

## ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Офісний менеджмент» складена відповідно до освітньо-професійної програми «Менеджмент підприємства» підготовки ЗВО спеціальності 073 «Менеджмент».

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є система знань про суть управління людськими, фінансовими, матеріальними та інформаційними ресурсами, історію науки менеджменту, принципи, функції, методи та механізм управління в умовах функціонування підприємств.

**Міждисциплінарні зв'язки:** «Менеджмент», «Діловий протокол», «Трудове право».

### 1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни «Офісний менеджмент» є надання ЗВО цілісну і логічно послідовну систему знань про суть офісного менеджменту, ознайомити з розвитком науки офісного менеджменту, принципами, функціями, методами та механізмом управління документування в умовах функціонування підприємств і.

1.2. Основними завданнями вивчення навчальної дисципліни «Офісний менеджмент» є:

засвоєння теоретичних та організаційних основ управління та організації роботи офісу,

ознайомлення з методиками роботи з офісними документами,

вивченням аспектів бізнес-комунікацій в офісі та особливостей професійної етики і поведінки співробітників офісу.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми у здобувачів вищої освіти має бути сформовані наступні елементи компетентності:

#### **загальні компетентності:**

здатність здійснювати усну і письмову комунікацію професійного спрямування державною та іноземною мовами;

цінування та повага до різноманітності та мультикультурності, здатність працювати у міжнародному контексті;

здатність діяти на основі етичних міркувань, соціально відповідально і свідомо;

#### **фахові компетентності:**

здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту;

здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління;

вміння виявляти управлінські проблеми, аналізувати їх, формувати рекомендації щодо рішення цих проблем і сприяти, при необхідності, виконанню рішень, діяти на засадах менеджменту-консалтингу;

уміння організовувати власну діяльність та діяльність підлеглих, складати основні види управлінської документації, управляти офісом.

1.4. Програмні результати навчання:

виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень;

проявляти навички організації власної діяльності, діяльності підлеглих та організації в цілому (офісу);

демонструвати здатність грамотно спілкуватись в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами, складати основні види управлінської документації.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться: 180 години, 6 кредитів ЄКТС.

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни**

### **Тема 1. Концепція сучасного офісу: від традицій до нових технологій**

Поняття та характеристика офісу. Сутність та види офісів. Особливості традиційного та сучасного офісу. Фронт-офіс, бек-офіс. Класи офісів сучасних організацій згідно з міжнародними стандартами (А, Б, С та офіси вітчизняного стандарту – класи Д і Е). Поняття та характеристика офіс-менеджменту. Місце офіс-менеджменту в системі менеджменту підприємства (організації, установи).

### **Тема 2. Сучасний офіс та стильові концепції інтер'єру**

Концепції оформлення офісу: класична кабінетно-коридорна система, Open Space, відкритий простір. Стилi ділових приміщень: економічний, авангардний і ексклюзивний. Різновиди офісного стилю за принципом вибору матеріалів, меблів і оформлення: німецький, англійський, італійський, французький, скандинавський, японський, американський офіс. Особливості української філософії інтер'єру офісу. Різновиди офісного стилю за напрямом і видом економічної діяльності фірми, її корпоративною культурою: банківський, юридичні, офіси інноваційних, проектних й інформаційно-технологічних компаній, офіси виробничих та торговельних підприємств, ознаки «ідеального офісу».

### **Тема 3. Електронний офіс**

Розвиток апаратних засобів. Розвиток програмних засобів. Віртуальний офіс. Електронний цифровий підпис: правові аспекти застосування.

Розвиток програмних засобів щодо забезпечення праці в сучасному офісі. Текстові редактори. Електронні таблиці. Інтегровані офісні пакети. Автоматизоване робоче місце. Електронні засоби комунікацій в сучасному офісі: персональні комп'ютери, ноутбуки, кишенькові комп'ютери, мережева карта, копіювальні апарати, факсимільні апарати, сканери.

### **Тема 4. Організація роботи сучасного офісу**

Вимоги до менеджера в забезпеченні ефективної роботи офісу. Організація роботи приймальної офісу.

Офіс-менеджер: поняття, характеристика. Класифікація офісного персоналу: інженерно-технічний персонал, персонал служби діловодства, офісний організаційний персонал. Функціональні обов'язки офісного персоналу. Посадові інструкції щодо роботи офісного персоналу. Особливості мотивації ефективної роботи офісного персоналу. Головні функції менеджера (секретаря) офісу: Характеристика типових завдань менеджера (адміністратора) офісу.

### **Тема 5. Документування в управлінні**

Загальні положення роботи з документами. Сутність оформлення документів. Види бланків документів. Основні вимоги до складання та оформлення документів. Схеми документообігу різних категорій документів. Порядок отримання, розгляду та передачі вхідної кореспонденції.

Документопотік (вхідний та вихідний). Принципи організації роботи офісу: прийом відвідувачів (клієнтів); обігу документів, їх розподіл за виконавцями. Законодавчо-нормативні та нормативно-методичні акти, що регламентують документооборот в офісі: Єдина Державна система діловодства (ЄДСД). Схеми документообігу різних категорій документів: первинна обробка; попередній розгляд і реєстрація; реєстрація; розгляд документів керівництвом; контроль виконання; виконання документів; підшивання документів до справи.

### **Тема 6. Організація збереження документів в організації**

Складання номенклатури і формування справ. Описи документів. Передача справ до

архівного підрозділу. Робота з документами власного архіву керівника.

#### **Тема 7. Накази та розпорядження: особливості видавання, реєстрації та формування у справі**

Право видавання наказів та розпоряджень. Оформлення наказів про заохочення та стягнення. Особливості реєстрації і формування у справі наказів і розпоряджень. Строки зберігання наказів та розпоряджень.

#### **Тема 8. Комунікативний процес і спілкування**

Спілкування як основний інструмент професійної діяльності менеджера. Психологія спілкування. Модель процесу комунікації: відправник, повідомлення, утримувач, зворотній зв'язок. Елементи і фази процесу спілкування: відправник, кодувальник, канал, повідомлення, декодувальний, одержувач, зворотний зв'язок, шум. Фази процесу спілкування: формування ідеї; вибір каналу; кодування; передача; декодування; обробка; зворотний зв'язок. Рівні спілкування.

#### **Тема 9. Управління бізнес-комунікаціями в офісі**

Природа і бар'єри комунікаційного процесу. Особисті та психологічні якості гарного комунікатора. Поєднання вербальних і невербальних засобів спілкування. Комунікація як обмін інформацією між учасниками спілкування. Невербальні засоби бізнес-комунікації: кінетика, просодика, екстра лінгвістика, такесика, проксемика. Вербальні або словесні засоби спілкування в бізнес-комунікації. Мистецтво ставити запитання.

#### **Тема 10. Ділові розмови по телефону**

Переваги використання телефону у бізнес-комунікаціях. Правила ведення ділових телефонних розмов

#### **Тема 11. Мистецтво спілкування та презентація ідей та розпоряджень**

Запитання в комунікативній практиці. Різновиди запитань: закриті, відкриті, риторичні, переломні, віддзеркалені, питання для обміркування. За спрямованістю: прямі та опосередковані запитання. Активний діалог. Телефонні переговори як засіб комунікації в офісі. Стандарти телефонної розмови. Підготовка до телефонної розмови. Передача та прийом повідомлень. Правила роботи з повідомленнями. Презентація як засіб комунікації. Основна мета презентації. Структура презентації. Програма презентації. Основна та заключна частини презентації. Правила ведення презентації.

#### **Тема 12. Етика ділових взаємин у трудовому колективі**

Загальні професійні етичні вимоги до взаємин у трудовому колективі. Етика керівника щодо керування людьми. Норми етикету щодо одягу для роботи в офісі. Етичні вимоги до зовнішнього вигляду персоналу front-office і back-office.

Характеристика поняття «етикет». Значення дотримання етикету для сучасної ділової людини. Характеристика ділового етикету. Етичні правила поведінки ділової людини щодо таких ситуацій: вітання, звертання, представлення, знайомство тощо. Види прийомів: денні та вечірні. Характеристика прийомів: «Келих шампанського», «Сніданок», «Обід», «Обід-буфет», «Вечеря», «А ля фуршет», «Коктейль», «Кавовий або чайний стіл». Діловий етикет проведення прийомів. Міжнародний діловий етикет.

### **3. Рекомендована література**

1. Шевчук С. П. Управління сучасним офісом (офіс-менеджмент): [навч. посіб.] / Шевчук С. П., Скороходов В. А., Жуковська В. М. та ін. – К.: «Видавничий дім «Професіонал», ЦУЛ, 2010. – 184 с.

1. Амбиль Б. Телефонный маркетинг / Амбиль Б., Швальбе Х. / Пер. с нем. М. М. Фадиной. - Обнинск: Титул, 1995 – 64 с.

2. Балабанова Л. В. Організація праці менеджера: підруч. / Балабанова Л. В., Сардак О. В. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – 416 с.

3. Бишоф А. Секреты эффективного делового общения / А. Бишоф. – М.: Омега –Л, 2006. – 128 с.

4. Бороздина Г. В. Психология делового общения: учеб. пособ. для вузов. / Г. В.

Бороздина. – М.: Инфра –М, 1999. – 224 с.

5. Виноградський М. Д. Організація праці менеджера: навч. посіб. для студ. екон. вузів. / Виноградський М. Д., Виноградська А. М., Шканова О. М. – К.: «Кондор», 2002. – 518 с.

6. Скібіцька Л.І. Офісний менеджмент. Навчальний посібник. – ЦУЛ, 2013. – 615 с.

7. Фельзер А. Б. Техніка роботи керівника: навч. посіб. / Фельзер А. Б., Доброневський О. В. – К.: Вища шк., 1993. – 383 с.