины/темы), практики (стажировки)	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)	Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего[4]	В том числе								
				Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час			Лекции/ в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме[5]	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1.	Электронный курс «Общий менеджмент»	36	-	-	-	-	-	-	25	10	-	15		4	-Т	З(Д)/7	-	УК-2, ОПК ОС-1
2.	Правовое регулирование трудовых отношений	12	-	-	-	-	-	-	8	4	-	4	-	4	Т-	-	-	ПСК 3.4.
3.	Документационное обеспечение управления и архивоведение	22	-	-	-	-	-	-	16	8	-	8	-	6	УО, Т-	-	-	ПСК 2.1, 2.2 ПСК 3.4.
4.	Основы управления проектами	12	-	-	-	-	-	-	8	4	-	4	-	4	Т-	-	-	УК-2
5.	Основы деловых коммуникаций в профессиональной деятельности	26	-	-	-	-	-	-	18	8	-	10	-	8	К, ПЗ-	-	-	УК ОС-4 ПСК 1.2
6.	Деловая письменная коммуникация	12	-	-	-	-	-	-	8	4	-	4	-	4	ПЗ -	-	-	ПСК 3.4
7.	Современные офисные технологии	12	-	-	-	-	-	-	8	4	-	4	-	4	ПЗ-	-	-	ПСК 2.1
8.	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	10	-	-	-	-	-	-	6	4	-	2	-	4	УО-	-	-	ПСК 2.1
	Итоговая аттестация	2	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	З(2)	
	Всего:	**144**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**97**	**46**	-	**51**	**-**	**38**	**-**	**7**	**2**	

2.3. Содержание программы по модулям/разделам/дисциплинам/и (или) темам

Таблица 4

Номер *модуля/раздела/дисциплины/ темы* и его наименование	**Содержание *модуля/раздела/дисциплины/ темы***
Общий менеджмент (Электронный онлайн-курс)	Менеджмент: сущность, функции, этапы развития. Сущность коммуникаций, классификация каналов коммуникации, корпоративные коммуникации, коммуникационные сети, коммуникации в проекте, коммуникации со стейкхолдерами организации. Конфликты в коммуникациях. Корпоративная культура. Сущность корпоративной культуры. Индикаторы корпоративной культуры. Культура взаимного уважения и доверия. Сущность лидера. Характеристики лидера. Лидеры и менеджеры. Путь лидера. Ответственность. Принципы лидерства. Сущность инновации. Непрерывные и прорывные инновации. Организационные изменения. Модель SCARF. 8 шагов в реализации изменений по Коттеру
Правовое регулирование трудовых отношений	Понятие трудового права, его принципы. Понятие социального партнерства. Основные принципы социального партнерства. Понятие и формы занятости. Понятие трудового договора. Понятие и виды переводов на другую работу. Существенные условия труда. Понятие рабочего времени. Основные понятия в сфере охраны труда. Способы защиты трудовых прав и свобод.
Документационное обеспечение управления и архивоведение	Классификация организационно-распорядительных документов. Понятие и виды бланков организационно-распорядительных документов. Состав реквизитов организационно-распорядительных документов. Правила составления и оформления распорядительной документации: приказ по основной деятельности, распоряжение. Правила составления и оформление информационно-справочной документации. Состав, содержание, порядок подготовки и оформления организационно-управленческих документов (положение о персонале (коллективный договор); положение об охране труда; правила внутреннего трудового распорядка; должностная инструкция; положение о структурном подразделении, штатное расписание, положение о коммерческой тайне и т.д). Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики. Прием и первичная обработка входящих документов. Справочно-информационная работа с документами. Работа с базами данных организации. Оперативное хранение документов. Систематизация документов как основа организации их последующего хранения. Основные этапы разработки номенклатуры дел организации. Порядок оформления, согласования, утверждения и ведения номенклатуры дел. Понятие «дело». Принципы формирования дел. Организация экспертизы ценности документов, этапы проведения и оформление ее результатов. Регистрация документов. Прохождение внутренних документов
Основы управления проектами	Управление проектами в системе стратегического управления организацией Проект, программа, портфель. Нормативно - правовые документы проектного управления. Ключевые факторы успешного проекта Проект как сложная система. Окружение проекта. Функциональные области менеджмента проектами. Организационные структуры проекта Формирование корпоративной культуры служащих на основе проектного управления Формирование проектных команд.

Номер *модуля/раздела/дисциплины/ темы* и его наименование	Содержание *модуля/раздела/дисциплины/ темы*
Основы деловых коммуникаций в профессиональной деятельности.	**Процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности**. Деловая коммуникация как процесс информационного воздействия. Специфика делового общения в современных условиях. **Базовые составляющие деловое коммуникации в профессиональной деятельности**. Виды и функции деловой коммуникации. Общие представления о формах деловых коммуникаций. Структура деловой коммуникации. Модели коммуникации. **Основы делового этикета и имиджа**. Основные проблемы становления этики деловых отношений в России: внутренние и внешние барьеры. Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Составляющие внутреннего имиджа компании. Уровни имиджа организации. Составляющие имиджа организации. Этикет делового человека: понятие, организационные факторы, значимые для соблюдения. Деловой имидж**.** Влияние речи на деловой имидж. Правило комплимента. Ментальная составляющая делового имиджа. Вещественная составляющая делового имиджа. Ошибки при формировании делового имиджа. Имиджмейкер. Формирование уникального имиджа. **Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.** Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание. Технологии рационального поведения в конфликте: аутотренинг и социально-психологические тренинги, формирование установок на конструктивное поведение в конфликте. **Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте.** Приемы управления эмоциями в переговорном процессе по разрешению конфликтов. Спокойная реакция на эмоциональные действия партнера - первое правило самоконтроля эмоций. Рационализация эмоций, обмен содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения - второе правило самоконтроля эмоций. Поддержание высокой самооценки в переговорном процессе как основа конструктивного поведения — третье правило самоконтроля эмоций. **Технология проведения деловых совещаний и переговоров.** Переговоры. Этапы переговоров. Подготовка к переговорам: информационная подготовка, психологическая подготовка, время для переговоров, техническая подготовка, установление контакта, взаимная ориентация в проблеме, поиск решения, заключение соглашения и выход из контакта. Психология переговорного процесса.
Деловая письменная коммуникация	Современное деловое письмо как разновидность документа. Содержание: Определение понятий «деловое письмо» и «современное деловое письмо». Функции письма в делопроизводстве. Деловая переписка как важнейший способ связи между учреждениями и организациями в нашей стране и за рубежом. Современное деловое письмо как источник информации. Преимущества деловых писем как вида документа. Значение деловой переписки в деятельности предприятий и учреждений. Классификация деловых писем. Требования к тексту письма. Бланк письма. Структура современного делового письма. Требования к техническому оформлению деловых писем. Текст письма как основной реквизит данного документа. Главные требования к содержанию современных деловых писем.. Роль функционального назначения делового письма в его содержательном составе. Реквизиты делового письма. Язык и стиль современного делового письма. Основные группы и виды деловых писем. Письма общего и частного характера.
Современные офисные технологии	Основы создания и форматирования документов в Word. Работа с документами сложной структуры. Компьютерные технологии обработки информации на основе табличных процессоров. Информационные технологии обеспечения аналитической, расчетно-отчетной деятельности Решение задач оптимизации с помощью табличного процессора Excel. Документооборот организации. Программа 1С как эффективное средство кадрового делопроизводства. Требования к системе электронного документооборота — СЭД.. Примеры соединения лучших информационных и кадровых практик

Номер *модуля/раздела/дисциплины/ темы* и его наименование	**Содержание *модуля/раздела/дисциплины/ темы***
Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	Сущность, задачи и особенности конфиденциальной информации. Нормативно-правовое регулирование видов информации. Служебная тайна. Профессиональная этика. Коммерческая тайна. Определение состава конфиденциальных документов. Документирование конфиденциальной информации. Организация работы с конфиденциальными документами. Учет конфиденциальных документов. Принципы защиты информации. Методы и средства защиты информации от утери, кражи или порчи. Потенциальные угрозы информационной безопасности.

3. Организационно-педагогическое обеспечение реализации программы

3.1. Кадровое обеспечение

Сведения о профессорско-преподавательском составе и ведущих специалистах

Таблица 5

Ф.И.О. преподавателя/ ведущего специалиста	Специальность, присвоенная квалификация по диплому	Дополнительн/ая/ые квалификаци/я/и	Место работы, должность, основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности/по дополнительной квалификации	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой дисциплины/темы (модуля), практики/стажировки (при наличии) по данной программе
						Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Миргородская Василина Васильевна	Бакалавр. Направление подготовки 40.03.01 Юриспруденция	Удостоверение о повышении квалификации. Программа: Сопровождение учебного процесса в системе электронного обучения (на основе LMS Moodle), 2018 год	СЗИУ-филиал РАНХиГС, заместитель начальника молодежных инициатив Центра воспитательной работы Департамента образовательной деятельности СЗИУ-филиала РАНХиГС организационного отдела департамента магистратуры и аспирантуры.	нет	5	3	2	Архивоведение
Бойко Татьяна Викторовна	специальность-юриспруденция, квалификация- юрист	удостоверение о повышении квалификации «Использование средств электронной информационной образовательной среды университета в профессиональной деятельности преподавателя»	Выборгский филиал РАНХиГС кафедра государственного и муниципального управления, доцент	Канд.юрид.наук	18	15	15	Правовое регулирование трудовых отношений.
Булах Галина Валентиновна	Инженер-механик	Удостоверение о повышении квалификации «Использование электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в учебном процессе» Сертификат «Участник проекта»	Выборгский филиал РАНХиГС кафедра государственного и муниципального управления, доцент	Канд. экон. наук	20 лет	14 лет	5 года	Основы управления проектами

Фишева Анастасия Александровна	специальность-история, квалификация –историк, преподаватель истории	Удостоверение о повышении квалификации «Инструменты и сервисы разработки контента и организации электронного обучения» 4813/17-СЗ РЦК ОО № 08.12.2017	СЗИУ-филиал РАНХиГС, доцент кафедры государственного и муниципального управления	Канд.истор.наук	10	5	5	Документационное обеспечение управления
Красноярова Марина Викторовна	специальность – русский язык и литература, квалификация – учитель русского языка и литературы	удостоверение о повышении квалификации «Электронная информационно-образовательная среда», 600000309657 от 14 мая 2018 года	-	Канд.пед. наук	34	27	10	Основы деловых коммуникаций в профессиональной деятельности.
Лёвина Светлана Александровна	специальность психология, квалификация – психолог практик, преподаватель	удостоверение о повышении квалификации №78200015770 Инструменты и сервисы разработки контента и организации электронного обучения	Северо-Западный управления –филиал РАНХиГС , доцент кафедры журналистики и медиакоммуникаций	Канд. социолог. наук, доцент	25	25	18	Основы деловых коммуникаций в профессиональной деятельности.
Славко Маргарита Андреевна	специальность-документоведение и документационное обеспечение управления, квалификация - документовед	удостоверение о повышении квалификации «Электронная информационно-образовательная среда», 600000309670 от 14 мая 2018 года	Выборгский филиал РАНХиГС, доцент кафедры государственного и муниципального управления	Канд.истор.наук, доцент	18	18	18	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации
Семенов Игорь Александрович	специализация: электронные вычислительные машины, квалификация :инженер системо-техник		ИП «Крымов», специалист	нет	30	6	6	Современные офисные технологии

3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Выборгский филиал РАНХиГС располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов занятий слушателей, предусмотренных учебным планом и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Минимально необходимый для реализации программы перечень материально-технического обеспечения включает в себя:

- лекционные аудитории (оборудованные средствами видео и звуковоспроизведения);
- библиотека (имеющая рабочие места для слушателей, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет);
- компьютерные классы с персональными компьютерами, имеющие выход в Интернет.

Дистанционное обучение осуществляется с использованием платформы МТС Линк и СДО Академии.

Для обеспечения дистанционного взаимодействия преподавателей со слушателями программы повышения квалификации организован:

- дистанционный доступ слушателей к занятиям в онлайн-формате на платформе МТС Линк ;

- дистанционный доступ слушателей к учебно-методическим материалам программы (электронный онлайн-курс, презентационные материалы, практические и тестовые задания и др.) посредством создания и размещения учебно-методических материалов на СДО Академии.

Освоение дисциплины «Общий менеджмент» на основе электронного (онлайн) курса, размещённого по ссылке: https://lms-dpo.ranepa.ru/course/view.php?id=6283 , осуществляется слушателем при самостоятельном планировании и организации времени, отведенного на освоение дисциплины с учетом сроков прохождения финального компьютерного теста.

3.3 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Офис-менеджер» состоит из 8 тем и реализуется по очной форме обучения с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, то есть, с возможностью удаленного подключения слушателей (в формате онлайн) во время проведения лекционных и практических занятий.

В рамках освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Офис-менеджер» предусмотрена самостоятельная работа в объеме 38 учебных часов.

Реализация программы обеспечивается доступом слушателя к системе дистанционного обучения Moodle (СДО Академии), информационным ресурсам (библиотечным фондам, компьютерным базам данных и др.) по содержанию соответствующих тем дисциплин программы.

Методическое обеспечение учебного процесса включает также внутренние издания и разработки: презентационные материалы, методические указания и рекомендации, тесты и др.

Для подготовки к текущему контролю успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации слушатель может воспользоваться рекомендуемой литературой.

Нормативно-правовые документы

1. ГОСТ Р 7.0.8-2013 СИБИД. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.

2. ГОСТ 7.0.97-2016. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».

3. ГОСТ 6.10.5-87 Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца. М.: Госстандарт России, 2010.

4. ГОСТ 7.11-2004 Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на иностранных европейских языках М.: Госстандарт России, 2005.

5. ГОСТ 9327—60 Бумага и изделия из бумаги. Потребительские форматы. М.: Госстандарт России, 2010.

6. ГОСТ Р 7.0.5–2008 Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления. М.: Госстандарт России, 2009

7. Федеральный закон РФ от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изм. на 27.07. 2010)

8. ГОСТ Р 53898-2010 Системы электронного документооборота. Взаимодействие систем управления документами. Требования к электронному сообщения. (утв. Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26.10.2010 № 327-ст).

Основная литература:

1. Кузнецов, И. Н. Делопроизводство: учебно-справочное пособие / И. Н. Кузнецов - 11-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2021. - 405 с. – Znanium. – URL: https://znanium.com/catalog/product/1865740.

2. Бурмистров, А. Н. Кадровое делопроизводство и стандартизация труда : учебное пособие / А. Н. Бурмистров, М. П. Синявина, О. В. Калинина. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2020. — 104 с. — Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. — URL: https://www.iprbookshop.ru/116130.html.

3. Быкова, Т. А. Документационное обеспечение управления делопроизводство) : учебное пособие / Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина ; под общ. ред. Т.В. Кузнецовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 304 с. – Znanium. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1863409.

4. Гладий, Е. В. Документационное обеспечение управления : учебное пособие / Е.В. Гладий. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 249 с. — Znanium. – URL: https://znanium.com/catalog/product/1065817.

5. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для вузов / О. С. Грозова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 124 с. — (Высшее образование). — Образовательная платформа Юрайт. — URL: https://urait.ru/bcode/492786.

6. Делопроизводство: учебник / Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Ю.М. Кукарина, Л.В. Санкина ; под общ. ред. доц. Т.А. Быковой. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 393 с. – Znanium. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1014190.

7. Корпоративный секретарь акционерного общества: правовые основы сопровождения корпоративных процедур : учебное пособие / Т. Б. Альгина, П. Б. Бойцов, О. К. Кремлёва [и др.]. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 313 с. — ISBN 978-5-4486-0807-0. — URL: https://www-iprbookshop-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/82665.html

8. Кирсанова, М. В. Курс делопроизводства: документационное обеспечение управления : учебное пособие / М.В. Кирсанова, Ю.М. Аксенов. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва- ИНФРА-М, 2020.- 257 с. – Znanium. - https://znanium.com/catalog/product/1088888.

9. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/474722

10. Павлова, Р. С. Делопроизводство в работе кадровой службы : учебное пособие / Р. С. Павлова. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 328 с. — Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/173089.

11. Петрова, Ю. А. Настольное руководство секретаря и помощника руководителя : руководство / Ю. А. Петрова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва :

ГроссМедиа, 2012. — 192 с. — ISBN 978-5-4230-0197-1. — URL: https://e.lanbook.com/book/9052

12. Спивак, В. А. Деловая этика: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 522 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00847-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/399277

13. Управление проектами: учебник и практикум для вузов / А. И. Балашов, Е. М. Рогова, М.В. Тихонова, Е. А. Ткаченко; под общей редакцией Е. М. Роговой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 383 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00436-6.-Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/449791

14. Шувалова Н.Н. Организация и технология документационного обеспечения управления. Учебник и практикум для академического бакалавриата / Шувалова Н.Н., - М.: Издательство Юрайт, 2018. - ЭБС "Юрайт" https://biblio-online.ru/book/organizaciya-i-tehnologiya-dokumentacionnogo-obespecheniya-upravleniya-413824

.

Дополнительная литература:

1. Дмитриева, Л. И. Документационное обеспечение управленческой деятельности : учебное пособие / Л. И. Дмитриева, И. В. Рузаева. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2019. - 100 с. - Znanium. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1869277

2. Зверева Н. Правила делового общения: 33 'нельзя' и 33 'можно' / Зверева Н. - М.:Альпина Пабл., 2016. - 138 с http://znanium.com/bookread2.php?book=916112

3. Кобякова, Т.И. Культура речи и деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / Уфим. гос. ун-т экономики и сервиса, Т.И. Кобякова .— Уфа : УГУЭС, 2014 .— 208 с. — Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/350698

4. Мантурова, Н. С. Кадровое делопроизводство и архивы документов по личному составу : учебно-методическое пособие / Н. С. Мантурова. — Челябинск : Челябинский государственный институт культуры, 2018. — 140 с. — Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. — URL: https://www.iprbookshop.ru/83609.html

5. Панасенко, Ю. А. Делопроизводство: документационное обеспечение управления: Учебное пособие / Панасенко Ю.А. – Москва :РИОР, ИНФРА-М, 2016. - 3-е изд. – 112 с. – ЭБС Znanium. – URL: https://znanium.com/catalog/product/542773

Интернет ресурсы:

1. http://www.aleho.narod.ru/document/ - Информационный портал по документоведению.

2. http://www.evernote.com – Информационный менеджер.

3. http://www.gpntb.ru- Государственная публичная научно-техническая библиотека.

4. http://www.nlr.ru - Российская национальная библиотека.

5. http://www.rsl.ru - Российская государственная библиотека.

6. http://elibrary.ru – Научная электронная библиотека «Elibrary».

7. http://znanium.com - Электронно-библиотечная система «Znanium.com».

8. https://biblio-online.ru – Электронная библиотека.

9. https://www.book.ru - Электронно-библиотечная система «Book».

10. https://www.consultant.ru/edu/center/spoon-fed/ - Консультант Плюс.

11. https://products.office.com/ru-ru/home - Microsoft Office. Эффективная работа дома и в офисе.

3. Оценка качества освоения программы

Текущая аттестация обучающихся по дисциплине проводится в соответствии с Уставом Академии, Положением о текущей аттестации обучающихся по программам повышения квалификации и профессиональной переподготовки.

Текущий контроль успеваемости по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Офис-менеджер» осуществляется преподавателем для оценивания фактических результатов обучения слушателей.

Объектами оценивания выступают:

–учебная дисциплина (посещение занятий, своевременное выполнение всех заданий во время занятия);

–активность на занятиях;

–степень усвоения теоретических знаний;

–уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;

–выполнение практических работ в формате самостоятельной работы;

–текущий контроль в форме компьютерного тестирования по дисциплине «Общий менеджмент».

Формы текущего контроля по темам представлены ниже.

№	Наименование темы раздела	Текущий контроль
1.	Общий менеджмент	Компьютерное тестирование
2.	Правовое регулирование трудовых отношений	Тестирование
3.	Документационное обеспечение управления и архивоведение	Тестирование, устный опрос
4.	Основы управления проектами	Тестирование
5.	Основы деловых коммуникаций в профессиональной деятельности	Решение кейсов, тренинговые упражнения
6.	Деловая письменная коммуникация	Выполнение самостоятельной работы, выполнение практических работ
7.	Современные офисные технологии	Выполнение самостоятельной работы, выполнение практических работ
8.	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	Устный опрос

Тема 1. Общий менеджмент

Типовые вопросы компьютерного тестирования

1 Функция менеджмента:

а) представляет собой концептуальную схему постановки проблем и их решения;

б) представляет собой способы и средства осуществления управленческого воздействия;
в) выражает содержание управленческого воздействия на объект управления;
г) представляет собой модель, в соответствии с которой осуществляется управление различных субъектов.

2. Коммуникация в менеджменте – это:
а) инфраструктура;
б) процесс, посредством которого с определённой целью происходит обмен и (или) осознание информации двумя или несколькими людьми;
в) бесцельное общение;
г) процесс освоения знаний, умений, навыков.

3. Обучающаяся организация – это:
а) организация, поддерживающая все форматы обучения и рассматривающая обучение как неотделимую часть рабочего процесса;
б) высшее учебное заведение;
в) тренинговый центр;
г) внутрикорпоративное учебное заведение.

4. Типы лидеров по китайской психометрической модели:
а) панда, тигр, обезьяна, журавль, богомол, змея;
б) тигр, змея, обезьяна, орёл, дракон;
в) кабан, дракон, собака, лошадь, тигр;
г) лев, медведь, лиса, волк, кабан.

5. Инновация – это:
а) любое новшество;
б) взаимовыгодное сотрудничество;
в) процесс модернизации производства;
г) результат инвестирования интеллектуального решения в разработку и получение нового знания, ранее не применявшейся идеи по обновлению сфер жизни людей и последующий процесс внедрения этого, с фиксированным получением дополнительной ценности.

Тема 2. Правовое регулирование трудовых отношений

Типовые вопросы теста*
1. Субъектами трудового права не являются:
А. Работники
Б. Военнослужащие
В. Органы государственной службы занятости

2. Выберите правильное определение коллективного договора:
А. Коллективный договор – это трудовой договор
Б. Коллективный договор – это правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения в организации и у индивидуального предпринимателя, заключаемый работниками и работодателем в лице их представителей

В. Коллективный договор – это договоренность сторон при отсутствии разногласий по поводу установления условий труда.

3. Сколько по времени составляет испытательный срок для сезонного работника?
А. 3 месяца
Б. 1 месяц
В. 2 недели
Е. Не устанавливается.

4. С какого момента трудовой договор начинает действовать?
А. После государственной регистрации
Б. С момента его подписания сторонами
В. С момента выхода работника на работу.

5. Что представляет собой система трудового права?
А. Регламент трудовых отношений
Б. Трудовой кодекс РФ
В. Совокупность норм, объединенных в юридические общности.

6. Какие существуют виды трудового договора по срокам действия?
А. Срочный, бессрочный, на время определенной работы.
Б. Срочный, бессрочный.
В. Краткосрочный, среднесрочный, на время определенной работы.

Тема 3. Документационное обеспечение управления и архивоведение

Типовые оценочные материалы по теме:

1. **Общий порядок оформления организационно-распорядительных документов и состав реквизитов для всех организаций установлен**:
а) Законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
б) Ведомственной инструкцией по делопроизводству организации;
в) ГОСТом Р 7.0.97-2016;
г) Законом о документационном обеспечении управления;
д) Типовой инструкцией по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти.

2. Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения утверждён:
а) Руководителем Федеральной архивной службы России;
б) Министром культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации;
в) Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации;
г) ГОСТом Р 7.0.8-2013.

3. Порядок использования изображения Государственного герба Российской Федерации на бланках документов установлен:
а) Положением о Государственном гербе Российской Федерации;
б) Госстандартом России;
в) Федеральным конституционным законом;
г) Регламентом организации.

4. Документооборот – это:

а) Возвратное движение документа в процессе его движения в организации;

б) То же, что и документопоток;

в) Движение документа в организации с момента его подписания до отправления;

г) Движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления.

5. Реквизит – это:

а) То же, что и бланк документа;

б) Общее количество строк в документе;

в) Обязательный элемент документа;

г) Степень защиты документа от подделки.

6. Номенклатура дел вступает в силу:

а) С 1 января нового года;

б) Каждый новый квартал;

в) По распоряжению руководителя.

Типовые вопросы для устного опроса

1. Дайте определение понятию «документ» и назовите его признаки и функции.
2. Перечислите виды деловых документов, обращающихся на предприятиях и в организациях.
3. Определите понятие «делопроизводство» и отметьте, почему его называют одной из функций управления.
4. Как регулируется Документационное обеспечение и делопроизводство в государственном и муниципальном управлении на федеральном уровне?
5. Какие актуальные стандарты в области делопроизводства вам известны?
6. Что представляет собой формуляр организационно-распорядительных документов?
7. Какие виды распорядительных документов вам известны?
8. Каковы требования к оформлению приказов по основной деятельности?
9. Какие бывают виды приказов?
10. Как оформить распоряжение?
11. Какова общая функция информационно-справочных документов в отличие от организационно-распорядительных документов?
12. Какие существуют виды информационно-справочных документов?
13. Каковы основные этапы документооборота?
14. В чем специфика работы с исходящими и внутренними документами?
15. Каково назначение номенклатуры дел?
16. Каковы общие правила формирования документов при помещении на текущее хранение?
17. Кто составляет и подписывает итоговую запись и когда это происходит?
18. По какому признаку классифицируют дела в итоговой записи?
19. Какие документы отбираются на постоянное хранение?
20. Как осуществляется передача дел в архив?

Тема 4. Основы управления проектами

Типовые вопросы теста:

1. Проект – это …

а) инженерная, техническая, организационно-правовая документация по реализации запланированного мероприятия;

б) временное предприятие, предназначенное для создания уникальных продуктов, услуг и результатов;

в) группа элементов, организованных таким образом, что они в состоянии действовать как единое целое в целях достижения целей, поставленных перед ними;

г) совокупность работ, продуктов и услуг, производство которых должно быть обеспечено с целью достижения поставленной цели.

2. Проект отличается от процессной деятельности тем, что …

а) проект является непрерывной деятельностью, а процесс- единоразовым мероприятием;

б) проект поддерживает неизменность организации, а процессы способствуют ее изменению;

в) процессы в организации цикличны, они повторяются, а проект – уникален, он всегда имеет дату начала и окончания;

г) процессы в организации регламентируются документально, проекты не требуют документального оформления

3. Примерами проектов могут служить:

а) разработка нового продукта или услуги;

б) строительство здания или сооружения;

в) внедрение новой процедуры или нового процесса на предприятии

г) все вышеперечисленное

4. Организационная структура, при которой возможно перераспределение человеческих ресурсов между проектами без реорганизации существующей структуры:

а) функциональная

б) линейно-функциональная

в) дивизиональная

г) матричная

5. Внешний маркетинговый анализ проекта включает:

а) анализ емкости рынка

б) анализ организационной структуры проекта

в) анализ конкуренции

г) анализ социально-экономической среды

6. Управление ресурсами включает:

а) процессы закупок

б) процессы поставок

в) процессы распределения

г) нет верного варианта

Тема 5. Основы деловых коммуникаций в профессиональной деятельности

1. Кейс В системе управления особое значение приобретает определение подходящего стиля и этики руководства. Принято считать, что, прежде всего, руководитель обязан задать себе вопрос, что именно он хотел бы поручить своим сотрудникам. Далее он должен определить, каков уровень зрелости сотрудников в отношении выполнения данной

задачи. Предлагаем четыре варианта действий руководителя, дающего поручение своему секретарю Анне.

1. Анна, я продиктую вам письмо, которое сегодня необходимо отправить. «Уважаемые господа, запятая... В продолжение нашей беседы...».

Здесь подробно, в деталях разъясняется, в чем заключается задача и как ее следует выполнять. Кроме того, перед отправкой письма осуществляется контроль, все ли сделано согласно распоряжению.

2. Анна, необходимо сегодня же отправить письмо такому-то поставщику с дальнейшей информацией о... Ты не могла бы составить конспект письма, чтобы в три часа мы смогли его вместе просмотреть.

При такой манере руководства разъясняется, что следует сделать, предоставляется возможность сотрудникам самим выработать предложение и, при необходимости, вносятся коррективы. В этом случае перед отправкой письма осуществляется контроль.

3. Анна, необходимо сегодня же отправить письмо клиенту, которого я посетил утром, с дальнейшей информацией о... Ты не позаботишься об этом? Если у тебя есть вопросы, я готов выслушать.

В этом случае дается распоряжение (что требуется), и лишь потом следуют разъяснения, как его выполнить, в том случае, если сотрудник сам об этом попросит (например: вы сами подпишете письмо или это сделаю я?). Осуществлять ли контроль до отправки письма, зависит от того, попросит ли об этом сотрудник.

4. Анна, необходимо сегодня же отправить письмо такому-то поставщику с дальнейшей информацией о... Ты не позаботишься об этом?

Данную манеру руководства называют «делегирование»: дается распоряжение о том, что требуется, а выполнение предоставляется самому сотруднику. Контроль, как правило, имеет место уже после того, как письмо отправлено.

Задание: Определите свою позицию по различным стилям в руководстве. Какой вариант вы считаете предпочтительным и почему.

2. Практическое задание на тему «Самооценка рационального поведения в конфликте»

Проанализируйте свои действия по 11 позициям в конфликтах, которые происходили с вашим участием, и оцените их по пятибалльной шкале по следующей матрице: оценка 1 означает полное соответствие вашего поведения по той или иной позиции, а оценка 5 — для вас не характерно такоеповедение

№ п/п	**Позиция**	**Оценка**				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
1.	Критически оцениваю партнера					
2.	Приписываю ему низменные или плохие намерения					
3.	Демонстрирую знаки превосходства					

4.	Обвиняю и приписываю ответственность только партнеру					
5.	Игнорирую интересы соперника					
6.	Вижу все только со своей позиции					
7.	Уменьшаю заслуги партнера					
8.	Преувеличиваю свои заслуги					
9.	Задеваю «больные точки» и уязвимые места партнера					
10.	Выдвигаю перед партнером множество претензий					
11.	Раздражаюсь, перехожу на крик, повышение голоса					

Оценка результатов

Отклонение вправо от показателя «3» по среднему арифметическому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными навыками рационального поведения вконфликте.

Отклонение влево от выбранного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными навыками рационального поведения. В этом случае вам необходимо проанализировать причины недостаточно развитых навыков рационального поведения в конфликте и заняться тренировками.

3. Тест «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

Инструкция. Вам предлагается 16 вопросов, на каждый из которых вы должны ответить «да» или «нет».

Если вы владеете секретами умелого ведения беседы, то это может весьма вам помочь в общении с окружающими и в достижении своих целей даже в условиях конкуренции. Предлагаемый ниже тест как раз и призван помочь вам разобраться, пусть и в первом приближении, одарены ли вы такой способностью, или вам надо срочно приложить усилия, чтобы овладеть хотя бы минимумом дипломатических навыков.

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?

2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, поскольку вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?

3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?

4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?

5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?

6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше собственное мнение по обсуждаемым вопросам?

7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?

8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?

9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?

10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете с приятелями в карты и проигрываете?

11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?

12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?

13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?

14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других ради достижения своих целей?

15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?

16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Оценка результатов. За каждый ответ, совпадающий с контрольным, начислите себе по 1 баллу. Оцените свои результаты.

Контрольные ответы

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	да	нет	да	да	да	да	нет	нет	нет

Сумма баллов от 0 до 5 означает, что вы не готовы для ведения переговоров. Вам следует немного поработать над собой.

Сумма баллов от 6 до 11 означает, что в целом вы подготовлены к ведению переговоров, но есть опасность, что в переговорном процессе в самый неподходящий момент могут проявиться властные черты вашего характера. Вам следует продолжать работу над собой. Главное – научиться жестко держать себя в руках.

Сумма баллов от 12 до 16 означает, что вы обладаете высокой подготовленностью к ведению переговоров и можете вести их легко и непринужденно. Но вам следует иметь в виду, что партнеры по переговорам могут подумать, что за этой легкостью и непринужденностью скрывается нечестность и неискренность.

Тема 6. Деловая письменная коммуникация

Типовое задание для самостоятельной работы:

Самостоятельная работа № 1. Тема «Реквизиты делового письма. Бланк письма»

Цель работы – уяснить состав реквизитов делового письма с целью их применения на практике, а также изучить специфику бланка делового письма, уметь его оформлять, владеть навыками применения на практике.

Задание и методика выполнения: сравнить составы реквизитов организационно-распорядительной документации и делового письма как ее разновидности, выявить отличия; проанализировать представленные преподавателем образцы бланков деловых писем (состав и расположение реквизитов, наличие логотипа, заголовка, обращения, соответст-

вие требованиям).

Самостоятельная работа № 2. Тема «Язык и стиль современного делового письма»

Цель работы – познакомиться с требованиями, предъявляемыми к языку и стилю делового письма как жанру организационно-распорядительной документации, усвоить основные формулы делового письма, применяемые в различных компонентах текста, и уметь их применять, владеть навыками составления грамотного и безупречного в стилистическом отношении письма.

Задание и методика выполнения: составить подчеркнуто вежливое деловое письмо к конкуренту (по бизнесу, образовательной деятельности).

Тема 7. Современные офисные технологии

Вопросы для практических заданий и самостоятельной работы:

1. Используя возможности форматирования текста на базе применения стилей оформления, разметить отчет о работе кадровой службы для работы с ним в режиме структуры документа. Сохранить полученный документ, предусмотрев возможность внесение изменений в отдельные разделы текста
2. На базе представленных формы приказа и списка сотрудников организации подготовить персональные приказы о приеме на работу для каждого сотрудника.
3. Используя возможности табличного процессора MS Excel, подготовить отчеты по отделам, содержащие следующую информацию: табельный номер, ФИО, занимаемая должность, размер ставки, предусмотрев возможность вывода на печать отчета по организации в целом и по каждому отделу в отдельности.
4. Используя возможности табличного процессора MS Excel, представить в виде таблицы результаты гендерного анализа кадрового состава структурных подразделений организации по занимаемым должностям.

Тема 8. Конфиденциальное делопроизводство и защита информации

Типовые оценочные материалы по теме.

Вопросы для устного опроса:

1. Методика выбора автоматизированных систем управления информацией и документацией.
2. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
3. Порядок создания конфиденциальных документов.
4. Правила оформления отметки о конфиденциальности документа, дела.
5. Порядок размножения (копирования) конфиденциальных документов.
6. Порядок уничтожения конфиденциальных документов (коллегиальность решения, использование шредеров, регистрация об уничтожении и т.д.).
7. Учет бумажных носителей конфиденциальной информации.
8. Определение степени ограничения доступа к документам.
9. Защита конфиденциальных документов несанкционированного доступа.

Итоговая аттестация по программе повышения квалификации

Итоговой аттестацией предусмотрен зачет в форме тестирования, состоящий из 35 вопросов с приведенными вариантами ответов. Вопросы итогового теста равномерно распределены по учебным темам программы повышения квалификации.

Критерии оценивания	**Результат**
100-90% правильных ответов	Отлично
89-75% правильных ответов	Хорошо
74-45% правильных ответов	Удовлетворительно
44% и меньше правильных ответов	Неудовлетворительно