

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Офис-менеджмент и управление внутриорганизационными отношениями

Код модуля
1158814(1)

Модуль
Управление технологическим ядром и
внутриорганизационными отношениями

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Белова Ольга Рудольфовна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	международной экономики и менеджмента
2	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна

Согласовано:

Управление образовательных программ

Е.С. Комарова

Авторы:

- Белова Ольга Рудольфовна, Старший преподаватель, международной экономики и менеджмента
- Булатова Анастасия Васильевна, Доцент, культурологии и дизайна

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ **Офис-менеджмент и управление внутриорганизационными отношениями**

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	2	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Зачет	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	2

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ **Офис-менеджмент и управление внутриорганизационными отношениями**

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-2 -Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью (Сервис)	Д-1 - Способность человека распоряжаться собственной властью, направлять деятельность подчиненных в определенное русло, оказывать подчиненным поддержку, проявлять к ним участие и наделять их полномочиями З-1 - Знать современные методы и принципы управления организациями и проектами в сфере сервиса З-2 - Основы организации и планирования и реализации деятельности предприятий сервиса	Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия

	<p>П-1 - Принимать аргументированные управленческие решения</p> <p>П-2 - Контролировать реализацию управленческих решений на предприятиях и проектах сферы сервиса</p> <p>П-4 - Владеть практическими навыками решения задач менеджмента сервисной организации</p> <p>У-1 - Определять цели и задачи, ресурсы и условия реализации производственной деятельности, проектов в сфере сервиса</p> <p>У-3 - Анализировать полученную информацию и использовать ее в соответствии с требованиями организации служб сервиса</p> <p>У-4 - Осуществлять выбор тех или иных вариантов действия при принятии управленческих решений</p>	
<p>ПК-8 -Способен к работе в контактной зоне с потребителем консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (Сервис)</p>	<p>Д-1 - Способность адаптироваться и работать с различными ситуациями, отдельными лицами и группами. Быть в состоянии быстро думать и не останавливаться перед неожиданностью</p> <p>З-3 - Принципы, нормы составляющие основу деловых отношений и делового этикета; профессионально-этические нормы и стандарты профессионального общения</p> <p>П-2 - Применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в «контактной зоне» сервиса</p> <p>У-2 - Обеспечивать планирование оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов</p>	<p>Домашняя работа № 1</p> <p>Домашняя работа № 2</p> <p>Зачет</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p>

ПК-11 -Способен организовывать протокольную деятельность организации с учетом требований делового и дипломатического протокола в условиях кросскультурной среды (Сервис)	Д-2 - Демонстрирует логическое и толерантное мышление, умение убеждать и достигать поставленных целей З-1 - Нормы, традиции и ритуалы в различных ситуациях деловой и светской практики З-2 - Деловой и дипломатический протокол, подходы к организации и управлению протокольной деятельностью	Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия
--	---	---

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.5		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа №1</i>	5,8	50
<i>контрольная работа</i>	5,15	50
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.5		
Промежуточная аттестация по лекциям – зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.5		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.5		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа №2</i>	5,12	30
<i>работа на занятии</i>	5,16	70
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям–нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр,	Максимальная оценка в баллах

	учебная неделя	
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям –нет Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.

Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Фэсилити менеджмент – внутреннее обслуживание организации
2. Офис в современной системе управления
3. Виды офисов и их оборудование
4. Эргономика офиса
5. Информационное и организационное обеспечение офиса
6. Коммуникации в офисе
7. Управление персоналом офиса
8. Офис будущего

Примерные задания

Тема: Офис в современной системе управления

Офис-менеджмент — это раздел менеджмента, связанный с эффективной организацией информационно-документационного обеспечения.

В современном офис-менеджменте существуют следующие принципы:

Оперативность работы с документами;

Качественное техническое оснащение (современное компьютерное и офисное оборудование);

Целесообразность операций, осуществляемых в офисе;

Сочетание документационного и без документного обеспечения управления.

Функции офис-менеджмента как:

Административная;

Планово-отчётная;

Коммуникационно-документационная;

Маркетинговая;

Организация жизнеобеспечения офиса;

Управление персоналом.

Функции офис-менеджера:

Построение оргструктуры офиса;

Планирование работы офиса;

Внедрение в офисе корпоративной культуры;

Управление офисным персоналом;

Организация делопроизводства в офисе;

Оснащение офиса;

Проведение инвентаризаций и ревизий;

Формирование отчётов для руководства и мн.др.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. Итоговый тест

Примерные задания

Примерные вопросы теста:

1. Расположите в правильной последовательности функции менеджмента:

- A) организация → планирование → мотивация → координация → контроль
- B) мотивация → организация → планирование → координация → контроль
- C) планирование → организация → координация → мотивация → контроль
- D) планирование → мотивация → организация → координация → контроль
- E) мотивация → координация → планирование → организация → контроль

2. Обеспечение необходимо уровня взаимодействия между участниками и направление процессов в нужную сторону, является функцией:

- A) планирование
- B) организация
- C) регулирование (координация)
- D) мотивация
- E) контроль

3. Нормативный документ, определяющий требования к условиям труда:

- A) ГОСТ
- B) СТ РК
- C) СНИП
- D) СанПиН
- E) Правила внутреннего трудового распорядка

4. Текстовый документ будет выглядеть на экране также как на печати, если его создавать

в режиме:

- A) Обычный
- B) Структура
- C) Чтения
- D) Разметка страницы
- E) Веб-документ

5. Минимальные размеры полей служебных документов (см):

- A) левое и правое – 2,5; нижнее и верхнее – 1,5
 - B) левое и правое – 1,5; нижнее и верхнее – 2,5
 - C) левое и верхнее – 2; правое и нижнее – 1
 - D) левое и правое – 3,17; верхнее и нижнее – 2,25
- LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа № 1

Примерный перечень тем

1. Анализ и оценка системы управления офисом (организация по выбору студентов)

Примерные задания

Произвести анализ и оценку системы управления офисов выбранной организации по следующему плану:

Общая информация о компании, а также о системе управления офисом в компании.

- Доля офисных сотрудников

- Информационная связь между рядовыми сотрудниками офиса и начальниками компании

- Система мотивации сотрудников бэк-офиса

- Инструменты, позволяющие измерять продуктивность сотрудников в офисе

- Стандартизация и автоматизация бизнес-процессов

Выводы и рекомендации

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.3. Домашняя работа № 2

Примерный перечень тем

1. Моделирование офиса будущего

Примерные задания

Каким будет офис будущего? Проанализировать современные тенденции и вызовы.

План:

Стратегии и форматы (децентрализация, гибридная рабочая система, рабочая экосистема).

Организация пространства

Новые технологии в офисе.

Примеры реализации в компаниях.

Собственные предложения, включая эскизы, новые услуги и т.п.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Зачет

Список примерных вопросов

1. Задачи и функции офис-менеджмента.

2. Управление офисом как составная часть менеджмента.

3. Функции офиса, виды и направления офисной деятельности.

4. Организационная структура офиса. Условия создания эффективной структуры офиса.

5. Принципы разделения и кооперации труда в офисе. Основные подразделения в структуре офиса.

6. Классификация офисных зданий.

7. Оборудование и жизнеобеспечение деятельности офиса.

8. Общие сведения о программных продуктах, используемых в современном офисе.

9. Функциональные группы оргтехники, используемые в офисе.

10. Понятие электронного (автоматизированного) офиса.

11. Виртуальные офисы: специфика, сфера применения, преимущества и ограничения.

12. Мобильные офисы: специфика, сфера применения, преимущества и ограничения.
13. Понятие эргономики офиса.
14. Принципы организации рабочих мест сотрудников офиса.
15. Управленческая информация в офисе: понятие, классификация и средства связи.

Информационное обеспечение офисной деятельности.

16. Документационное обеспечение функционирования офиса.
17. Виды конфиденциальных информационных ресурсов офиса и принципы их защиты.
18. Принципы проведения публичных выступлений, совещаний и переговоров.
19. Корпоративная культура как базовая основа культуры офиса.
20. Коммуникации в офисе
21. Конфликты и манипуляции в офисе: причины и пути разрешения.
22. Современные концепции развития офиса в будущем.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Воспитание поликультурности и толерантности	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-8	3-3	Практические/семинарские занятия