

**НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ НАЦІОНАЛЬНОЇ ГВАРДІЇ УКРАЇНИ**

**Факультет логістики  
Кафедра менеджменту та військового господарства**

**СИЛАБУС  
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
«ОФІСНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»**

РІВЕНЬ ВИЩОЇ ОСВІТИ	перший (бакалаврський)
ГАЛУЗЬ ЗНАНЬ	07,,Управління та адміністрування”
СПЕЦІАЛЬНІСТЬ	073 „Менеджмент”

**Харків**

Інформація про викладача	
Прізвище, ім'я, по батькові	
Науковий ступінь	
Вчене звання	
Посада	
Місце роботи	
Адреса кафедри	
Контакти	
E-mail	
Консультації	
Час	
Місце	

### 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань 07 „Управління та адміністрування”	Цикл професійної підготовки	
Блоків змістових модулів	Спеціальність: 073 „Менеджмент”	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 10		2-й	
Індивідуальне науково-дослідне завдання для денної форми навчання – реферат; для заочної форми – контрольна робота		Семестр	
Загальна кількість годин - 120		3-й	
	Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)	Лекції	
		32 год.	год.
		Практичні, семінарські	
		28 год.	год.
		Лабораторні	
		год.	год.
		Самостійна робота	
		60 год.	год.
		Індивідуальні завдання:	
		Вид контролю: залік	

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Предмет вивчення навчальної дисципліни:** загальні положення, принципи та методи організації роботи офіс-менеджера, ознайомленні із засадами організації сучасного офісу, оволодінні методами організації корпоративних заходів, методами організації прийому ділових партнерів, методами організації та проведення презентацій, формуванні практичних навичок із питань взаємодії офіс-менеджера зі співробітниками офісу

**Міждисциплінарні зв'язки з дисциплінами:**

Дисципліни, що забезпечують:

Вступ до спеціальності

Забезпечувані дисципліни:

Публічне адміністрування

Переддипломна практика

Кваліфікаційна робота

### **Мета та завдання навчальної дисципліни**

Мета викладання навчальної дисципліни „Офісний менеджмент” формування у майбутніх фахівців систематизованого комплексу знань про методи управління сучасним офісом, принципи і підходи щодо ефективної організації роботи сучасного офісу, основні напрямки діяльності офіс-менеджера, документаційне забезпечення офіс-менеджменту та прийоми і засоби роботи з документами, тобто оволодіння студентами теорією і практикою управління офісом для подальшого використання отриманих знань і навичок в управлінській діяльності.

Згідно з вимогами освітньої програми здобувачі вищої освіти повинні:

Знати:

цілі та завдання, що вирішуються в процесі організації роботи офіс-менеджера;  
основні напрямки діяльності офіс-менеджера, роль керівника в офісі;  
посадові обов'язки та порядок роботи офіс-менеджера;  
методи забезпечення ефективної роботи офісу, типи офісів та принципи їх забезпечення;

вимоги ергономіки офісу і охорони праці співробітників офісу;  
прийоми ділового спілкування; вимоги до комунікативної та інформаційної діяльності офісу;

функції та завдання основних функціональних служб офісу;

Уміти:

розрізняти типи сучасних офісів;  
планувати робоче місце; організовувати повсякденну офісну діяльність;  
застосовувати навички безконфліктної комунікації;  
організовувати наради та презентації;  
раціонально планувати час;  
працювати з інформацією та документами;

використовувати інформаційні технології в професійній діяльності;  
використовувати набуті знання в практичній економічній та управлінській діяльності.

Мати уявлення (бути ознайомленим) про:

про роль і значення офісу в сучасних умовах; про сучасні види офісів, їх специфіку і призначення; про різноманітність і складності відносин між співробітниками офісу; про перспективи розвитку офісу.

### **3. Зміст навчальної дисципліни (анотація навчальної дисципліни).**

Особливістю курсу є системний підхід до викладання матеріалу. Необхідний науковий рівень навченості здобувачів забезпечується високим професійним рівнем зайнятих у процесі навчання науково-педагогічних працівників, використанням сучасних інформаційних технологій, методів і форм подання навчального матеріалу.

### **4. Календарно-тематичний план вивчення дисципліни.**



<b>ЗМ.3. Заняття 1. Організація інформаційного та документаційного забезпечення офісу</b> 1. Інформаційне забезпечення офісної діяльності 2. Документаційне забезпечення функціонування офісу	2	2				
<b>Питання для самостійного вивчення:</b> 1. Робота з конфіденційними інформаційними ресурсами офісу	4					4
<b>ЗМ.3. Заняття 2. Принципи інформаційного забезпечення офісної діяльності</b> 1. Управлінська інформація в офісі 2. Принципи інформаційного забезпечення офісної діяльності	4			4		
<b>Усього за змістовим модулем 3</b>	<b>10</b>	<b>2</b>		<b>4</b>		<b>4</b>
<b>Змістовий модуль. 4. Документування управлінської діяльності підприємства</b>						
<b>ЗМ.4. Заняття 1. Організація документування управлінської діяльності підприємства</b> 1. Функції та класифікація документів 2. Реквізити управлінських документів і правила їх оформлення »	2	2				
<b>Питання для самостійного вивчення:</b> 1. Правила комп'ютерного оформлення документів	6					6
<b>ЗМ.4. Заняття 2. Особливості документування управлінської діяльності підприємства</b> 1. Вимоги до змісту та оформлення найбільш уживаних документів 2. Функції та класифікація документів	2	2				
<b>ЗМ.4. Заняття 3. Документування управлінської діяльності підприємства</b>  1. Вимоги до змісту та оформлення найбільш уживаних документів. 2. Заповнення основних керівних документів.	4			4		
<b>Усього за змістовим модулем 4</b>	<b>14</b>	<b>4</b>		<b>4</b>		<b>6</b>

<b>Змістовий модуль. 5. Організація функціонування управління справами</b>						
<b>ЗМ.5. Заняття 1. Основи функціонування управління справами</b> 1. Організація роботи з документами 2. Формування та оформлення справ	2	2				
<b>Питання для самостійного вивчення:</b> 1. Реєстрація та контроль виконання документів	4					4
<b>ЗМ.5. Заняття 2.</b> Планування робіт із вдосконалення діловодства 1. Аналіз вузьких місць в діловодстві 2. Подолання недоліків в плануванні та вдосконаленні діловодства	4			4		
<b>Усього за змістовим модулем 5.</b>	<b>10</b>	<b>2</b>		<b>4</b>		<b>4</b>
<b>Усього за блоком змістових модулів 1</b>	<b>64</b>	<b>12</b>		<b>16</b>		<b>36</b>
<b>Блок змістових модулів 2. Організація діяльності офісу</b>						
<b>Змістовий модуль 6. Господарська діяльність офіс-менеджера</b>						
<b>ЗМ.6. Заняття 1. Організація господарської діяльності офіс-менеджера</b> 1. Організація та контроль закупівельної діяльності 2. Організація оснащення офісу	2	2				
<b>Питання для самостійного вивчення:</b> 1. Матеріальна відповідальність	4					4
<b>ЗМ.6. Заняття 2.</b> Організація та контроль закупівельної діяльності 1. Організація закупівельної діяльності 2. Контроль проведення закупівельної діяльності	4			4		
<b>Усього за змістовим модулем 6</b>	<b>10</b>	<b>2</b>		<b>4</b>		<b>4</b>
<b>Змістовий модуль 7. Комунікації в офісі</b>						
<b>ЗМ.7. Заняття 1. Комунікаційні відносини в офісі</b> 1. Види офісних комунікацій і їх інструменти 2. Управління системою комунікацій в офісі	2	2				
<b>ЗМ.7. Заняття 2. Комунікації в офісі</b>	2	2				

1. Усні комунікації в офісі: публічні виступи, наради і переговори 2. Письмові комунікації: зовнішня і внутрішня ділове листування						
<b>Питання для самостійного вивчення:</b> 1. Телефонна розмова в системі офісних усних комунікацій	4					4
<b>ЗМ.7. Заняття 3. Організація відносин в офісі</b> 1. Організація системи комунікацій в офісі. 2. Керування системою комунікацій в офісі.	4			4		
<b>Усього за змістовим модулем 7</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>4</b>		<b>4</b>
<b>Змістовий модуль 8. Управління бізнес-комунікаціями в офісі</b>						
<b>ЗМ.8. Заняття 1. Управління бізнес-комунікаціями в офісі</b> 1. Природа і бар'єри комунікаційного процесу 2. Поєднання вербальних і невербальних засобів спілкування	2	2				
<b>Питання для самостійного опрацювання:</b> 1. Підготовка й проведення презентацій	4					4
<b>ЗМ.8. Заняття 2. Організаційні системи бізнес-комунікацій в офісі</b> 1. Особисті та психологічні якості комунікатора 2. Мистецтво ставити запитання	2			2		
<b>Усього за змістовим модулем 8</b>	<b>8</b>	<b>2</b>		<b>2</b>		<b>4</b>
<b>Змістовий модуль 9. Управління працівниками офісу</b>						
<b>ЗМ.9. Заняття 1. Управління працівниками офісу</b> 1. Персонал офісу і його характеристика 2. Система роботи з кадрами	2	2				
<b>ЗМ.9. Заняття 2. Управління працівниками офісу</b>  1. Мотивація персоналу 2. Корпоративна культура	2	2				
<b>Питання для самостійного вивчення:</b> 1. Види корпоративних культур на прикладі реальних підприємств	4					4



<b>ЗМ.9.Заняття 3.Основи управління персоналом офісу</b> 1. Особливості управління персоналом офісу 2. Специфічні особливості офісних працівників	2			2		
<b>Усього за змістовим модулем 9</b>	<b>10</b>	<b>4</b>		<b>2</b>		<b>4</b>
<b>Змістовий модуль 10. Професійна етика і внутрішньоофісні відносини співробітників офісу</b>						
<b>ЗМ.10.Заняття 1. Професійна етика трудового колективу</b> 1. Етика ділових взаємин у трудовому колективі 2. Роль сучасного етикету в професійній діяльності.	2	2				
<b>Питання для самостійного опрацювання:</b> 1. Етикет проведення офіційних прийомів	6					6
<b>ЗМ.10.Заняття 2. Внутрішньоофісні відносини співробітників 1.</b> 1.Стратегії (стилі) поведінки в конфліктних ситуаціях 2. Маніпуляції в офісі	2	2				
<b>Питання для самостійного опрацювання:</b> 1. Проблема мобінгу в офісі	8					8
<b>ЗМ.10.Заняття 3. Вирішення конфліктів в офісі</b> 1.Причини виникнення конфліктних ситуацій 2. Конфлікти в офісі: протидія та шляхи вирішення	2	2				
<b>ЗМ.10.Заняття 4. Організація сучасного цифрового офісу</b> 1.Особливості створення цифрових офісів 2.Специфіка контролю за діяльністю цифрових офісів	2	2				
<b>Питання для самостійного опрацювання:</b> 1. Кіберзлочинність та шляхи подолання	8					8
<b>Усього за змістовим модулем 10.</b>	<b>30</b>	<b>8</b>				<b>22</b>
<b>Усього за блоком змістових модулів 2</b>	<b>80</b>	<b>22</b>		<b>8</b>		<b>48</b>
<b>Усього за змістовими блоками</b>	<b>120</b>	<b>32</b>		<b>28</b>		<b>60</b>
<b>Усього за дисципліну</b>	<b>120</b>	<b>32</b>		<b>28</b>		<b>60</b>

## **5. Самостійна робота.**

***Перелік тем, які здобувач повинен вивчити самостійно (з рекомендованою літературою).***

1. Імідж офіс-менеджера
2. Закрите, відкрите і комбіноване планування офісу
3. Робота з конфіденційними інформаційними ресурсами офісу
4. Правила комп'ютерного оформлення документів
5. Реєстрація та контроль виконання документів
6. Матеріальна відповідальність
7. Телефонна розмова в системі офісних усних комунікацій
8. Підготовка й проведення презентацій
9. Види корпоративних культур на прикладі реальних підприємств
10. Етикет проведення офіційних прийомів
11. Проблема моббінгу в офісі
12. Кіберзлочинність та шляхи подолання

### ***Вказівки до самостійної роботи.***

При відпрацюванні питань, що виносяться на самостійну роботу, суб'єкти навчання мають змогу і повинні використовувати у повній мірі можливості системи дистанційного навчання (доступ до ресурсу: [sdn.ivc.com](http://sdn.ivc.com)) і матеріали з мережі Internet.

### ***Зміст самостійної роботи для здобувачів вищої освіти денної та заочної форм навчання:***

Зміст і сенс самостійної роботи здобувачів полягає у засвоєнні методів та прийомів технології учіння, які включають питання організації робочого часу, психофізіології розумової праці тощо, спрямовані на підвищення ефективності наукових досліджень у визначеній предметній галузі

## **6. Політика курсу та оцінювання.**

- Курс передбачає роботу в колективі.
- Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики.
- Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін.
- Якщо здобувач вищої освіти відсутній з поважної причини, він/вона презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача.
- Під час роботи над індивідуальними науково-дослідними завданнями та проектами не допустимо порушення академічної доброчесності.
- Презентації та доповіді мають бути авторськими оригінальними.

## **7. Критерії оцінювання знань здобувачів вищої освіти.**

Оцінювання знань здобувачів вищої освіти здійснюється відповідно до «Положення про оцінювання знань слухачів (курсантів, студентів) в Національній академії Національної гвардії України».

#### ПОТОЧНЕ ОЦІНЮВАННЯ

Поточне оцінювання здійснюється за кожним завданням в межах модулів. Оцінюються і завдання, виконувані в аудиторії, і завдання, виконувані під час самостійної роботи. Протягом вивчення дисципліни здійснюється самоконтроль.

Загальні критерії оцінок:

“відмінно” – Здобувач вищої освіти виявив всебічні, систематичні та глибокі знання навчального матеріалу дисципліни, передбаченого програмою; опрацював основну та додаткову літературу, рекомендовану програмою; проявив творчі здібності у розумінні, логічному, стислому та ясному трактуванні навчального матеріалу; засвоїв взаємозв’язок основних понять дисципліни, їх значення для подальшої професійної діяльності.

“добре” – Здобувач вищої освіти виявив систематичні та глибокі знання вище середнього рівня навчального матеріалу дисципліни; продемонстрував уміння легко виконувати завдання, передбачені програмою; опрацював літературу, рекомендовану програмою; засвоїв взаємозв’язок основних понять дисципліни, їх значення для подальшої професійної діяльності.

“задовільно” – Здобувач вищої освіти виявив знання навчального матеріалу дисципліни в обсязі, необхідному для подальшого навчання та майбутньої професійної діяльності; виконав завдання, передбачені програмою; ознайомився з основною літературою, що зазначена у програмі; припустив значну кількість помилок або недоліків у відповідях на запитання співбесіди, тестування, при виконанні завдань тощо, які може усунути самостійно.

“незадовільно” – Здобувач вищої освіти не має знань зі значної частини навчального матеріалу; припускає принципові помилки при виконанні більшості передбачених програмою завдань.

#### РУБІЖНЕ ОЦІНЮВАННЯ (МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ)

Відбувається вигляді письмових робіт в кінці вивчення блоків змістових модулів, а також

- Індивідуальна презентація за тематикою самостійного вивчення дисципліни відповідного блоку змістових модулів (5 хвилин, зі слайдами)

Під час модульного контролю оцінюються такі компоненти:

- Слайди до презентації
- Повнота розкриття теми
- Якість інформації
- Самостійність та креативність

*Критерії оцінки до кожного проекту надаються окремо*

#### ПІДСУМКОВЕ ОЦІНЮВАННЯ

Метою диференційованого заліку є контроль сформованості практичних навичок та професійних компетентностей, необхідних для

виконання професійних обов'язків. Диференційований залік проходить у формі співбесіди. Максимальна кількість балів – 100 балів.

## **8. Рекомендована література.**

### **Базова**

1. Амбиль Б. Телефонный маркетинг: / Б. Амбиль, Х. Швальбе / [Пер. с нем. М.М. Фадиной]. – Обнинск : Титул, 1995. – 64 с.
2. Асеев Г. Г. Электронный документооборот : [учебник]. – Киев : Кондор, 2007. – 500 с.
3. Балабанова Л. В. Організація праці менеджера : [підручник] / Л. В. Балабанова, О. В. Сардак. – Київ : ВД «Професіонал», 2007. – 416 с.
4. Басаков М. И. Как правильно подготовить и оформить деловое письмо : [учеб.-практ. пособие] / М. И. Басаков. [4-е изд., испр. и доп. ]. – М. : Дашков и К, 2006. – 112 с.
5. Бишоф А. Секреты эффективного делового общения / А. Бишоф. – М. : Омега-Л, 2006. – 128 с.
6. Борисова Е. Л. Эффективные коммуникации в бизнесе / Е.Л. Борисова. – СПб. : Питер, 2005. – 208 с.
7. Бороздина Г. В. Психология делового общения : [Учеб. пособ. для вузов] / Г. В. Бороздина. – М. : Инфра-М, 1999. – 224 с.

### **Допоміжна**

1. Жуковська В. М. Діловодство : навч. посібник / В. М. Жуковська. – Київ : КНТЕУ, 2004. – 152 с.
2. Золотарьова І. О. Автоматизація документообігу : навч. посібник / І. О. Золотарьова, Р. К. Бутова. – Харків : Вид-во ХНЕУ, 2008. – 169 с.
3. Іванова І. В. Менеджер – професійний керівник : навч. посібник. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001.
4. Іванова Т. В. Діловодство в органах державного управління та місцевого самоврядування / Т. В. Іванова, Л. П. Піддубна. – Київ : ЦУЛ, 2007. – 359 с.
5. Інтернет-портал для управлінців Менеджмент.com.ua [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.management.com.ua/about.php>. – Назва з титул. екрану.
6. Какарін О. Б. Електронний документообіг та захист інформації : навч. посібник / О.Б. Какарін; за заг. ред. держ. упр. проф. Н.В. Грицяк. – Київ: НАДУ, 2015. – 84 с.
7. Карпенко О. О. Сучасне діловодство : навч. посібник / О. О. Карпенко, М. М. Матліна. – Харків : Нац. аерокосм. ун-т «Харків. авіац. ін-т», 2009. – 75 с.

## **9. Питання до підсумкового контролю.**

1. Специфіка діяльності офісу і види офісних робіт
2. Функціональні служби офісу
3. Поняття офіс-менеджменту та методів управління офісом
4. Місце офіс-менеджера в структурі управління підприємства
5. Вимоги до офіс-менеджера щодо забезпечення ефективної роботи підприємства
6. Імідж офіс-менеджера
7. Організаційна побудова офіс-менеджменту
8. Ергономіка офісу
9. Організація робочих місць співробітників офісу
10. Закрите, відкрите і комбіноване планування офісу
11. Інтер'єр основних функціональних зон офісу
12. Інформаційне та документаційне забезпечення офісу
13. Управлінська інформація в офісі
14. Інформаційне забезпечення офісної діяльності
15. Документаційне забезпечення функціонування офісу
16. Робота з конфіденційними інформаційними ресурсами офісу
17. Документування управлінської діяльності підприємства
18. Функції та класифікація документів 7
19. Реквізити управлінських документів і правила їх оформлення 7
20. Загальні вимоги до оформлення документів
21. Правила комп'ютерного оформлення документів
22. Вимоги до змісту та оформлення найбільш уживаних документів
23. Інформаційне забезпечення керівників
24. Загальні принципи ефективної роботи з інформацією
25. Роль офіс-менеджера в ухваленні управлінських рішень
26. Вивчення потреб керівників в інформації
27. Планування роботи офіс-менеджера
28. Методи боротьби з поглиначами часу
29. Тайм-менеджмент
30. Організація функціонування управління справами
31. Організація роботи з документами
32. Обробка вхідної документації
33. Обробка вихідної документації
34. Реєстрація та контроль виконання документів
35. Формування та оформлення справ
36. Підготовка документів до передачі на архівне зберігання
37. Планування робіт із вдосконалення діловодства
38. Господарська діяльність офіс-менеджера
39. Організація та контроль закупівельної діяльності
40. Організація оснащення офісу
41. Матеріальна відповідальність
42. Комунікації в офісі
43. Усні комунікації в офісі: публічні виступи, наради і переговори
44. Телефонна розмова в системі офісних усних комунікацій

45. Письмові комунікації: зовнішня і внутрішня ділове листування
46. Управління бізнес-комунікаціями в офісі
47. Природа і бар'єри комунікаційного процесу
48. Поєднання вербальних і невербальних засобів спілкування
49. Мистецтво ставити запитання
50. Підготовка й проведення презентацій
51. Персонал офісу і його характеристика
52. Система роботи з кадрами
53. Мотивація персоналу
54. Корпоративна культура
55. Професійна етика і внутрішньоофісні відносини співробітників офісу
56. Етика ділових взаємин у трудовому колективі
57. Роль сучасного етикету в професійній діяльності
58. Етикет проведення офіційних прийомів
59. Маніпуляції в офісі
60. Конфлікти в офісі: причини і шляхи вирішення