

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

«Принята»

решением УМС ЧОУ ДО «ЕШКО»
(протокол № 1
от «11» января 2021 г.)

«Утверждена»

приказом № 1
директора ЧОУ ДО «ЕШКО»
от «11» января 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
курса
«Офис-менеджер»

Курс разработан
Европейской школой корреспондентского обучения.

Белгород, 2021

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. Форма обучения на курсе: заочная.

1.4. Дистанционные образовательные технологии, используемые для организации учебного процесса:

- кейс-технология (обучающимся предоставляются комплекты учебно-методических материалов для самостоятельного изучения)*;
- интернет-технологии (обучающимся предоставляется возможность выполнения и получения проверенных домашних работ через Интернет для осуществления текущего контроля знаний и контактов с преподавателем, а также возможность доступа к дополнительным образовательным услугам и ресурсам ЕШКО в электронной среде).

1.5. Способ доставки учебных и методических материалов:

- корреспондентский (рассылка почтой): учебные журналы с бланками домашних работ, итоговый экзаменационный тест и т.д. *;
- через Интернет (пробный урок, программа курса, домашние работы и т.д.).

1.6. 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).

1.7. 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).

1.8. 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.

1.9. Учебно-методическое обеспечение в рамках программного комплекта материалов курса (кейса):

– *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. Предлагается в электронной версии, размещенной на сайте ЕШКО.

– *Учебные журналы (общее количество учебных журналов – 12 / уроков – 24)* содержат теоретический материал, практические упражнения, методические рекомендации, *домашние работы на бланках-вкладышах (общее количество домашних работ – 24)*. Учебный журнал с уроками 1–2 включает *программу курса (содержание)**.

– *Письмо старшего преподавателя*, включающее методические рекомендации и разъяснения, касающиеся основных этапов организации учебного процесса. Предоставляется с уроками 1–2*.

– *Итоговый экзаменационный тест* построен на материале всего курса, включает теоретическую и практическую части и при успешном прохождении дает право на получение Свидетельства ЕШКО. Предоставляется с учебными материалами последнего урока*.

1.10. 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.

1.11. 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, при-

менять 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.

1.12. 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 по почте на печатных бланках или через Интернет. Оцениваются по пятибалльной шкале. Общее количество домашних работ, предусмотренных программой курса – 24.

1.13. 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 положительного результата промежуточной аттестации.

1.14. 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 положительный 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	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		
Итого:		24	24	76	116
Выполнение заданий письменного заочного итогового экзаменационного теста				4	
				ИТОГО: 196	

3. УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

3.1. График предоставления учебных материалов по выбору обучающегося:

- 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 + экзаменационный тест	уроки 23-24	16
13 месяц 14 месяц	итоговая аттестация		4
ИТОГО:	12	24	196

- 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 + экзаменационный тест	уроки 21-24	32
7 месяц 8 месяц	итоговая аттестация		4
ИТОГО:	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 + экзаменационный тест	уроки 19-24	48
5 месяц 6 месяц	итоговая аттестация		4
ИТОГО:	12	24	196

ПРИМЕЧАНИЕ: *формат предоставления учебных материалов определяется договором на оказание платных образовательных услуг.

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 отправлений. 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, 2019. – 1084с.

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