

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА УПРАВЛІННЯ

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. декана факультету економіки
та управління

Андрій КОЦУР
« 31 » 08 2023 р.



ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. проректора з науково-
педагогічної роботи

Віктор ОСТРОВЕРХОВ
« 31 » 08 2023 р.



РОБОЧА ПРОГРАМА
з дисципліни
“ОФІС-МЕНЕДЖМЕНТ”

ступінь вищої освіти – молодший бакалавр
галузь знань – 07 Управління та адміністрування
спеціальність – 073 Менеджмент
освітньо-професійна програма “Менеджмент”

кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (год.)	ІРС (год.)	Тренінг, КПІЗ (год.)	СРС (год.)	Разом (год.)	Залік	Екзамен
Денна	2	3	42	28	4	10	36	120	-	3

31.08.2023
[Signature]

Тернопіль – 2023

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки здобувачів вищої освіти на початковому рівні (короткий цикл) за спеціальністю 073 “Менеджмент” галузі знань 07 “Управління та адміністрування”, затвердженої Вченою радою ЗУНУ (протокол № 9 від 15.06.2022 р.).

Робочу програму склала канд. екон. наук, доцент кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу Ірина СМАЧИЛО



Робоча програма затверджена на засіданні кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу, протокол № 1 від 29.08.2023 р.

Завідувач кафедри
д-р екон. наук, професор



Михайло ШКІЛЬНЯК

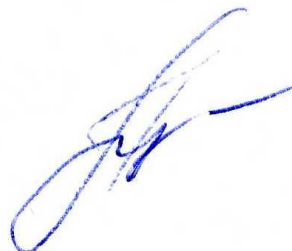
Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 073 Менеджмент, протокол № 1 від 31.08.2023 р.

Голова групи забезпечення спеціальності
д-р екон. наук, професор



Михайло ШКІЛЬНЯК

Гарант ОП
канд. екон. наук, доцент



Ірина ДЕМКІВ

СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ “ОФІС-МЕНЕДЖМЕНТ”

1. Опис дисципліни “Офіс-менеджмент”

Дисципліна “Офіс-менеджмент”	Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів – 4	Галузь знань – 07 “Управління та адміністрування”	Статус дисципліни: обов’язкова Мова навчання: українська
Кількість залікових модулів – 4	Спеціальність – 073 “Менеджмент” Освітньо-професійна програма “Менеджмент”	Рік підготовки: <i>Денна</i> – 2 Семестр: <i>Денна</i> – 3
Кількість змістових модулів – 2	Ступінь вищої освіти – молодший бакалавр	Лекції: <i>Денна</i> – 42 год. Практичні заняття: <i>Денна</i> – 28 год.
Загальна кількість годин – 120		Самостійна робота: <i>Денна</i> – 36 год. Тренінг, КПІЗ: <i>Денна</i> – 10 год. Індивідуальна робота: <i>Денна</i> – 4 год.
Тижневих годин – 8,5, з них аудиторних – 5		Вид підсумкового контролю – екзамен

2. Мета і завдання дисципліни “Офіс-менеджмент”

2.1. Мета вивчення дисципліни

Метою вивчення дисципліни “Офіс-менеджмент” є 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, інформаційно-документаційне забезпечення офіс-менеджменту та прийоми і засоби роботи з документами.

2.2. Завдання вивчення дисципліни.

Головним завданням дисципліни “Офіс-менеджмент” є вивчення загальних положень, принципів та методів організації роботи офіс-менеджера, ознайомлення із засадами організації сучасного офісу, оволодіння методами організації корпоративних заходів, методами організації прийому ділових партнерів, методами організації та проведення презентацій, формування практичних навичок із питань взаємодії офіс-менеджера з працівниками офісу.

2.3. Найменування компетентностей, формування котрих забезпечує вивчення дисципліни:

У процесі викладання навчальної дисципліни “Офіс-менеджмент” основна увага приділяється оволодінню студентами спеціальними компетентностями, а саме:

СК3. Вміння характеризувати функціональні області організації та зв'язки між ними.

СК7. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації формувати проекти рішень.

2.4. Передумови для вивчення дисципліни.

Передумовами для вивчення дисципліни є знання, отримані в результаті вивчення дисциплін: “Комунікативний менеджмент”, “Менеджмент”, “Управління підприємницькою діяльністю”.

2.5. Результати навчання.

ПРН 5. Описувати зміст функціональних сфер діяльності організації.

ПРН 6. Виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень.

ПРН 8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.

3. Програма навчальної дисципліни “Офіс-менеджмент”

Змістовий модуль 1. Методологічні підходи до офіс-менеджменту.

Тема 1. Основні принципи офіс-менеджменту.

Поняття офісу. Специфіка діяльності офісу і види офісних робіт. Функціональні служби офісу. Офіс-менеджмент як специфічний різновид управлінської діяльності. Місце офіс-менеджера в структурі управління підприємства. Вимоги до офіс-менеджера щодо забезпечення ефективної роботи підприємства. Імідж офіс-менеджера.

Тема 2. Ергономіка офісу.

Поняття ергономіки. Організація робочих місць працівників офісу. Закрите, відкрите і комбіноване планування офісу. Інтер'єр основних функціональних зон офісу.

Тема 3. Інформаційне та документаційне забезпечення офісу.

Управлінська інформація в офісі. Інформаційне забезпечення офісної діяльності. Документаційне забезпечення функціонування офісу. Робота з конфіденційними інформаційними ресурсами офісу.

Тема 4. Документування управлінської діяльності підприємства.

Функції та класифікація документів. Реквізити управлінських документів і правила їх оформлення. Загальні вимоги до оформлення документів. Правила комп'ютерного оформлення документів.

Тема 5. Інформаційне забезпечення керівників.

Загальні принципи ефективної роботи з інформацією. Роль офіс-менеджера в ухваленні управлінських рішень. Вивчення потреб керівників в інформації.

Змістовий модуль 2. Бізнес-комунікації в сучасному офісі.

Тема 6. Планування роботи офіс-менеджера.

Принципи та правила планування робочого часу офіс-менеджера. Методи боротьби з поглиначами часу. Тайм-менеджмент.

Тема 7. Господарська діяльність офіс-менеджера.

Організація та контроль закупівельної діяльності. Організація оснащення офісу. Матеріальна відповідальність.

Тема 8. Управління бізнес-комунікаціями в офісі.

Природа і бар'єри комунікаційного процесу. Особисті та психологічні якості комунікатора. Поєднання вербальних і невербальних засобів спілкування. Мистецтво ставити запитання. Підготовка й проведення презентацій.

Тема 9. Управління персоналом офісу.

Персонал офісу і його характеристика. Система роботи з кадрами. Мотивація персоналу. Корпоративна культура.

Тема 10. Професійна етика і внутрішньоофісні відносини працівників офісу.

Етика ділових взаємин у трудовому колективі. Роль сучасного етикету в професійній діяльності. Етикет проведення офіційних прийомів. Стратегії (стилі) поведінки в конфліктних ситуаціях. Маніпуляції в офісі. Проблема мобінгу в офісі. Конфлікти в офісі: причини і шляхи вирішення.

4. Структура залікового кредиту з дисципліни “Офіс-менеджмент”

Назва теми	Кількість годин					
	Лекції	Практичні заняття	Індивід. робота	Тренінг, КПЗ	Самост. робота	Контрольні заходи
Змістовий модуль 1. Методологічні підходи до офіс-менеджменту						
Тема 1. Основні принципи офіс-менеджменту	6	4	1	2	4	Пот. оп.
Тема 2. Ергономіка офісу	4	4			4	Пот. оп.
Тема 3. Інформаційне та документальне забезпечення офісу	4	2	1	2	4	Групові завдання
Тема 4. Документування управлінської діяльності підприємства	4	2			2	Пот. оп.

Тема 5. Інформаційне забезпечення керівників	4	2			2	Групові завдання
Змістовий модуль 2. Бізнес-комунікації в сучасному офісі						
Тема 6. Планування роботи офіс-менеджера	4	2	1	2	4	Групові завдання
Тема 7. Господарська діяльність офіс-менеджера	4	4		2	4	Пот. оп.
Тема 8. Управління бізнес-комунікаціями в офісі	4	4	1		4	Групові завдання
Тема 9. Управління персоналом офісу	4	2		2	4	Групові завдання
Тема 10. Професійна етика і внутрішньоофісні відносини працівників офісу	4	2			4	Групові завдання
Разом	42	28	4	10	36	

5. Тематика практичних занять

Практичне заняття № 1,2

Тема 1. Основні принципи офіс-менеджменту.

Мета: засвоєння теоретичних основ управління роботою офісу, вміння розрізняти типи сучасних офісів, визначення місця офіс-менеджера в структурі управління підприємства.

Питання для обговорення:

1. Поняття офісу, його функції та види основних офісних робіт.
2. Розкриття змісту поняття “офіс-менеджмент”, класифікація методів управління офісом.
3. Місце офіс-менеджера в структурі управління підприємства.
4. Вимоги до офіс-менеджера щодо забезпечення ефективної роботи підприємства.
5. Імідж офіс-менеджера як найважливіший чинник успіху в професійній діяльності.

Практичне заняття № 3,4

Тема 2. Ергономіка офісу.

Мета: вміння аналізувати ергономіку офісу.

Питання для обговорення:

1. Зміст поняття “ергономіка”.
2. Принципи організації робочого місця.
3. Підходи до організації офісного простору.
4. Інтер’єр основних функціональних зон офісу.

Практичне заняття № 5

Тема 3. Інформаційне та документаційне забезпечення офісу.

Мета: вміння працювати з інформацією та документами.

Питання для обговорення:

1. Класифікація управлінської інформації.

2. Інформаційне забезпечення офісної діяльності.
3. Документаційне забезпечення функціонування офісу.
4. Робота з конфіденційними інформаційними ресурсами офісу.

Практичне заняття № 6

Тема 4. Документування управлінської діяльності підприємства.

Мета: набуття системних знань та вмінь використовувати інформаційні технології в професійній діяльності.

Питання для обговорення:

1. Функції, класифікація документів та вимоги до них.
2. Реквізити управлінських документів і правила їх оформлення.
3. Правила комп'ютерного оформлення документів.

Практичне заняття № 7

Тема 5. Інформаційне забезпечення керівників.

Мета: вміння аналізувати особливості інформації для цілеспрямованої діяльності.

Питання для обговорення:

1. Загальні принципи ефективної роботи з інформацією.
2. Роль офіс-менеджера в ухваленні управлінських рішень.
3. Особливості забезпечення керівників інформацією.

Практичне заняття № 8

Тема 6. Планування роботи офіс-менеджера.

Мета: вміння раціонально планувати час.

Питання для обговорення:

1. Принципи та правила планування робочого часу офіс-менеджера.
2. Методи боротьби з поглиначами часу.
3. Тайм-менеджмент.

Практичне заняття № 9,10

Тема 7. Господарська діяльність офіс-менеджера.

Мета: набуття знань і практичних навичок щодо планування закупівельної діяльності, організації оснащення офісу.

Питання для обговорення:

1. Організація та контроль закупівельної діяльності.
2. Організація оснащення офісу.
3. Матеріальна відповідальність.

Практичне заняття № 11,12

Тема 8. Управління бізнес-комунікаціями в офісі.

Мета: засвоєння основних принципів і методів бізнес-комунікацій у поєднанні з вербальними та невербальними технологіями, у тому числі ділових зустрічей, презентацій.

Питання для обговорення:

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. Підготовка й проведення презентацій.

Практичне заняття № 13

Тема 9. Управління персоналом офісу.

Мета: набуття знань і практичних навичок щодо питань взаємодії офіс-менеджера із працівниками офісу, засвоєння основних принципів формування корпоративної культури.

Питання для обговорення:

1. Персонал офісу і його характеристика.
2. Система роботи з кадрами.
3. Мотивація персоналу.
4. Корпоративна культура..

Практичне заняття № 14

Тема 10. Професійна етика і внутрішньоофісні відносини працівників офісу.

Мета: закріпити у студентів теоретичні знання з питань особливостей професійної етики, уміти оцінювати рівень сформованості внутрішньоофісних відносин, а також набути навичок вирішувати конфлікти в офісі, будувати ефективну та раціональну аргументацію.

Питання для обговорення:

1. Етика ділових взаємин у трудовому колективі.
2. Роль сучасного етикету в професійній діяльності.
3. Етикет проведення офіційних прийомів.
4. Стратегії (стилі) поведінки в конфліктних ситуаціях.
5. Маніпуляції в офісі.
6. Проблема мобінгу в офісі.
7. Конфлікти в офісі: причини і шляхи вирішення.

6. Комплексне практичне індивідуальне завдання

Комплексне практичне індивідуальне завдання студента (КПЗ) є видом позааудиторної самостійної роботи студента навчально-дослідницького характеру, яке виконується в процесі вивчення матеріалу навчальної дисципліни “Офіс-менеджмент” і завершується разом із складанням підсумкового заліку із даної дисципліни. Теоретико-практична робота в межах навчальної програми дисципліни, яка виконується на основі знань, умінь і навичок, одержаних в процесі лекційних та практичних занять, охоплює всі теми та зміст навчального курсу в цілому.

Мета: самостійне вивчення частини матеріалу, систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань студента з навчального курсу та розвиток навичок самостійної роботи.

Завершене КППЗ подається у вигляді скріпленого документу (зшитих аркушів паперу формату А4) з титульною сторінкою та внутрішнім наповненням змісту завдання. Оцінка за КППЗ виставляється на основі попереднього ознайомлення викладача зі змістом КППЗ і захистом завдання шляхом усного звіту студента про виконану роботу. КППЗ оформляється у відповідності із встановленими вимогами. При виконанні та оформленні КППЗ студент може використовувати комп'ютерну техніку. Кожне КППЗ оцінюється за 100-бальною шкалою.

Комплексне практичне індивідуальне завдання (КППЗ) з дисципліни “Офіс-менеджмент” виконується самостійно кожним студентом.

7. Самостійна робота студентів

Перелік питань для самостійного опрацювання з дисципліни “Офіс-менеджмент”:

1. Сутність та особливості офісного менеджменту
2. Організація діяльності офісу як функція менеджменту
3. Роль та функції офіс-менеджера в сучасній фірмі
4. Організаційні структури управління офісом
5. Делегування, відповідальність, повноваження як елементи організаційного процесу в офіс-менеджменті
6. Організаційні документи офісу
7. Особливості планування робочого місця в офісі
8. Управління кар'єрою працівника в організації
9. Практична діяльність офіс-менеджера по формуванню корпоративної культури
10. Мотиваційний потенціал як складова організаційної діяльності офісу
11. Діловий етикет: дрес-код, імідж
12. Особливості переговорів з іноземними партнерами в діяльності офіс-менеджера

8. Тренінг з дисципліни

Тематика тренінгу

1. Створення іміджу офіс-менеджера.
2. Складові іміджу офіс-менеджера.

Організація і проведення тренінгу

Вступна частина проводиться з метою ознайомлення студентів з темою тренінгового заняття.

Організаційна частина полягає у визначенні правил проведення тренінгового заняття.

Практична частина реалізовується шляхом виконання завдань у групах студентів у кількості 3-4 осіб з певних проблемних питань теми тренінгового заняття.

Підведення підсумків. Обговорюються результати виконаних завдань у групах. Обмін думками з питань, які виносилися на тренінгові заняття.

9. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

У процесі вивчення дисципліни “Офіс-менеджмент” використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- поточне опитування;
- модульне тестування та опитування;
- презентації результатів виконання завдань;
- письмова робота;
- оцінювання виконання КПЗ;
- екзамен.

10. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю.

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни “Офіс-менеджмент” визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2	Заліковий модуль 3	Заліковий модуль 4 (екзамен)
20%	20%	20%	40%
1. Опитування (тестування) під час занять (Теми 1-4 по 10 балів = 40 балів) 2. Письмова робота = 60 балів	1. Опитування (тестування) під час занять (Теми 5-10 по 5 балів = 30 балів) 2. Письмова робота = 70 балів	1. Активна участь у тренінгах = 20 балів 2. Написання КПЗ, на основі сформованих індивідуальних завдань = 50 балів 3. Захист КПЗ = 30 балів	1. Відповідь на два запитання, кожне з яких = 20 балів, а у підсумку = 40 балів 2. Управлінське завдання = 60 балів

Шкала оцінювання:

За шкалою ЗУНУ	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85-89	добре	B (дуже добре)
75–84		C (добре)
65–74	задовільно	D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35–59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1–34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

11. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

№ з/п	Найменування	Номер теми
1.	Мультимедійне забезпечення викладання лекцій (проектор; <i>on-line</i> платформи: <i>ZOOM; Google Meet</i>)	1-10
2.	Система дистанційного навчання ЗУНУ <i>moodle.wunu.edu.ua</i>	1-10
3.	Пакет прикладних програм базових інформаційних технологій: <i>MS Office</i>	1-10
4.	Телекомунікаційне програмне забезпечення (<i>Internet Explorer, Opera, Google Chrome. Firefox</i>)	1-10

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Бліхар В., Верескля М., Михаліцька Н. Офіс-менеджмент: навчально-методичний посібник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2021. 348 с.

2. Виноградова О.В., Крижко О.В. Маркетинговий менеджмент. Ч.2. “Організація офісної діяльності”: навч. посіб. Київ: ДУТ, 2018. 137 с.

3. Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф. та ін. Етика ділового спілкування. К.: “Центр навчальної літератури”, 2019. 344 с.

4. Грін Елісон. Спитай у керівника. К.: Віват, 2019. 288 с.

5. Казачковська Г.В. Самоменеджмент: навч.-метод. посіб. Бердянськ: БДПУ, 2017. 151 с.

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

7. Матвеева Ю.Т., Мирошніченко Ю.О. Офіс-менеджмент: конспект лекцій. Суми: СумДУ, 2017. 206 с.

8. Прищак М.Д., Лесько О.Й. Етика та психологія ділових відносин: навч. посіб. Вінниця: ВНТУ, 2016. 151 с.

9. Про електронні документи та електронний документообіг: закон України. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=851-15>.

10. Скібіцька Л.І. Організація праці менеджера: навч. посіб. К.: “Центр навчальної літератури”, 2019. 360 с.

11. Скібіцька Л.І., Щелкунов В.І., Сівашенко Т.В., Чичкан-Хліповка Ю.М. Офісний менеджмент: навч. посіб. К.: “Центр навчальної літератури”, 2017. 616 с.

12. Скібіцька Л.І., Щелкунов В.І., Сівашенко Т.В., Чичкан-Хліповка Ю.М. Офісний менеджмент. Практикум: навч. посіб. К.: “Центр навчальної літератури”, 2019. 360 с.

13. Смачило І.І. Особливості управління сучасним офісом. Матеріали доп. II всеукр. наук.-практ. конф. з міжнародною участю “Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах інноваційного розвитку економіки” (Частина 1), м. Тернопіль, 28 трав. 2021 р. Тернопіль, 2021. С. 179-181.

14. Смачило І.І. Комунікації та комунікаційний процес в діяльності сучасного офісу. Матеріали доп. всеукр. наук.-практ. конф. з міжнародною участю “ *Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах війни та післявоєнної відбудови України*”, м. Тернопіль, 31 трав. 2022 р. Тернопіль, 2022. С. 178-180.

15. Чжуо Джулі. Становлення менеджера. К.: В-во Форс, 2020. 352 с.

16. Шевчук С.П., Скороходов В.А., Жуковська В.М. та ін. Управління сучасним офісом (офіс-менеджмент): навч. посіб. К.: “Видавничий дім “Професіонал”, Центр учбової літератури, 2019. 184 с.

17. Шкільняк М.М, Овсянюк-Бердадіна О.Ф., Крисько Ж.Л., Демків І.О. Менеджмент: навч. посіб. Тернопіль: ЗУНУ, 2022. 258 с.

18. Pillai R.S.N., Bagavathi. Office Management. S. Chand Publishing, 2013. 286 p.

19. <https://gaz.rv.ua/statti/dizayn-iter-riv/dizayn-ofisnogo-primishchennya/>