**Мелітопольський державний педагогічний університет**

**імені Богдана Хмельницького**

**факультет інформатики, математики та економіки**

**Кафедра управління та адміністрування**

|  |  |
| --- | --- |
| **Назва курсу**  *Нормативний/вибірковий* | Офісний менеджент  *вибірковий* |
| **Ступінь освіти Бакалавр/магістр/доктор філософії**  **Освітня програма** | Бакалавр  ОПП «Менеджмент підприємств і організацій» |
| **Рік викладання/ Семестр/ Курс (рік навчання)** | 2024-2025/ непарний семестр |
| **Викладач** | Щебликіна З. В. |
| **Профайл викладача** | http://fim.mdpu.org.ua/fakultet-informatiki-matematiki-ta/kafedra-ekonomiki/sklad-kafedri-ekonomiki/shheblikina-zoya-viktorivna/ |
| **Контактний тел.** | 063 02 31 294 |
| **E-mail:** | shcheblykina\_zoia@mdpu.org.ua |
| **Сторінка курсу в ЦОДТ МДПУ ім. Б.Хмельницького** | https://dfn.mdpu.org.ua/course/view.php?id=197 |
| **Консультації** | *Онлайн-консультації:*  через систему ЦОДТ МДПУ імені Богдана Хмельницького. |

**1. Анотація**

Освітній компонент **«**Офісний менеджмент**»** спрямований на формування у здобувачівцілісної і послідовної системи знань про суть офісного менеджменту, ознайомлення з розвитком науки офісного менеджменту, принципами, функціями, методами та механізмом управління документообігом в сучасних умовах функціонування підприємств.

Офісний менеджмент ґрунтується на розробці комплексу регламентів, які визначають місце і роль кожного структурного підрозділу апарату управління і кожного працівника в системі управління, порядок взаємозв’язків між ними, норми взаємовідносин усередині апарату управління, форми впливу на діяльність об’єкта управління, способи контактів з навколишнім середовищем.

Навчальний матеріал дисципліни «Офісний менеджмент» викладається у восьми темах, які розкривають сутність основних складових курсу

Навчальна дисципліна «Офісний менеджмент» належить до вибіркових дисциплін, забезпечує формування у здобувачів систематизованого комплексу знань про методи управління сучасним офісом, принципи і підходи щодо ефективної організації роботи сучасного офісу, основні напрямки діяльності офіс-менеджера, інформаційно-документаційне забезпечення офісменеджменту та прийоми і засоби роботи з документами.

**2. Мета та ЗАВДАННЯ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА**

Метоювикладання навчальної дисципліни **«**Офісний менеджмент**»** є формування у майбутніх фахівців умінь організовувати свою роботу та роботу підлеглих, складати основні види управлінської документації, передача знань та розвиток навичок, необхідних для професійної діяльності менеджерів в умовах ринкових відносин, елементами якої є правові, технологічні, організаційно-технічні та навчально-методичні складові, а також формування у здобувачів необхідних теоретичних знань та практичних навичок з питань управління офісом.

**3. ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ, ЯКІ НАБУВАЮТЬСЯ ПІД ЧАС ОПАНУВАННЯ ОСВІТНІМ КОМПОНЕНТОМ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Програмні компетентності** | |
| *Загальні компетентності* | |
| ЗК4 | Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях |
| ЗК5 | Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності |
| ЗК7 | Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. |
| *Спеціальні компетентності* | |
| СК2 | Здатність діяти соціально відповідально і свідомо. |
| СК5 | Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань |
| СК7 | Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту. |
| СК8 | Здатність планувати діяльність організації та управляти часом. |

1. **РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Програмні результати навчання** | |
| РН 3 | Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства. |
| РН 8 | Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації. |

**5. Обсяг курсу**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид заняття** | **лекції** | **практичні заняття** | **самостійна робота** |
| **Кількість годин** | 30 | 14 | 76 |

**6. Політика**

Політика академічної поведінки та етики:

* Не пропускати та не запізнюватися на заняття за розкладом;
* Вчасно виконувати завдання семінарів та питань самостійної роботи;
* Вчасно та самостійно виконувати контрольно-модульні завдання

**7. СТРУКТУРА КУРСУ**

**7.1 СТРУКТУРА КУРСУ (ЗАГАЛЬНА)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кількість годин** | **Тема** | | **Форма діяльності (заняття, кількість годин)** | **Література** | **Завдання** | **Вага оцінки** | **Термін виконання** |
| **БЛОК 1.**  **Концепція сучасного офісу** | | | | | | | |
| 15 | Тема 1 . Концепція сучасного офісу: від традицій до нових технологій | Лекція (4 год.)  Практичне заняття (2 год.)  Самостійна робота (9 год.) | | 1-10 |  |  | впродовж першого навчального семестру (перший періодичний контроль) |
| 15 | Тема 2. Електронний офіс | Лекція (2 год.)  Практичне заняття (2 год.)  Самостійна робота (11 год.) | | 1-10 |  |  | впродовж першого навчального семестру (перший періодичний контроль) |
| 15 | Тема 3. Організація роботи сучасного офісу | Лекція (4 год.)  Практичне заняття (2 год.)  Самостійна робота (9 год.) | | 1-10 |  |  | впродовж першого навчального семестру (перший періодичний контроль) |
|  | Тема 4. Організація контролю та збереження документів в організації | Лекція (2 год.)  Практичне заняття (2 год.)  Самостійна робота (11 год.) | | 1-10 |  |  | впродовж першого навчального семестру (перший періодичний контроль) |
| **БЛОК 2.**  **Бізнес-комунікації в сучасному офісі** | | | | | | | |
| 15 | Тема 5. Управління бізнес-комунікаціями в офісі | Лекція (6 год.)  Практичне заняття (8 год.)  Самостійна робота (12 год.) | | 1-10 |  |  | впродовж першого навчального семестру (другий періодичний контроль) |
| 15 | Тема 6. Професійна етика і поведінка співробітників офісу | Лекція (2 год.)  Практичне заняття (0 год.)  Самостійна робота (13 год.) | | 1-10 |  |  | впродовж першого навчального семестру (другий періодичний контроль) |
| 15 | Тема 7. Ділові листи у зовнішньоекономічній діяльності | Лекція (2 год.)  Практичне заняття (2 год.)  Самостійна робота (11 год.) | | 1-10 |  |  | впродовж першого навчального семестру (другий періодичний контроль) |
| 15 | Тема 8. Усне ділове мовлення. Види усного спілкування | Лекція (2 год.)  Практичне заняття (2 год.)  Самостійна робота (11год.) | | 1-10 |  |  | впродовж першого навчального семестру (другий періодичний контроль) |

**7. 2 Схема курсу (лекційний блок)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Тема лекції** | **Зміст лекції** |
| **Концепція сучасного офісу: від традицій до нових технологій** | 1. Поняття та характеристика офісу.  2. Сутність та види офісів.  3. Особливості традиційного та сучасного офісу.  4. Поняття та характеристика офіс-менеджменту.  5. Місце офіс-менеджменту в системі менеджменту підприємства (організації, установи). |
| **Електронний офіс** | 1. Розвиток програмних засобів щодо забезпечення праці в сучасному офісі.  2. Автоматизоване робоче місце.  3. Сучасні офісні пакети.  4. Віртуальний офіс. |
| Організація роботи сучасного офісу | 1. Вимоги до менеджера в забезпеченні ефективної роботи офісу  2. Організація роботи приймальної (канцелярії, підрозділу)  3. Загальні положення роботи з документами.  4. Сутність оформлення документів. Види бланків документів.  5. Основні вимоги до складання та оформлення документів.  6. Схеми документообігу різних категорій документів.  6.1. Порядок отримання, розгляду та передачі вхідної кореспонденції.  6.2. Порядок оброблення і надсилання вихідних документів. |
| **Організація контролю та збереження документів в організації** | 1. Організація контролю за виконанням документів  2. Складання номенклатури і формування справ  3. Підготовка справ до наступного зберігання та використання  3.1. Оперативне зберігання документів  3.2. Експертиза цінності документів  3.3. Описи документів тимчасового та постійного зберігання  3.4. Опис справ структурного підрозділу  4. Передача справ до архівного підрозділу |
| Управління бізнес-комунікаціями в офісі | 1. Природа і бар’єри комунікаційного процесу.  2. Особисті та психологічні якості комунікатора.  3. Поєднання вербальних і невербальних засобів спілкування.  4. Мистецтво ставити запитання.  5. Ділові розмови по телефону.  6. Підготовка і проведення презентацій. |
| **Професійна етика і поведінка співробітників офісу** | 1. Етика ділових взаємин у трудовому колективі.  2. Стратегії (стилі) поведінки в конфліктних ситуаціях.  3. Роль сучасного етикету в професійній діяльності.  4. Етикет проведення офіційних прийомів. |
| Ділові листи у зовнішньоекономічній діяльності | 1. Значення ділових листів у зовнішньоекономічній діяльності. Види листів.  2. Вимоги до оформлення бланків.  3. Вимоги до складання текстів зовнішньоекономічних листів. |
| Усне ділове мовлення. Види усного спілкування | 1. Культура усного ділового мовлення. 2. Види усного спілкування. 3. Ділова нарада. Види нарад. 4. Види і жанри публічних виступів.   5. Телефонне ділове спілкування. |
|  |  |

**7.3 Схема курсу (практичні заняття)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Тема практичного заняття** | **Зміст практичного заняття** |
| **Концепція сучасного офісу: від традицій до нових технологій** | Обговорення теми. Виконання тестових завдань |
| **Електронний офіс** | Обговорення теми. Виконання тестових завдань |
| Організація роботи сучасного офісу | Обговорення теми. Виконання тестових завдань |
| **Організація контролю та збереження документів в організації** | Обговорення теми. Виконання тестових завдань |
| Управління бізнес-комунікаціями в офісі | Обговорення теми. Розв’язання ситуаційних вправ. Виконання тестових завдань |
| **Професійна етика і поведінка співробітників офісу** | Обговорення теми. Розв’язання ситуаційних вправ. Виконання тестових завдань |
| Ділові листи у зовнішньоекономічній діяльності | Обговорення теми. Виконання тестових завдань |
| Усне ділове мовлення. Види усного спілкування | Обговорення теми. Розв’язання ситуаційних вправ. Виконання тестових завдань |

**7.4 Схема курсу (теми для самостійного опрацювання)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Тема для самостійного опрацювання** | **Зміст теми** |
| **Концепція сучасного офісу: від традицій до нових технологій** | 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. Стильові концепції інтер’єру сучасного офісу. |
| **Електронний офіс** | Віртуальний офіс: поняття, характерні риси, розподіл завдань. Світовий досвід використання послуг віртуальних офісів. Досвід застосування віртуальних офісів в Україні. |
| Організація роботи сучасного офісу | Посадові інструкції щодо роботи офісного персоналу. Особливості мотивації ефективної роботи офісного персоналу. Головні функції менеджера (секретаря) офісу: Характеристика типових завдань менеджера (адміністратора) офісу. Взаємозв’язки менеджеру офісу з: керівниками структурних підрозділів; юридичною службою; службами кадрів, праці і заробітної плати; службами матеріально-технічного постачання і господарського обслуговування тощо |
| **Організація контролю та збереження документів в організації** | Законодавчо-нормативні та нормативно-методичні акти, що регламентують документооборот в офісі: Єдина Державна система діловодства (ЄДСД). Схема документообігу різних категорій документів: первинна обробка; попередній розгляд і реєстрація; реєстрація; розгляд документів керівництвом; контроль виконання; виконання документів; підшивання документів до справи. Законодавчо-нормативні та нормативно-методичні акти, що регламентують документооборот в офісі: Єдина Державна система діловодства (ЄДСД). Схема документообігу різних категорій документів: первинна обробка; попередній розгляд і реєстрація; реєстрація; розгляд документів керівництвом; контроль виконання; виконання документів; підшивання документів до справи. |
| Управління бізнес-комунікаціями в офісі | Психологічні механізми: ідентифікація, емпатія та рефлексія. Типи співбесідників: сперечливий, нігіліст; «позитивна людина»; «усезнайка»; «базікало»; «боягуз»; холоднокровний неприступний співбесідник; «незацікавлений співбесідник»; «поважний птах», «чомучка». Характеристика типів співбесідників. Різновиди систем пізнання навколишньої реальності: візуальна; аудіальна; кінетична; логічна. |
| **Професійна етика і поведінка співробітників офісу** | 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.  Поняття конфлікту. Причини конструктивних і деструктивних конфліктів. Дії щодо профілактики конфліктів. Основні стилі вирішення конфліктів: стиль компромісу, стиль конкуренції, стиль співробітництва, стиль пристосування, стиль ухилення. |
| Ділові листи у зовнішньоекономічній діяльності | Вимоги до оформлення бланків. Реквізити бланку Типи комерційного листування: запит - відповідь на запит, оферта, рекламація - відповідь на рекламацію.  Вимоги до складання текстів зовнішньоекономічних листів. Формальні, неформальні листи. Основний зміст листа. Характер відповіді. Додатки. |
| Усне ділове мовлення. Види усного спілкування | Запитання в комунікативній практиці. Різновиди запитань: закриті, відкриті, риторичні, переломні, віддзеркалені, питання для обміркування. За спрямованістю: прямі та опосередковані запитання. Активний діалог. Правила щодо технології відповідей на запитання. 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. |

**8. Система оцінювання та вимоги**

|  |  |
| --- | --- |
| **Загальна система оцінювання курсу** | За семестр з курсу дисципліни проводяться два періодичні контролі (ПКР), результати яких є складником результатів контрольних точок першої (КТ1) і другої (КТ2). Результати контрольної точки (КТ) є сумою поточного (ПК) і періодичного контролю (ПКР): КТ = ПК + ПКР. Максимальна кількість балів за контрольну точку (КТ) складає 50 балів. Максимальна кількість балів за періодичний контроль (ПКР) становить 60 % від максимальної кількості балів за контрольну точку (КТ), тобто 30 балів. А 40 % балів, тобто решта балів контрольної точки, є бали за поточний контроль, а саме 20 балів. Результати поточного контролю обчислюються як середньозважена оцінок (Хср) за діяльність студента на практичних (семінарських) заняттях, що входять в число певної контрольної точки. Для трансферу середньозваженої оцінки (Хср) в бали, що входять до 40 % балів контрольної точки (КТ), треба скористатися формулою: ПК = (Хср)∗20 / 5. Таким чином, якщо за поточний контроль (ПК) видів діяльності студента на всіх заняттях Хср = 4.1 бали, які були до періодичного контролю (ПКР), то їх перерахування на 20 балів здійснюється так: ПК = 4.1∗20 / 5 = 4.1 \* 4 = 16.4 // 16 (балів). За періодичний контроль (ПКР) студентом отримано 30 балів. Тоді за контрольну точку (КТ) буде отримано КТ = ПК + ПКР = 16 + 30 = 46 (балів).  Студент має право на підвищення результату тільки одного періодичного контролю (ПКР) протягом двох тижнів після його складання у випадку отримання незадовільної оцінки.  Підсумковим контролем є залік. |
| **Практичні заняття** | **«5»** – студент в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому нормативну, обов’язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі розрахункові / тестові завдання. Здатен виділяти суттєві ознаки вивченого за допомогою операцій синтезу, аналізу, виявляти причинно-наслідкові зв’язки, формувати висновки і узагальнення, вільно оперувати фактами та відомостями.  **«4»** – студент достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому нормативну та обов’язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість розрахункових / тестових завдань. Студент здатен виділяти суттєві ознаки вивченого за допомогою операцій синтезу, аналізу, виявляти причинно-наслідкові зв’язки, у яких можуть бути окремі несуттєві помилки, формувати висновки і узагальнення, вільно оперувати фактами та відомостями.  **«3»** – студент в цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових розрахунків, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину розрахункових / тестових завдань. Має ускладнення під час виділення суттєвих ознак вивченого; під час виявлення причинно-наслідкових зв’язків і формулювання висновків.  **«2»** – студент не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових розрахунків, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності. Правильно вирішив окремі розрахункові / тестові завдання. Безсистемно відділяє випадкові ознаки вивченого; не вміє зробити найпростіші операції аналізу і синтезу; робити узагальнення, висновки. |
| **Умови допуску до підсумкового контролю** | Студент зобов’язаний відпрацювати всі пропущені семінарські заняття протягом двох тижнів. Невідпрацьовані заняття (невиконання навчального плану) є підставою для недопущення студента до підсумкового контролю. |

**9. Рекомендована література**

**Основна**

1. Кускова С.В. Офіс-менеджмент: навч.-метод. посіб. Харків: Стильна типографія, 2020. 312 с.

2. Матвєєва Ю.Т., Мирошниченко Ю.О. Офіс-менеджмент: конспект лекцій. Суми: СумДУ, 2017. 206с.

3. Організація офісної діяльності: навч. посіб. Київ: ДУТ, 2018. 137 с.

4. Скібіцька Л.І., Щелкунов В.І., Сівашенко Т.В., Чичкан-Хліповка Ю.М. Офісний менеджмент: навч.посіб. К.: “Центр навчальної літератури”, 2019. 616 с.

5. Скібіцька Л.І., Щелкунов В.І., Сівашенко Т.В., Чичкан-Хліповка Ю.М. Офісний менеджмент. Практикум: навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2017. 360 с.

**Допоміжна**

6. ДСТУ 2732:2004Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. <https://vn.court.gov.ua/userfiles/27_2732-2004(1).pdf>

7. Дубовик А. Коворкінг або повноцінний офіс, що краще? https://aoffice.com.ua/uk/blog/kovorking-ili-polnotsennyj-ofis-chto-luchshe/.

8. Куриленко О. Офіс-менеджер: можливості кар'єрного росту. https://www.education.ua/articles/434/.

9. Про електронні документи та електронний документообіг: закон України [Електронний ресурс]. URL: http://zakon1.rada.gov.ua/cgibin/laws/main.cgi?nreg=851- 15.

10. Шевчук С.П., Скороходов В.А., Жуковська В.М. та ін. Управління сучасним офісом (офісменеджмент): навч. посіб. К.: Видавничий дім “Професіонал”, Центр учбової літератури, 2010. 184 с.