

**ЧОУ ДО «ЕВРОПЕЙСКАЯ ШКОЛА КОРРЕСПОНДЕНТСКОГО  
ОБУЧЕНИЯ»**

**УТВЕРЖДЕНА**

приказом ЧОУ ДО «ЕШКО»  
от 19 декабря 2022 г. № 31

**Принята**

решением УМС ЧОУ ДО «ЕШКО»  
Протокол № 5 от 14 декабря 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
курса  
**«Офис-менеджер»**

Направленность: социально-гуманитарная.

Курс разработан Европейской школой корреспондентского обучения.

**Белгород, 2023**

## **1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

### **1.1. Цели образовательного процесса**

Программа заочного курса «Офис-менеджер» является дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программой, реализуемой с целью удовлетворения индивидуальных образовательных потребностей и интересов граждан в получении необходимых теоретических знаний и навыков организации работы в современном офисе для:

- развития интеллектуального потенциала личности;
- активного администрирования производственной деятельности;
- профессионального самоопределения;
- планирования карьеры и профессионального роста;
- повышения уровня самореализации и конкурентоспособности в бизнес-среде.

### **1.2. Рекомендуемый возрастной и образовательный уровень**

Курс ориентирован на взрослых, имеющих образование не ниже среднего общего.

### **1.3. Язык, на котором осуществляется обучение: русский.**

### **1.4. Форма обучения на курсе: заочная.**

### **1.5. Формат учебных материалов курса:**

- **электронный:** доступ к цифровым учебным журналам с уроками (в формате pdf) предоставляется в Личном кабинете на интернет-сайте ЕШКО.

### **1.6. Программа реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий:**

В Личном кабинете на интернет-сайте ЕШКО обучающимся предоставляется доступ к электронным образовательным ресурсам и сервисам, позволяющим в режиме онлайн изучать и отрабатывать учебные материалы уроков, выполнять и предоставлять на проверку домашние работы с целью текущего контроля знаний и взаимодействия с личным преподавателем, проходить промежуточную аттестацию и заочное письменное экзаменационное тестирование онлайн для получения Свидетельства ЕШКО.

### **1.7. Минимальные системные требования к оборудованию при реализации программы с использованием дистанционных образовательных технологий и электронного обучения:**

Системные требования для персонального компьютера (PC/Mac):

- браузер с поддержкой HTML5;
- подключение к Интернету (рекомендуемая скорость более 1 Мб/сек);
- Adobe Reader;
- минимальный размер экрана 1024x768.

Системные требования для персонального планшетного компьютера (Android/iOS):

- подключение к Интернету (рекомендуемая скорость более 1 Мб/сек);
- система: Android 4.2 и новее/iOS 7 и новее;
- минимальный размер экрана 7 дюймов.

**1.8. Нормативный срок освоения программы курса с учетом прохождения итоговой аттестации (сдачи письменного заочного итогового экзамена):**

- 14 месяцев в нормальном темпе обучения (освоение одного учебного журнала в месяц);
- 8 месяцев в ускоренном темпе обучения (освоение двух учебных журналов в месяц);
- 6 месяцев в ускоренном темпе обучения (освоение трех учебных журналов в месяц).

**1.9. Общий объем учебной работы:** 196 часов. Включает изучение учебных материалов курса, выполнение практических заданий и домашних работ (192 часа) + выполнение заданий письменного заочного итогового экзаменационного теста (нормативное время – 4 часа).

**1.10. Рекомендуемое время изучения одного тематического блока (1 учебного журнала, содержащего 2 урока):** 16 часов в месяц / 4 часа в неделю / не менее 30 минут в день.

**1.11. Учебно-методическое обеспечение**

• **Информационно-ознакомительные материалы в свободном доступе на интернет-сайте ЕШКО:**

– *Пробный урок.* Дает представление о системе обучения на курсе, методе подачи материала, содержании курса. Включает советы и рекомендации по организации эффективной работы над учебным материалом, фрагменты уроков курса, упражнения, образец домашнего задания.

• **Учебные материалы в рамках программного комплекта курса:**

1) *Письмо старшего преподавателя.* Включает методические рекомендации и разъяснения, касающиеся основных этапов организации учебного процесса. Высылается по электронной почте при предоставлении доступа к курсу в электронном формате либо с уроками 1-2 печатного курса.

**В Личном кабинете на сайте ЕШКО обучающимся предоставляется доступ к следующим учебно-методическим материалам:**

2) *Учебные журналы с уроками в электронном (цифровом) формате – pdf (общее количество учебных журналов – 12 / уроков – 24).* Содержат теоретический материал, практические упражнения, методические рекомендации, правовые тексты, домашние работы. Учебный журнал с уроками 1–2 включает программу курса (содержание).

3) *Домашние задания (общее количество: 24).* Доступ для выполнения в режиме онлайн в Личном кабинете в разделе «Домашние работы и итоговый тест».

4) *Итоговый экзаменационный тест для получения Свидетельства ЕШКО.* Построен на материале всего курса, включает теоретическую и практическую части. Допуск к экзаменационному тестированию предоставляется в соответствии с условиями обучения.

### **1.12. Дополнительное учебно-методическое обеспечение:**

Обучающимся предоставляется возможность доступа к бесплатным дополнительным образовательным услугам и ресурсам ЕШКО (вебинарам/архиву видеозаписей, Skype-консультациям и т.д.), предлагаемым к использованию посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

### **1.13. Планируемые результаты освоения образовательной программы**

В результате изучения программного материала курса обучающийся должен:

#### **ЗНАТЬ:**

– определения ключевых понятий и терминов, основные профессиональные обязанности, основные правила служебного этикета, общие сведения о документах, требования к оформлению различных видов управленческих документов, принципы организации документооборота, правила текущего хранения документов, важнейшие бухгалтерские термины и методы ведения бухгалтерского учета, основные принципы организации кадровой работы; принципы организации приема посетителей, важнейшие правила эргономики, методы формирования положительного имиджа фирмы, правовые нормы деятельности фирмы;

#### **УМЕТЬ:**

– эффективно общаться устно, письменно, по телефону, правильно строить отношения с руководителем и коллегами, достойно выходить из конфликтных ситуаций; работать с входящими, исходящими и внутренними документами, составлять служебные письма, сообщать электронную почту; формировать дела и готовить их к хранению и использованию; уметь вести и оформлять протоколы деловых мероприятий; определять ценность информации, работать с документами, содержащими коммерческую тайну; выполнять обязанности по подготовке и проведению презентаций, деловых переговоров, оказывать помощь при подготовке и проведении общественных мероприятий; формировать личные дела сотрудников, применять правила рациональной организации рабочего места, ориентироваться в кадровом рынке;

#### **ВЛАДЕТЬ:**

– представлениями о функциях, задачах и сферах деятельности офис-менеджера, необходимых профессионально значимых личностных качествах, особенностях вербальной и невербальной коммуникации, психологических особенностях делового общения и правилах преодоления психологических трудностей в общении, основных возможностях бухгалтерских программах, основных принципах электронного документооборота, современных методах архивирования, различных средствах платежа, банковских услугах; методах ведения бухгалтерского учета, основных приемах работы с персоналом и деловыми партнерами, связях с общественностью и формах их осуществления, видах рекламы, информационной безопасности и правовом обеспечении организации;

– навыками использования технических офисных средств, владеть управленческими навыками, владеть навыками составления отдельных видов служебных документов, поиска, обработки, предоставления и обеспечения безопасности информации; навыками организации деловых мероприятий, навыками рациональной организации рабочего времени, навыками организации контактов с прессой.

#### **1.14. Форма и способ организации текущего контроля успеваемости**

Качество усвоения учебного материала контролируется преподавателем поурочно путем проверки домашних работ, выполненных обучающимся. Домашние работы предоставляются на проверку в режиме онлайн. Оцениваются по пятибалльной шкале. Общее количество домашних работ, предусмотренных программой курса – 24.

#### **1.15. Промежуточная аттестация**

Проводится по результатам выполнения всех домашних работ, предусмотренных программой курса, по критерию «аттестован»/«неаттестован».

Обучающийся считается аттестованным, если минимальное значение среднего балла по результатам выполнения всех домашних работ курса, предусмотренных программой, соответствует оценке 3 (удовлетворительно).

Допуск к сдаче письменного заочного экзамена осуществляется на основании удовлетворительного результата промежуточной аттестации.

#### **1.16. Форма итоговой аттестации**

Обучение на курсе завершается обязательной итоговой аттестацией в форме письменного заочного экзамена (тестирования). Сдача итогового экзамена входит в нормативный срок освоения программы курса, выбранный обучающимся с учетом темпа обучения. Срок прохождения итоговой аттестации составляет не более 2-х месяцев.

Задания письменного заочного итогового экзамена предоставляются обучающемуся в виде итогового экзаменационного теста, охватывающего программу всего курса и включающего 2 части (теоретическую и практическую). По результатам выполнения теоретической и практической частей экзаменационного теста выставляется общая итоговая оценка.

Выпускникам, имеющим удовлетворительный результат итоговой аттестации, выдается Свидетельство ЕШКО, подтверждающее обучение на курсе, его окончание и успешную сдачу письменного заочного итогового экзамена с указанием полученной оценки и общего количества учебных часов.

## 2. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№	Наименование темы	Количество		Объем самостоятельной работы в часах	
		уроков (№№ уроков)	дом. работ	теоретическая часть	практическая часть
1	Основные принципы управления в организации.	1 (ур.1)	1	7	9
2	Офис-менеджер: обязанности и задачи в структуре управления организацией.	1 (ур.2)	1		
3	Планирование рабочего времени.	1 (ур.3)	1	7	9
4	Организация труда в офисе.	1 (ур.4)	1		
5	Вербальная и невербальная коммуникации.	1 (ур.5)	1	7	9
6	Этика делового общения.	1 (ур.6)	1		
7	Личность в системе управления.	1 (ур.7)	1	7	9
8	Управление персоналом офиса.	1 (ур.8)	1		
9	Мотивация и стимулирование.	1 (ур.9)	1	7	9
10	Управление конфликтами.	1 (ур.10)	1		
11	Контроль и координация.	1 (ур.11)	1	7	9
12	Изменения и нововведения в организации.	1 (ур.12)	1		
13	Работа с деловыми партнерами.	1 (ур.13)	1	6	10
14	Организация деловых встреч.	1 (ур.14)	1		
15	Информационное обеспечение руководителей.	1 (ур.15)	1	6	10

16	Документационное обеспечение управления организацией.	1 (ур.16)	1		
17	Документооборот.	1 (ур.17)	1	6	10
18	Виды коммуникации: почтовая корреспонденция.	1 (ур.18)	1		
19	Виды коммуникации: деловая коммуникация.	1 (ур.19)	1	6	10
20	Рекламная деятельность офис-менеджера.	1 (ур.20)	1		
21	Управление финансами в работе офис-менеджера.	1 (ур.21)	1	5	11
22	Основы бухгалтерского учета.	1 (ур.22)	1		
23	Хозяйственная работа офис-менеджера.	1 (ур.23)	1	5	11
24	Правовое обеспечение процессов управления.	1 (ур.24)	1		
<b>Итого:</b>		<b>24</b>	<b>24</b>	<b>76</b>	<b>116</b>
<b>Выполнение заданий письменного заочного итогового экзаменационного теста</b>				<b>4</b>	
				<b>ИТОГО: 196</b>	

### 3. УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

#### 3.1. График предоставления учебных материалов по выбору обучающегося в соответствии с договором на оказание платных образовательных услуг:

- поэтапное (помесячное) получение учебных материалов в соответствии с выбранным темпом обучения;
- единовременное получение полного комплекта учебных материалов курса.

#### 3.2. Продолжительность обучения на курсе с учетом темпа обучения и срока прохождения итоговой аттестации:

- 14 месяцев – при нормальном темпе обучения (*освоение одного учебного журнала в месяц - 1/1*)

Месяц обучения	Кол-во учебных журналов	№№ уроков	Объем учебной работы в часах
1 месяц	1	уроки 1-2	16
2 месяц	1	уроки 3-4	16
3 месяц	1	уроки 5-6	16
4 месяц	1	уроки 7-8	16
5 месяц	1	уроки 9-10	16
6 месяц	1	уроки 11-12	16
7 месяц	1	уроки 13-14	16
8 месяц	1	уроки 15-16	16
9 месяц	1	уроки 17-18	16
10 месяц	1	уроки 19-20	16
11 месяц	1	уроки 21-22	16
12 месяц	1	уроки 23-24	16
13 месяц 14 месяц	итоговая аттестация (доступ к итоговому экзаменационному тесту в Личном кабинете на сайте ЕШКО)		4
<b>ИТОГО:</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>196</b>



- 8 месяцев – при ускоренном темпе обучения (*освоение двух учебных журналов в месяц - 2/1*)

Месяц обучения	Кол-во учебных журналов	№№ уроков	Объем учебной работы в часах
1 месяц	2	уроки 1-4	32
2 месяц	2	уроки 5-8	32
3 месяц	2	уроки 9-12	32
4 месяц	2	уроки 13-16	32
5 месяц	2	уроки 17-20	32
6 месяц	2	уроки 21-24	32
7 месяц 8 месяц	<b>итоговая аттестация</b> (доступ к итоговому экзаменационному тесту в Личном кабинете на сайте ЕШКО)		4
<b>ИТОГО:</b>	12	24	196

- 6 месяцев – при ускоренном темпе обучения (*освоение трех учебных журналов в месяц - 3/1*)

Месяц обучения	Кол-во учебных журналов*	№№ уроков	Объем учебной работы в часах
1 месяц	3	уроки 1-6	48
2 месяц	3	уроки 7-12	48
3 месяц	3	уроки 13-18	48
4 месяц	3	уроки 19-24	48
5 месяц 6 месяц	<b>итоговая аттестация</b> (доступ к итоговому экзаменационному тесту в Личном кабинете на сайте ЕШКО)		4
<b>ИТОГО:</b>	12	24	196

## 4. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

### 4.1. Основные принципы управления в организации

Что такое управление. Основные функции управления (планирование, организация, мотивация, контроль и координация). Современные концепции менеджмента. Основные принципы менеджмента. Внешняя и внутренняя среда организации. Виды организационных структур. Виды управленческих структур.

*Домашняя работа.*

### 4.2. Офис-менеджер: обязанности и задачи в структуре управления организацией

Место офиса в структуре управления организацией. Роль офис-менеджера в структуре управления организацией. Кадры, финансы, информация как объект управления офис-менеджера. Административные, экономические, социальные и психологические методы управления офисом. Функциональные обязанности офис-менеджера. Профессиональные характеристики офис-менеджера.

*Домашняя работа.*

### 4.3. Планирование рабочего времени

Текущее планирование. Эффективное использование рабочего времени. Помощники в распределении времени. «Поглотители» времени. Тайм-менеджмент.

*Домашняя работа.*

### 4.4. Организация труда в офисе

Организация рабочего места. Применение оргтехники и офисных принадлежностей. Эргономика. Элементы дизайна офиса. Организация быта руководства и подчиненных.

*Домашняя работа.*

### 4.5. Вербальная и невербальная коммуникации

Коммуникация и ее роль. Каналы передачи коммуникации. Коммуникативное поведение. Возможности вербальной и невербальной коммуникаций. Умение задавать вопросы. Умение слушать. Язык тела.

*Домашняя работа.*

### 4.6. Этика делового общения

Организация общения. Стили общения. Основные принципы делового этикета. Правила поведения в офисе. Офисный стиль в одежде. Создание и поддержание имиджа делового человека.

*Домашняя работа.*

### 4.7. Личность в системе управления

Понятия личности, характера и темперамента. Личность в коллективе. Социальные роли и отношения в коллективе. Качества руководителя. Подчиненные и их обязанности.

*Домашняя работа.*

### 4.8. Управление персоналом офиса

Объекты управления: кадры. Стили управления кадрами. Модели управления. Формирование команды. Психологические аспекты работы команд. Эффективность управления персоналом офиса. Этапы кадрового процесса. Кадровая документация.

*Домашняя работа.*

### 4.9. Мотивация и стимулирование

Что такое мотивация. Способы мотивации. Инструменты стимулирования персонала.

*Домашняя работа.*

#### **4.10. Управление конфликтами**

Природа конфликта. Конфликт как процесс. Стратегии преодоления конфликтов в офисе. Трудности делового общения. Отношения «руководитель – офис-менеджер».

*Домашняя работа.*

#### **4.11. Контроль и координация**

Содержание контроля. Этапы контроля. Цели оперативного управления. Офис-менеджер как координатор проекта. Структура, этапы создания проектов и проектных групп. Координация функций участников проекта. Мониторинг выполнения проекта.

*Домашняя работа.*

#### **4.12. Изменения и нововведения в организации**

Зачем организации создают информационные системы? Обмен информацией в процессе внедрения нововведений. Методы внедрения новшеств.

*Домашняя работа.*

#### **4.13. Работа с деловыми партнерами**

Практика договорной работы офис-менеджера. Понятие, виды, форма договоров, заключаемых с участием офис-менеджера. Организация приема посетителей. Прием особо важных персон. Проблемные посетители.

*Домашняя работа.*

#### **4.14. Организация деловых встреч**

Организация деловых переговоров, приемов: создание атмосферы, выбор места, времени, определение цели, подведение итогов. Подготовка и проведение встреч, совещаний, конференций, собраний, заседаний, фирменных мероприятий. Работа с иностранными партнерами.

*Домашняя работа.*

#### **4.15. Информационное обеспечение руководителей**

Принятие решений – основная задача руководителя. Роль офис-менеджера в принятии управленческих решений. Организация подготовки, принятия решений и доведение их до исполнителей. Работа с информацией. Изучение потребностей руководителя в информации. Формы и методы ее поиска и представления.

*Домашняя работа.*

#### **4.16. Документационное обеспечение управления организацией**

Что необходимо знать офис-менеджеру о ДОУ. Документ и его роль в управлении. Составление и оформление документа. Реквизит как составная часть документа. Требования к документированию. Правила работы с управленческими документами. Их регистрация.

*Домашняя работа.*

#### **4.17. Документооборот**

Понятие документооборота. Электронный документооборот в организации. Методы архивирования.

*Домашняя работа.*

#### **4.18. Виды коммуникации: почтовая корреспонденция**

Виды почтовых отправок. Обработка и распределение почтовой корреспонденции. Регистрация. Составление деловых писем: структура, стиль и содержание. Язык делового общения.

*Домашняя работа.*

#### **4.19. Виды коммуникации: деловая коммуникация**

Public relations (связи с общественностью): возможности реальные и мнимые. Способы формирования положительного общественного мнения о фирме. Презентация как вид деловой коммуникации. Участие офис-менеджера в создании имиджа фирмы: торговая марка, логотип, фирменный стиль, дизайн интерьера.

*Домашняя работа.*

#### **4.20. Рекламная деятельность офис-менеджера**

Виды рекламы. Разработка плана рекламной кампании организации. Разработка рекламного обращения.

*Домашняя работа.*

#### **4.21. Управление финансами в работе офис-менеджера**

Правила налогообложения. Порядок оформления налоговых накладных. Правила оформления доверенности. Порядок получения товарно-материальных ценностей. Безналичные платежи. Наличные платежи. Составление авансовых отчетов. Оформление служебных командировок.

*Домашняя работа.*

#### **4.22. Основы бухгалтерского учета**

Учет в организации. Предмет, методы бухгалтерского учета. Кассовая книга. Банковская книга. Книга учета хозяйственных операций. Баланс. Счета.

*Домашняя работа.*

#### **4.23. Хозяйственная работа офис-менеджера**

Организация снабжения офиса. Анализ предложения, структура цены товара, система скидок. Организация системы хранения, учета и выдачи предметов и средств труда. Материальная ответственность. Передача товарно-материальных ценностей от одного материально ответственного лица к другому. Инвентаризация хозяйства офиса.

*Домашняя работа.*

#### **4.24. Правовое обеспечение процессов управления**

Правовое обеспечение организации. Работа с документами, которые содержат коммерческую тайну. Конфиденциальная информация. Интеллектуальная собственность. Как защитить информацию? Информационная безопасность офиса (вирусы, управление доступом, построение рациональной защиты).

*Домашняя работа.*

**ПРИМЕЧАНИЕ:** структура каждого тематического блока включает в себя теоретический материал, практические и домашние задания.

## **5. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА И ЭЛЕКТРОННЫЕ УЧЕБНЫЕ ИЗДАНИЯ**

5.1. Курс ЕШКО «Основы бухгалтерского учета» 24 урока. Белгород: ЕШКО, 2023. – 1084с.

5.2. Рогожин М. Типичные ошибки кадрового делопроизводства. – М.: Проспект, 2021. – 160с.