

**Образовательное частное учреждение  
Дополнительного профессионального образования «Центр  
компьютерного обучения «Специалист» Учебно-научного центра при  
МГТУ им. Н.Э. Баумана»  
(ОЧУ «Специалист»)**

123242, город Москва, улица Зоологическая, дом 11, строение 2, помещение I, комната 11

ИНН 7701257303, ОГРН 1037739408189

---

Утверждаю:  
Директор ОЧУ «Специалист»



/Т.С.Григорьева/  
«10» декабря 2018 года

**Дополнительная профессиональная программа  
повышения квалификации  
«Офис-менеджер и работник административно-  
хозяйственного подразделения»**

город Москва

Программа разработана в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам".

Повышение квалификации слушателей, осуществляемое в соответствии с программой, проводится с использованием модульного принципа построения учебного плана с применением различных образовательных технологий, в том числе дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в соответствии с законодательством об образовании.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации, разработана образовательной организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации, включает все модули, указанные в учебном плане.

Содержание оценочных и методических материалов определяется образовательной организацией самостоятельно с учетом положений законодательства об образовании Российской Федерации.

Структура дополнительной профессиональной программы соответствует требованиям Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденного приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. N 499.

Объем дополнительной профессиональной программы вне зависимости от применяемых образовательных технологий, должен быть не менее 16 академических часов. Сроки ее освоения определяются образовательной организацией самостоятельно.

Формы обучения слушателей (очная, очно-заочная, заочная) определяются образовательной организацией самостоятельно.

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Для определения структуры дополнительной профессиональной программы и трудоемкости ее освоения может применяться система зачетных единиц. Количество зачетных единиц по дополнительной профессиональной программе устанавливается организацией.

Образовательная деятельность слушателей предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические и семинарские занятия, лабораторные работы, круглые столы, мастер-классы, мастерские, деловые игры, ролевые игры, тренинги, семинары по обмену опытом, выездные занятия, консультации, выполнение аттестационной, дипломной, проектной работы и другие виды учебных занятий и учебных работ, определенные учебным планом.

## 1. Цель программы:

Успешно окончив курс, Вы сможете эффективно организовывать работу офиса, научитесь управлять своими чувствами и эмоциями, узнаете, как справляться с возникающими трудностями и компетентно работать с информацией. Полученные знания сделают из Вас настоящего специалиста, способного обеспечить деятельность современного офиса, создав условия для эффективной работы руководства и сотрудников организации. Уровень подготовки на данном курсе соответствует должностным требованиям, предъявляемым к офис-менеджерам. Вы будете успешно осуществлять административно-хозяйственное обслуживание аппарата управления организации

### Совершенствуемые компетенции

№	Компетенция	Направление подготовки
---	-------------	------------------------

		<p align="center"> <b>ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ (уровень бакалавриата)</b> </p>
		Код компетенции
1	<p> владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры </p>	ПК-1
2	<p> владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов </p>	ПК-11

**Совершенствуемые компетенции в соответствии с трудовыми функциями профессионального стандарта «Специалист административно-хозяйственной деятельности»**

№	Компетенция	Направление подготовки
		<p align="center"> <b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ " Специалист административно- хозяйственной деятельности " УТВЕРЖДЕН ПРИКАЗОМ от 02.02.2018 № 49н</b> </p>
		Трудовые функции (код)
1	<p> Обеспечение работников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда: (Определение потребностей в товарах и услугах для создания оптимальных условий труда; Организация процесса закупки и приобретение товаров и услуг для создания оптимальных условий труда; Контроль исполнения условий договоров на поставку товаров и услуг для создания оптимальных условий труда; </p>	<p align="center"> A/01.5, A/02.5, A/03.5, A/04.5, A/05.5 </p>

2	<p>Организация работы складского хозяйства организации и учет товарно-материальных ценностей (ТМЦ), используемых для создания оптимальных условий труда; Обеспечение технического и сервисного обслуживания приобретенного офисного оборудования (кроме оргтехники) и контроль его состояния)</p> <p><b>Организация деловых поездок работников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий:</b> (Приобретение для работников билетов на все виды транспорта, а также организация трансферов; Организация процедуры получения виз и разрешительных документов для выезда за границу и въезда в Российскую Федерацию, документационное сопровождение поездок работников; Выбор поставщиков для организации деловых поездок, обеспечения корпоративных и деловых мероприятий; Организация сопровождения деловых гостей и обеспечение мероприятий для работников и деловых гостей</p>	<p>В/01.5, В/02.5, В/03.5, В/04.5, В/05.5</p>
---	--	---

**Планируемый результат обучения:**

**После окончания обучения Слушатель будет знать:**

- Содержание нормативно-правовых актов и документов технического регулирования
- Задачи административно-хозяйственных подразделений
- Функции административно-хозяйственного обеспечения организации
- Методика расчета площади помещений и зонирования офиса
- Специальная оценка условий труда
- Материальная ответственность работника
- Виды хозяйственных операций
- Порядок получения подотчетных денежных средств

**После окончания обучения Слушатель будет уметь:**

- Рассчитать и рационально организовать помещение офиса в соответствии с нормативами
- Организовать рабочие места в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами
- Обеспечить сотрудников офиса средствами оргтехники, канцелярскими, хозяйственными товарами и продуктами питания
- Оптимизировать затраты на содержание офиса
- Заключать договоры купли-продажи, поставки, подряда и на оказание услуг
- Проводить экспертизу содержания договора
- Организовать в офисе ремонтные, профилактические и хозяйственные работы
- Оптимизировать использование офисного автомобильного транспорта
- Организовать питание сотрудников организации
- Планировать, координировать и контролировать работу сотрудников хозяйственной службы

## Учебный план:

Категория слушателей:

- руководители проектов
- Предприниматели
- менеджеры,
- менеджерам по продажам,
- начинающие преподаватели,
- студенты
- политики
- экономисты;

Требования к предварительной подготовке: Подготовка не требуется

Срок обучения: 24 академических часов, 8 часов самостоятельно.

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная. По желанию слушателя форма обучения может быть изменена и/или дополнена.

Режим занятий: дневной, вечерний, группы выходного дня.

№ п/п	Наименование модулей по программе	Общая трудоемкость (акад. часов)	Всего ауд. ч	В том числе		СРС,ч	Пром. Аттест.
				Лекций	Практ занятий		
1	Модуль 1. Задачи и функции административно-хозяйственных подразделений	3	2	1	1	1	Уст. пров.
2	Модуль 2. Организация работы офиса	9	7	2	5	2	Уст. пров.
3	Модуль 3. Практика договорной работы. Отдельные виды хозяйственных договоров	9	7	2	5	2	Уст. пров.
4	Модуль 4. Получение, учет, хранение и выдача товарно-материальных ценностей	5	4	2	2	2	Уст. пров.
5	Модуль 5. Хозяйственные операции с наличными денежными средствами	5	4	2	2	1	Уст. пров.
	Итого:	32	24	9	15	8	
	Итоговая аттестация	тестирование					

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

## 2. Календарный учебный график

Календарный учебный график формируется при осуществлении обучения в течение всего календарного года. По мере набора групп слушателей по программе составляется календарный график, учитывающий объемы лекций, практики, самоподготовки, выезды на объекты.

Неделя обучения	1	2	3	4	5	6	7	Итого часов
	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	
1 неделя	8	8	8ИА	-	-	-	-	24
СРС	2	2	4					8
Итого:								32
Примечание: ИА – Итоговая аттестация (тестирование)								

### 3. Рабочие программы учебных предметов

#### Модуль 1 . Задачи и функции административно-хозяйственных подразделений

- Понятие административно-хозяйственной деятельности
- Задачи административно-хозяйственных подразделений
- Функции административно-хозяйственного обеспечения организации
- Объемы и структуру работ, выполняемых подразделениями АХО
- Место административно-хозяйственных служб в структуре организации

#### Модуль 2 . Организация работы офиса

- Методика расчета площади помещений и зонирования офиса
- Организация рабочих мест
- Основы охраны труда. Специальная оценка условий труда
- Правовое регулирование проверок, проводимых органами государственного надзора
- Нормативно-правовое и техническое регулирование организации уборочных работ, методы расчета потребности в техническом персонале
- Нормативно-правовое и техническое регулирование организации питания сотрудников
- Пути оптимизации использования служебного автотранспорта
- Организация работ, связанных с курьерской и почтовой отправкой
- Разработка регламентирующих документов

#### Модуль 3 . Практика договорной работы. Отдельные виды хозяйственных договоров

- Сделки и обязательства в гражданском праве
- Общие положения о договоре
- Понятия оферта и акцепт
- Договор как вид документа, требования к его оформлению, порядок заключения, изменения и расторжения договора
- Виды и классификация хозяйственных договоров
- Договор аренды
- Договор купли-продажи
- Договор поставки
- Договор подряда
- Договор возмездного оказания услуг

#### Модуль 4 . Получение, учет, хранение и выдача товарно-материальных ценностей

- Материальная ответственность работника. Случаи полной материальной ответственности
- Виды хозяйственных операций
- Унифицированные формы первичных учетных документов
- Правила получения, учета, хранения, выдачи и выбытия с учета основных средств и материалов
- Особенности приобретения товаров в предприятиях розничной торговли
- Инвентаризация: проверка фактического наличия имущества
- Ответности материально-ответственных лиц

## **Модуль 5 . Хозяйственные операции с наличными денежными средствами**

- Понятие подотчетных лиц
- Порядок получения подотчетных денежных средств
- Порядок отчетности за использование подотчетных денежных средств
- Особенности расчетов с физическими лицами
- Особенности оформления представительских расходов

## **Организационно-педагогические условия**

Соблюдение требований к кадровым условиям реализации дополнительной профессиональной программы:

а) преподавательский состав образовательной организации, обеспечивающий образовательный процесс, обладает высшим образованием и стажем преподавания по изучаемой тематике не менее 1 года и (или) практической работы в областях знаний, предусмотренных модулями программы, не менее 3 (трех) лет;

б) образовательной организацией наряду с традиционными лекционно-семинарскими занятиями применяются современные эффективные методики преподавания с применением интерактивных форм обучения, аудиовизуальных средств, информационно-телекоммуникационных ресурсов и наглядных учебных пособий.

Соблюдение требований к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению дополнительной профессиональной программы:

а) образовательная организация располагает необходимой материально-технической базой, включая современные аудитории, библиотеку, аудиовизуальные средства обучения, мультимедийную аппаратуру, оргтехнику, копировальные аппараты. Материальная база соответствует санитарным и техническим нормам и правилам и обеспечивает проведение всех видов практической и дисциплинарной подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом реализуемой дополнительной профессиональной программы.

б) в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде, содержащей все электронные образовательные ресурсы, перечисленные в модулях дополнительной профессиональной программы.

### **4. Формы аттестации и оценочные материалы**

Образовательная организация несет ответственность за качество подготовки слушателей и реализацию дополнительной профессиональной программы в полном объеме в соответствии с учебным планом.

Оценка качества освоения дополнительной профессиональной программы слушателей включает текущий контроль успеваемости и итоговую аттестацию.

Результаты итоговой аттестации слушателей ДПП в соответствии с формой итоговой аттестации, установленной учебным планом, выставляются по двух бальной шкале («зачтено\незачтено»).

Слушателям, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

Слушателям, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть дополнительной профессиональной программы и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому образовательной организацией.

Итоговая аттестация проводится по форме тестирования в соответствии с учебным планом. Результаты итоговой аттестации заносятся в соответствующие документы.

#### **Промежуточная аттестация:**

- Что такое административно-хозяйственная деятельность?
- Задачи АХД?
- Что такое специальная оценка условий труда?
- Виды хозяйственных договоров?
- Случаи полной материальной ответственности?
- Кто такие подотчетные лица?
- Что такое оферта?
- Что такое акцепт?

#### **ИТОГОВАЯ аттестация:**

##### **1 Что не относится к ошибкам контроля**

- Контролируется только процесс, а результат не отслеживается
- Контроль без каких-либо значимых санкций
- Документальное сопровождение контроля

##### **2 После какого гудка необходимо снимать телефонную трубку?**

- Не позже 3-го
- Не имеет значения
- После 1-го

##### **3 Какие функции не должна выполнять деловая беседа?**

- Поиск новых направлений
- Обмен информацией
- Демонстрация собственных деловых преимуществ перед партнерами
- Контроль и координирование проводимых деловых мероприятий
- Взаимное общение работников из одной деловой среды

##### **4 Какие управленческие задачи решает делегирование?**



- Разгрузка руководителя
- Развитие подчиненных
- Стимулирование сотрудников
- Все перечисленное

**5 Либеральный стиль управления наиболее приемлем:**

- В сфере торговли
- В сфере производства
- В сфере творчества
- В сфере общественного питания

**6 Выбор организационной структуры не зависит от:**

- Масштабов деятельности (мелкая, средняя, крупная фирма)
- Производственного профиля фирмы (выпуск одного вида продукции или широкой номенклатуры)
- Характера выпускаемой продукции и технологии её производства
- Сферы деятельности (ориентация на местный, национальный или внешний рынок)
- Местоположения предприятия (страна, город, район)

**7 Что из перечисленных является признаком организации?**

- Наличие членов группы, которые намеренно работают вместе, чтобы достичь значимой для всех цели
- Наличие устава
- Наличие юридического адреса

**8 Назовите более совершенную форму рабочих записей:**

- План
- Тезисы
- Выписки
- Аннотация

**9 Руководитель предпочитает не вмешиваться в работу подчиненных, доверяет им, иногда полностью устраняясь от процесса управления. Это признак какого стиля?**

- Директивного
- Демократического
- Либерального

**10 Что является управлением взаимодействием работников?**

- Передача прав и ресурсов
- Анализ результатов и формирование оценки эффективности деятельности
- Устранение противоречий и конфликтов, возникающих при взаимодействии

**11 Эффективность каких коммуникаций превышает 90%**

- Горизонтальных
- Вертикальных

**12 Стандарты - это**

- Конкретные цели, выполнение которых поддается измерению
- Технические задания

**13 Что относится к административным ресурсам менеджера?**

- Профессиональный опыт
- Уровень образования
- Право управлять
- Наличие соответствующих личных характеристик

**14 Назовите оптимальное количество непосредственных подчиненных у руководителя:**

- Не более 7
- Не более 10
- Не более 15

**15 Наличие какого количества человек уже может считаться организацией?**

- Не менее 10
- Не менее 5
- Не менее 2

**16 Что не относится к ошибкам в ходе телефонных переговоров?**

- Нет четкой цели разговора
- Звонок в неблагоприятное время
- Доминирование монолога
- Сохранение самообладания во время разговора

**17 Кто приглашается к участию в совещаниях?**

- Работники, которых непосредственно касаются рассматриваемые вопросы, и исполнители решений
- Все сотрудники, желающие участвовать в совещании

**18 Если руководитель отсутствует во время поступления ему телефонного звонка, то помощник должен:**

- Честно объяснить причину отсутствия
- Ответить «Понятия не имею, где он»
- Предложить помощь другого компетентного сотрудника

**19 Что относится к санитарно-гигиеническим составляющим рабочего места**

- Нормальное освещение
- Отсутствие шумов, вентиляция воздуха, температура воздуха
- Правильная расстановка мебели, эргономичное расположение средств труда, рациональная окраска помещения

**20 Что не входит в сферу управленческой деятельности менеджера?**

- Управление действиями каждого отдельного работника
- Управление их взаимодействием
- Участие в технологическом процессе

**21 Назовите оптимальную продолжительность переговоров:**

- 1,5-2 часа
- 6 часов
- 4 часа

**22 При делегировании выполнения задания от одного лица к другому передаются:**

- Полномочия, ответственность
- Денежные и материальные ресурсы
- Определенное количество подчиненных

**23 К какому виду планирования относится планирование деятельности офиса?**

- Корпоративное планирование
- Планирование по видам деятельности
- Планирование на уровне конкретного подразделения

**24 Какой документ рассылается участникам совещания?**

- Доклад
- Отчет
- Тезисы доклада

**25 Какие основные документы офис-менеджер готовит к командировке руководителя?**

- План и программа поездки

<input type="radio"/>	Командировочные удостоверения и приказ о направлении в командировку
<b>26</b>	<b>Что не характерно для директивного стиля управления?</b>
<input type="radio"/>	Высокая степень централизации руководства
<input type="radio"/>	Доминированием единоначалия
<input type="radio"/>	Игнорирование мнения подчиненных
<input type="radio"/>	Участие подчиненных в управлении
<b>27</b>	<b>Что относится к профессиональным ресурсам менеджера?</b>
<input type="radio"/>	Профессиональный опыт и специальные знания
<input type="radio"/>	Уровень образования
<input type="radio"/>	Право управлять
<input type="radio"/>	Наличие соответствующих личных характеристик
<b>28</b>	<b>Организация обеспечения офиса необходимыми материалами и продуктами состоит из нескольких этапов:</b>
<input type="radio"/>	Анализ рынка, выбор выгодных условий поставки
<input type="radio"/>	Формирование необходимого товарного ассортимента, включающий текущие расходы и запасы
<input type="radio"/>	Создание системы учета и хранения товарно-материальных ценностей
<input type="radio"/>	Все перечисленное
<b>29</b>	<b>Как называются коммуникации, связанные с речью?</b>
<input type="radio"/>	Вербальные
<input type="radio"/>	Невербальные
<b>30</b>	<b>Назовите наиболее комфортную температуру в служебном помещении:</b>
<input type="radio"/>	18-19 °С
<input type="radio"/>	19-20 °С
<input type="radio"/>	Выше 25 °С
<b>31</b>	<b>Какие службы не находятся в подчинении офис-менеджера?</b>
<input type="radio"/>	Секретариат
<input type="radio"/>	Службы технического обслуживания
<input type="radio"/>	Бухгалтерия
<b>32</b>	<b>Какие задачи не подлежат делегированию?</b>
<input type="radio"/>	Сбор информации и данных
<input type="radio"/>	Подготовительные и организационные мероприятия

	<input type="radio"/> Основные функциональные обязанности руководителя
<b>33</b>	<b>Что не относится к формам рабочих записей:</b>
	<input type="radio"/> План
	<input type="radio"/> Тезисы
	<input type="radio"/> Выписки
	<input type="radio"/> Аннотация
	<input type="radio"/> Конспект
	<input type="radio"/> Сочинение
<b>34</b>	<b>Что является внешней причиной, побуждающей человека к действию, направленному на достижение цели, результата?</b>
	<input type="radio"/> Стимул
	<input type="radio"/> Побуждение
<b>35</b>	<b>Из каких этапов состоит процесс контроля:</b>
	<input type="radio"/> Установка стандартов, оценка результатов
	<input type="radio"/> Установка стандартов, оценка результатов, стимулирование
	<input type="radio"/> Установка стандартов, оценка результатов, проведение корректировки
<b>36</b>	<b>Что относится к эстетическим составляющим рабочего места:</b>
	<input type="radio"/> Нормальное освещение
	<input type="radio"/> Благоприятная окраска рабочего помещения
	<input type="radio"/> Устранение шумов
	<input type="radio"/> Вентиляция воздуха
	<input type="radio"/> Температура воздуха
	<input type="radio"/> Установление правильного режима труда и отдыха
<b>37</b>	<b>Сформулируйте наиболее важные цели, решаемые на уровне офис-менеджера:</b>
	<input type="radio"/> Обеспечение высокого уровня прибыли
	<input type="radio"/> Обеспечение непрерывного роста продаж
	<input type="radio"/> Более полное использование производственных мощностей
	<input type="radio"/> Обеспечение жизнедеятельности офиса
<b>38</b>	<b>Что считается зонированием рабочего помещения:</b>
	<input type="radio"/> Выделение каждому подразделению департамента отдельного кабинета
	<input type="radio"/> Создание общего рабочего пространства департамента с зонированием каждого рабочего места

**39 При формировании повестки дня совещания какие вопросы должны быть поставлены первыми?**

- По которым приглашено наибольшее количество лиц
- Более простые
- Более сложные

**40 Что относится к управлению отдельным работником?**

- Управление обменом ресурсами
- Управление системой внутренних диспропорций
- Анализ результатов и формирование оценки эффективности деятельности