МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления и территориального развития

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Минзарипов Р.Г.
_____
"___"_____20___ г.

Программа дисциплины

Административные и офисные технологии Б3.ДВ.7

Направление подготовки: 080200.62 - Менеджмент
Профиль подготовки: Менеджмент сферы услуг
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Автор(ы):
Попов М.Л.
Рецензент(ы):
Разумовская Е.М.

СОГЛАСОВАНО:
Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.
Протокол заседания кафедры No ___ от "____" _____ 201__г
Учебно-методическая комиссия Института управления и территориального развития:
Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__г

Регистрационный No

Казань
2014

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Попов М.Л. кафедра менеджмента в социальной сфере Отделение менеджмента , Mikhail.Popov@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

- понимание роли системы обмена информацией в управлении предприятиями;
- ознакомление с методами анализа бизнес-процессов посредством анализа документо-потоков;
- ознакомление с основными видами коммуникативных процессов;

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.ДВ.7 Профессиональный" основной образовательной программы 080200.62 Менеджмент и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 8 семестр.

Данная дисциплина относится к профессиональному циклу и является дисциплиной по выбору

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-20 (профессиональные компетенции)	владеть методами управления проектами и готовностью к их реализации с использованием современного программного обеспечения
ПК-21 (профессиональные компетенции)	готовностью участвовать во внедрении технологических и продуктовых инноваций
ПК-23 (профессиональные компетенции)	знанием современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности
ПК-24 (профессиональные компетенции)	способностью решать управленческие задачи, связанные с операциями на мировых рынках в условиях глобализации
ПК-25 (профессиональные компетенции)	знакомством с основами межкультурных отношений в менеджменте, способностью эффективно выполнять свои функции в межкультурной среде
ПК-29 (профессиональные компетенции)	способностью анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- терминологическим аппаратом дисциплины;
- навыками самостоятельного усвоения новых знаний в данной области;

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 8 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Управление документами. Документационное обеспечение управления, функции де-лопроизводства, документопоток, документо-оборот. Общие и специфические функции доку-ментов. Классификация документов. Характеристики документопотока.	8		2	2	0	домашнее задание
2.	Тема 2. Внутренние документы предприятия и документы, регламентированные законодатель-ством. Документооборот торгово-закупочной деятельности предприятий по разовому заказу и на условиях постоянного договора. Работа с ис-ходящими и входящими документами. Цели и этапы контроля исполнения документов. Доку-менты обязательного контроля. Правила форми-рования дел.	8		4	4	0	домашнее задание

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
3.	Тема 3. Коммуникации. Схема коммуникационного процесса. Устные коммуникации в офисе и их виды. Правила ведения деловой беседы. Виды переговоров. Телефонные коммуникации. Документирование при проведении устных коммуникаций.	8		4	4	0	домашнее задание
4.	Тема 4. Письменная коммуникация. Внешние и внутренние формы письменной коммуникации: письма и докладные записки. Инструкции. До-кументирование при выполнении некоторых распространенных офисных процедур: поиск новых сотрудников, организация совещаний	8		4	4	0	домашнее задание
5.	Тема 5. Электронные коммуникации, электронный документооборот, компоненты электронного документооборота, построение системы элек-тронного документооборота на предприятии	8		4	4	0	тестирование
.	Тема . Итоговая форма контроля	8		0	0	0	экзамен
	Итого			18	18	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Управление документами. Документационное обеспечение управления, функции де-лопроизводства, документопоток, документо-оборот. Общие и специфические функции доку-ментов. Классификация документов. Характеристики документопотока.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 2. Внутренние документы предприятия и документы, регламентированные законодатель-ством. Документооборот торгово-закупочной деятельности предприятий по разовому заказу и на условиях постоянного договора. Работа с ис-ходящими и входящими документами. Цели и этапы контроля исполнения документов. Доку-менты обязательного контроля. Правила форми-рования дел.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

практическое занятие (4 часа(ов)):

Тема 3. Коммуникации. Схема коммуникационного процесса. Устные коммуникации в офисе и их виды. Правила ведения деловой беседы. Виды переговоров. Телефонные коммуникации. Документирование при проведении устных коммуникаций.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

практическое занятие (4 часа(ов)):

Тема 4. Письменная коммуникация. Внешние и внутренние формы письменной коммуникации: письма и докладные записки. Инструкции. До-кументирование при выполнении некоторых распространенных офисных процедур: поиск новых сотрудников, организация совещаний

лекционное занятие (4 часа(ов)):

практическое занятие (4 часа(ов)):

Тема 5. Электронные коммуникации, электронный документооборот, компоненты электронного документооборота, построение системы элек-тронного документооборота на предприятии

лекционное занятие (4 часа(ов)):

практическое занятие (4 часа(ов)):

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Управление документами. Документационное обеспечение управления, функции де-лопроизводства, документопоток, документо-оборот. Общие и специфические функции доку-ментов. Классификация документов. Характеристики документопотока.	8		подготовка домашнего задания	4	домашнее задание

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Внутренние документы предприятия и документы, регламентированные законодатель-ством. Документооборот торгово-закупочной деятельности предприятий по разовому заказу и на условиях постоянного договора. Работа с ис-ходящими и входящими документами. Цели и этапы контроля исполнения документов. Доку-менты обязательного контроля. Правила форми-рования дел.	8		подготовка домашнего задания	8	домашнее задание
3.	Тема 3. Коммуникации. Схема коммуникационного процесса. Устные коммуникации в офисе и их виды. Правила ведения деловой беседы. Виды переговоров. Телефонные коммуникации. Документирование при проведении устных коммуникаций.	8		подготовка домашнего задания	8	домашнее задание
4.	Тема 4. Письменная коммуникация. Внешние и внутренние формы письменной коммуникации: письма и докладные записки. Инструкции. До-кументирование при выполнении некоторых распространенных офисных процедур: поиск новых сотрудников, организация совещаний	8		подготовка домашнего задания	8	домашнее задание

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
5.	Тема 5. Электронные коммуникации, электронный документооборот, компоненты электронного документооборота, построение системы элек-тронного документооборота на предприятии	8		подготовка к тестированию	8	тестирование
	Итого				36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

В процессе реализации учебной программы по дисциплине "Административные офисные технологии" используются такие образовательные технологии, как: лекции, семинары, обсуждение материалов по темам семинаров, решение практических задач на семинарах и в качестве домашнего задания.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Управление документами. Документационное обеспечение управления, функции де-лопроизводства, документопоток, документо-оборот. Общие и специфические функции доку-ментов. Классификация документов. Характеристики документопотока.

домашнее задание , примерные вопросы:

Тема 2. Внутренние документы предприятия и документы, регламентированные законодатель-ством. Документооборот торгово-закупочной деятельности предприятий по разовому заказу и на условиях постоянного договора. Работа с ис-ходящими и входящими документами. Цели и этапы контроля исполнения документов. Доку-менты обязательного контроля. Правила форми-рования дел.

домашнее задание , примерные вопросы:

Тема 3. Коммуникации. Схема коммуникационного процесса. Устные коммуникации в офисе и их виды. Правила ведения деловой беседы. Виды переговоров. Телефонные коммуникации. Документирование при проведении устных коммуникаций.

домашнее задание , примерные вопросы:

Тема 4. Письменная коммуникация. Внешние и внутренние формы письменной коммуникации: письма и докладные записки. Инструкции. До-кументирование при выполнении некоторых распространенных офисных процедур: поиск новых сотрудников, организация совещаний

домашнее задание , примерные вопросы:

Тема 5. Электронные коммуникации, электронный документооборот, компоненты электронного документооборота, построение системы элек-тронного документооборота на предприятии

тестирование , примерные вопросы:

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

ТЕСТ для контроля знаний по курсу "Административные офисные технологии" (фрагмент)

2. Говорить об обязанностях перед фирмой при телефонных переговорах означает:

3. Впишите названия элементов и этапов информационного процесса
_____ (лицо, генерирующее или собирающее информацию)
_____ (средство передачи информации)
_____ (между зарождением идеи и выбором канала)

4. Совокупность взаимных процедур, обеспечивающих движение документов с момента их по-ступления до отправки, это -
 документопоток
 документооборот
 делопроизводство
 документационное обеспечение управления

5. Какие из следующих документов участвуют в документообороте по складу?
 запрос клиента
 накладная
 счет-фактура
 приходный ордер
 доверенность

6. В чем принципиальное отличие официальных и деловых писем

7. В документооборот отдела снабжения входят:
 заявка/заказ на поставку
 счет-фактура
 акт приемки
 журнал заказов поставщикам

8. Какие фразы не рекомендуется употреблять при телефонном разговоре:

9. "... самое полезное, что можно выделить на данном этапе переговоров - ведение записей, каса-ющихся "технического задания", что в дальнейшем может разрешить ряд спорных вопросов" - К какому виду переговоров относится данное правило:
 предварительные переговоры
 основные переговоры
 переговоры в процессе постановки задач
 переговоры в процессе работы
 переговоры при разрешении конфликтов

10. Из чего состоит спецификация должности?

11. Выписка из протокола содержит следующие реквизиты:
 наименование предприятия
 город
 дата составления протокола
 дата составления выписки
 состав присутствующих
 перечисление всех пунктов повестки дня
 пункт "Слушали"
 пункт "Выступили"

 пункт "Постановили"
 подпись председателя и секретаря

12. При работе с исходящими документами необходимо:
 регистрация и простановка номера
 определение срока хранения
 подшивка второго документа в дело
 внесение сведений в журнал резолюций

Темы практических занятий.

Семестровая работа:

1. Схема документопотока "Продажа по разовому заказу".
2. Схема документопотока "Продажа по постоянному договору".
3. Схема документопотока "Закупка по разовому заказу".
4. Схема документопотока "Закупка по постоянному договору".

Бланки ведения деловой беседы и телефонного разговора.

7.1. Основная литература:

2. Волкова К.А. и др., Структура производственного объединения. Положение об отде-лах и службах. должностные инструкции: Справочное пособие. -М.: Экономика 2005.

3. Демин Ю.М. Эффективный офис-менеджер. - СПБ.:Питер, 2004. - 203с.

4. Ларин М.В. "Управление документацией: теория и практика". Делопроизводитель. ◆1/2007.

7.2. Дополнительная литература:

Горфинкель, Владимир Яковлевич. Коммуникации и корпоративное управление: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. экономики и упр. (060000) / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар.?Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2005

Елиферов, Виталий Геннадьевич. Бизнес-процессы: регламентация и управление: учебное пособие для слушателей образовательных учреждений, обучающихся по про-грамме MBA и другим программам подготовки управленческих кадров / В.Г. Елифе-ров, В.В. Репин; Ин-т экономики и финансов "Синергия".?Москва: ИНФРА-М, 2008

7.3. Интернет-ресурсы:

библиотечный каталог - http://www.bibliorossica.com

информ агентство - http://www.cnews.ru/

компания 1С - www.1c.ru

национальный открытый университет - http://www.intuit.ru/

форум современных технологий - http://citforum.ru/

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Административные и офисные технологии" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB,audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "КнигаФонд", доступ к которой предоставлен студентам. Электронно-библиотечная система "КнигаФонд" реализует легальное хранение, распространение и защиту цифрового контента учебно-методической литературы для вузов с условием обязательного соблюдения авторских и смежных прав. КнигаФонд обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям новых ФГОС ВПО.

принтер и копировальный аппарат для распечатки текстов

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 080200.62 "Менеджмент" и профилю подготовки Менеджмент сферы услуг .

Автор(ы):
Попов М.Л. _____
"__" _____ 201 __ г.

Рецензент(ы):
Разумовская Е.М. _____
"__" _____ 201 __ г.