

Офісний менеджмент

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Офісний менеджмент» складена відповідно до освітньо-професійних програм підготовки 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», «Трудове право».

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Мета вивчення навчальної дисципліни «Офісний менеджмент»: 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,

вивчення 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:

Компетентності для ЗВО спеціальності «Менеджмент»:

загальні:

здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;

знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності;

здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово;

здатність спілкуватися іноземною мовою;

навички використання інформаційно-комунікаційних технологій;

фахові:

здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту;

здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту;

здатність планувати діяльність організації та управляти часом;

здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань;

здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління;

розуміти принципи і норми права та використовувати їх у професійній діяльності;

здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички;

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

1.4. Програмні результати:

демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства;

демонструвати навички виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень;

демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи;
демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації;

оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації;
спілкуватись в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами;
виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера;
демонструвати навички ефективного управління офісом, знання діловодства.

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). Схема документообігу різних категорій документів.

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 справи

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

Тема 8. Управління бізнес-комунікаціями в офісі

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. Організація проведення нарад, зборів, ділових переговорів

Технологія підготовки проведення нарад і зборів. Класифікація ділових нарад та методика їх раціонального проведення. Підготовка і проведення ділових бесід та переговорів. Керування потоком відвідувачів, техніка їх прийому. Основи взаємодії керівника й секретаря-референта.

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. Структура 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. Рекомендовані джерела інформації

1. Шевчук С.П. Управління сучасним офісом (офіс-менеджмент): навч. посіб. К.: «Видавничий дім «Професіонал», ЦУЛ, 2010. 184 с.

1. Амбиль Б. Телефонный маркетинг. Обнинск: Титул, 1995. 64 с.

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

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

4. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учеб. пособ. для вузов. М.: Инфра-М, 1999. 224 с.

5. Виноградський М. Д. Організація праці менеджера: навч. посіб. для студ. екон. вузів. 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. К.: Вища шк., 1993. 383 с.

Укладач: Потапюк І. П., к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту