



Европейски съюз

Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” 2007-2013  
МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА



Европейски социален фонд

Схема BG051PO001-4.3.04 „Развитие на електронни форми на дистанционно обучение в системата на висшето образование”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз

*Инвестира във вашето бъдеще!*

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

**Договор:** № BG051PO001-4.3.04-003/03.12.2012

**Име на проект:** Университетски център за електронни форми на дистанционно обучение и услуги при БСУ (УЦДО) - възможност за улесняване на ученето през целия живот

**Бенефициент:** Бургаски свободен университет

### Индивидуална учебна програма

**Наименование на курса на обучение:** Инструменти за ефективен офис мениджмънт

**Общ хорариум:** 30 часа

**Ръководител на дейност:** гл. ас. д-р Юлия Йоргова

#### Анотация

Всяка организация, независимо в частния или публичния сектор, има в структурата си поне един офис, натоварен с важни за успеха и дейности. В офисите работят много и различни по своите качества, опит и познания служители, за които работата може да бъде спорна и удовлетворяваща или изпълнена със стрес и проблеми. За да отговори на очакванията и сподели отговорността за постигане целите на организацията, офисът се нуждае от ефективен мениджмънт, знаещи и можещи служители. Настоящият курс предлага възможност за разширяване на познанията, усъвършенстване на съществуващите и добиване на нови умения за управление на операциите в офиса, както и за пълноценна изпълнителска работа. В него са застъпени основни теоретични постановки, целящи да създадат необходимата база за задълбочен анализ и прилагане в практиката на офиса на конкретни инструменти за увеличаване на ефективността и ефикасността на операциите му. За постигане на необходимия ефект от обучението, курсът предвижда изпълнението на конкретни практически задачи.

Предложеното обучение е подходящо и достъпно за всички, които работят или се стремят към реализация в професиите на офис асистент или офис мениджър на различните йерархични нива в организациите. Курсът предоставя допълнителни възможности за всеки, който желае да развие своите знания и умения, да бъде конкурентоспособен на пазара на труда и в изграждането на собствената си професионална кариера.



**Бургаски свободен университет**

Проект № BG051PO001-4.3.04-003

„Университетски център за електронни форми на дистанционно обучение и услуги при БСУ (УЦДО) – възможност за учене през целия живот”



Европейски съюз

Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” 2007-2013  
МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА



Европейски социален фонд

Схема BG051PO001-4.3.04 „Развитие на електронни форми на дистанционно обучение в системата на висшето образование”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз

*Инвестира във вашето бъдеще!*

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

### 1. ЦЕЛИ НА УЧЕБНАТА ПРОГРАМА/ПЛАН, МЕТОДИТЕ

Подбраните теми в учебната програма имат за цел:

- да **разширят познанията** на курсистите за приложимостта на теоретични модели, концепции, инструменти, подходи и техники за ефективна работа и управление на офиса;
- да предоставят възможност на курсистите да **придобият и развият умения** за приложение в практиката на офиса на конкретни инструменти за увеличаване на ефективността и ефикасността на операциите.

#### Предпоставки

Курсът е достъпен за всички, завършили средно образование. Предимство би било предхождащо обучение в областта на управлението.

### 2. ТЕОРЕТИЧНА ПОДГОТОВКА

#### Тема 2.1. Управление на операциите в офиса.

Дефиниране на крайния продукт на офиса. Офисът като система за „производство” на услуги. Принципна схема на управлението на операциите в офиса. Функционална рамка на решенията в офиса. Отговорности и задачи на офис мениджъра, като операционен ръководител.

*Продължителност:* 2 часа

#### Тема 2.2. Приложение на концепцията Lean за постигане на ефективност на операциите в офиса.

Произход на концепцията и терминология. Основни принципи. Предимства от прилагане на концепцията в дейността на офиса. Преглед на Lean инструментариума.

*Продължителност:* 2 часа

#### Тема 2.3. Стойност и загуби в офиса.

Определение за поток на стойността. Идентифициране на дейностите, добавящи стойност за клиента и източниците на загуби в офиса. Определяне ролите на персонала и организиране на дейностите в офиса чрез потока на стойността. Предимства на мултифункционалните екипи, базирани на стойностния поток.

*Продължителност:* 2 часа



Бургаски свободен университет

Проект № BG051PO001-4.3.04-003

„Университетски център за електронни форми на дистанционно обучение и услуги при БСУ (УЦДО) – възможност за учене през целия живот”



Европейски съюз

Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” 2007-2013  
МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА



Европейски социален фонд

Схема BG051PO001-4.3.04 „Развитие на електронни форми на дистанционно обучение в системата на висшето образование”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз

*Инвестира във вашето бъдеще!*

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

### Тема 2.4. Процесът – ключов елемент в операциите на офиса.

Същност и поток на процеса. Сравнителен анализ на процесите във фронт офис и в бек офис. Стабилизиране и стандартизиране на дейностите в офиса. Създаване на плавност и поточност при изпълнение на дейностите. Разположение на работните места в офиса. Установяване на система с „изтегляне” и регулиране на „опашките” в офиса.

**Продължителност** : 3 часа

### Тема 2.5. Инструменти за визуализиране на процесите в офиса.

Установяване на прозрачност на процесите в офиса. Рамка на приложенията на инструменти за визуализиране. Инструменти на ниво процес. Карти на потока на стойността (Value Stream Maps). Параметри за определяне ефикасността и ефективността на процесите.

**Продължителност**: 3 часа

### Тема 2.6. Приложение на инструментът 5S за ефективна организация на работното място.

Произход и същност на 5S. Методика за прилагане на инструмента в офиса.

**Продължителност**: 2 часа

### Тема 2.7. Техники и механизми за избягване на грешки при изпълнение на процесите.

Основни термини и определения. Нива на превантивен контрол. Примери на техники и механизми за откриване на грешки.

**Продължителност**: 1 час

## 3. ПРАКТИЧЕСКА ПОДГОТОВКА/ИЗСЛЕДВАНИЯ

### 3.1. Тема: Идентифициране на потока на стойността и източниците на загуби, на примера на офис за административни услуги.

Диференциране на дейностите, в зависимост от приноса им при създаване на добавена стойност. Отразяване на загубите по видове в „Карта на загубите в офиса”. Разработване на времева карта на стойността (Time Value Map).

**Продължителност**: 5 часа

### 3.2. Тема: Прилагане на инструменти за визуализиране на ниво процес, на примера на конкретен офис.

Избор на инструмент за визуализиране. Разработване на карти за текущо състояние и желано състояние на процеса. Анализ и оценка на ефикасността и ефективността на процеса, чрез определяне стойностите на подходящите за целта параметри.



Бургаски свободен университет

Проект № BG051PO001-4.3.04-003

„Университетски център за електронни форми на дистанционно обучение и услуги при БСУ (УЦДО) – възможност за учене през целия живот”



Европейски съюз

Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” 2007-2013  
МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА



Европейски социален фонд

Схема BG051PO001-4.3.04 „Развитие на електронни форми на дистанционно обучение в системата на висшето образование”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз

*Инвестира във вашето бъдеще!*

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

**Продължителност:** 5 часа

### 3.3. Тема: Прилагане на инструмента 5S за организация на конкретно работно място.

Разработване на формуляр за проверка организацията на работното място в съответствие с методиката за прилагане на инструмент 5S. Определяне на показателите за проверка и скала за оценка. Провеждане на пет последователни проверки и отразяване на данните във формуляра. Анализ на резултатите.

**Продължителност:** 5 часа

## 4. ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ

Преминалите курса на обучение се очаква:

- да разширят познанията си за практически приложими инструменти и техники за повишаване ефективността и ефикасността на операциите, реализирани в офиса, независимо от предмета на дейност на организацията;
- да придобият умения за прилагане на този инструментариум в реална среда;
- за работещите в офис като служители и ръководители, да предостави допълнителни възможности за усъвършенстване и професионално развитие, за удовлетвореност от работата, респективно подобряване на качеството на живот;
- за желаещите в бъдеще да се реализират на различните позиции в офисите на организациите, да бъде предпоставка за повишаване на качествата им като работна сила и последваща пълноценна реализация на пазара на труда.

**Съгласувал:** .....

*Длъжност, степен, име и фамилия*

**Изготвил:** гл.ас.д-р Юлия Йоргова

*Длъжност, степен, име и фамилия на преподавателя*



**Бургаски свободен университет**

Проект № BG051PO001-4.3.04-003

„Университетски център за електронни форми на дистанционно обучение и услуги при БСУ (УЦДО) – възможност за учене през целия живот”