

**Відокремлений підрозділ
Національного університету біоресурсів і природокористування України
«Ніжинський агротехнічний інститут»**

Факультет агротехнологій та економіки

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Декан факультету
агротехнологій та економіки

_____ В.П. Кулик

« ____ » _____ 2020 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«ОФІСНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

Спеціальності 073 «Менеджмент»

Кафедра менеджменту

Робоча програма «Офісний менеджмент» для студентів спеціальності 073 «Менеджмент»,

«__» _____ 2020 р. – 18 с.

«__» _____ 2020 р.. – 18 с.

Розробник: Лайко О.О., к.е.н., старший викладач кафедри менеджменту

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри менеджменту

Протокол від «__» _____ 2020 р. № ____

Завідувач кафедри менеджменту _____ к.е.н., старший викладач Г.М. Македон

«__» _____ 2020 р.

Схвалено методичною радою факультету агротехнологій та економіки

Протокол від «__» _____ 2020 р. № ____

«__» _____ 2020 р.

Голова _____ Кулик В.П.

1. Опис навчальної дисципліни «Офісний менеджмент»

Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь		
Галузь знань	07 – Управління та адміністрування	
Спеціальність	073 «Менеджмент»	
Освітній ступінь	Бакалавр	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Вибіркова	
Загальна кількість годин	90	
Кількість кредитів ECTS	3	
Кількість змістових модулів	2	
Форма контролю	Залік	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки	4	4
Семестр	7	8
Лекційні заняття	14 години	4 годин
Семінарські, практичні заняття	16 годин	4 години
Лабораторні заняття	-	-
Самостійна робота	60 годин	37 годин
Індивідуальні завдання	-	
Кількість тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних самостійної роботи студента –	<u> 3 </u> год. <u> 3 </u> год.	

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: формування у майбутніх менеджерів умінь організувати особисту працю і працю 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 учбово-методичні складові, а також формування у студентів необхідних теоретичних знань та практичних навичок з питань управління організацією.

Завдання: полягає у набутті теоретичних знань та підготовці висококваліфікованих менеджерів, які володіють науково-обґрунтованими методами організації управлінської праці, що визначає вирішення наступних задач: організація управлінської праці менеджерів різних рівнів управління та формування її складових; застосування сучасних принципів та напрямів наукової організації праці; використання часу як ресурсу (тайм-менеджмент); організація процесу документування в управлінні, вимог до складання та оформлення документів, а також практичних умінь; планування та організація особистої роботи менеджера; організація робочого місця менеджера; застосовування технології роботи з текстовими матеріалами; організація та проведення нарад і зборів; здійснення підготовки та проведення ділових зустрічей, переговорів; управління потоком відвідувачів; раціоналізація телефонних контактів; взаємодія з секретарем; використання технічних засобів управління; складання та оформлення документів: організаційно-розпорядчих, з особового складу, з господарської та зовнішньоекономічної діяльності.

Результат: виконати аналіз обчислювальних засобів організації або фірми; організації технологічного процесу збирання, передачі та обробки інформації або технології створення інформаційних продуктів АРМ та їх відповідності розв'язуванню перспективним бізнес-задачам організації; розробити проект їх модернізації (функціональних та забезпечувальних елементів); здійснювати вибір та впровадження інформаційних технологій, які забезпечують значне підвищення продуктивності та прибутковості виробничо-господарської діяльності, конкурентоздатності організації.

2. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Концепція сучасного офісу

Тема лекційного заняття 1. Характеристика офісу та офіс-менеджменту

Анотація. 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 лекційного заняття 2. Сучасний офіс та стильові концепції інтер'єру

Анотація. Концепції оформлення офісу: класична кабінетно-коридорна система, Open Space, відкритий простір. Стилі 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 лекційного заняття 3. Технічні та інформаційні засоби в офісному менеджменті

Анотація. 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. Віртуальний офіс: поняття, характерні риси, розподіл завдань. Світовий досвід використання послуг віртуальних офісів. Досвід застосування віртуальних офісів в Україні.

Тема лекційного заняття 4. Роль менеджера в забезпеченні ефективної роботи офісу

Анотація. 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. Взаємозв'язки менеджера офісу з: керівниками структурних підрозділів; юридичною службою; службами кадрів, праці і заробітної плати; службами матеріально-технічного постачання і господарського обслуговування тощо

Тема лекційного заняття 5. Загальні положення роботи з документами в офісі

Анотація. Документопотік (вхідний та вихідний). Принципи організації роботи офісу: прийом відвідувачів (клієнтів); обігу документів, їх розподіл за виконавцями; чітке розмежування обов'язків між працівниками офісу; одноразове перебування документа в одному структурному підрозділі або в одного виконавця; паралельне виконання різних операцій над документами. 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. Порядок оброблення та надсилання вихідних документів: складання проекту документа; погодження проекту документа; перевірка правильності оформлення проекту документа секретарем; підписання документа керівником (у необхідних випадках – затвердження); реєстрація документа; відправлення документа адресатові; підшивка другого примірника (копії) документа до справи.

Змістовий модуль 2. Управління бізнес-комунікаціями в офісі

Тема лекційного заняття 6. Комунікативний процес і спілкування

Анотація. Спілкування як основний інструмент професійної діяльності менеджера. Психології 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: на рівні стосунків і рівні змісту. Види помилок, що спричиняються відповідно фактором переваги, фактором привабливості та фактором «відношення до нас».

Тема лекційного заняття 7. Особисті та психологічні якості комунікатора

Анотація. 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.

Тема лекційного заняття 8. Вербальні та невербальні засоби спілкування в офісі

Анотація. 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. Атракція як здатність офіс-менеджера до створення позитивного враження в процесі спілкування. Офіс-менеджер та використання імені співрозмовника. Прийом «Дзеркало стосунків». Компліменти «Золоті слова» як засіб комунікації.

Тема лекційного заняття 9. Мистецтво спілкування та презентація ідей та розпоряджень

Анотація. 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. Телефонні переговори як засіб комунікації в офісі. Стандарти телефонної розмови. Підготовка до телефонної розмови. Операції щодо телефонної розмови: встановлення зв'язку; представлення співрозмовників; введення співрозмовника в тему розмови; обговорення предмета розмови; відповіді на запитання; підбиття підсумків розмови. Фіксування результатів 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 лекційного заняття 10. Етика ділових взаємин у трудовому колективі

Анотація. 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.

Поняття конфлікту. Причини конструктивних конфліктів. Причини деструктивних конфліктів. Дії щодо профілактики конфліктів. Основні стилі вирішення конфліктів: стиль компромісу, стиль конкуренції, стиль співробітництва, стиль пристосування, стиль ухилення. Етика і способи вирішення конфліктних ситуацій.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усьог о	у тому числі					усьог о	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Змістовий модуль 1. Концепція сучасного офісу												
Тема 1	6	1	1			4	4					4
Тема 2	6	1	1			4	6	1	1			4
Тема 3	5	1	2			3	5	1	1			3
Тема 4	5	1	2			3	5	1	1			3
Тема 5	7	2	2			3	5	1	1			3
Разом за змістовим модулем 1	29	6	8			17	25	4	4			17
Змістовий модуль 2. Управління бізнес-комунікаціями в офісі												
Тема 6	6	1	2			4	4					4
Тема 7	6	1	2			4	4					4
Тема 8	6	2	1			3	4					4
Тема 9	6	2	1			3	4					4
Тема 10	7	2	2			3	4					4
Разом за змістовим модулем 2	31	8	8			17	20					20
Усього годин	60	14	16			34	45	4	4			37

**5. Теми семінарських занять
(відсутній вид робіт за навчальним планом)**

6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Характеристика офісу та офіс-менеджменту	1
2	Сучасний офіс та стильові концепції інтер'єру	1
3	Технічні та інформаційні засоби в офісному менеджменті	2
4	Роль менеджера в забезпеченні ефективної роботи офісу	2
5	Загальні положення роботи з документами в офісі	2
6	Комунікативний процес і спілкування	2
7	Особисті та психологічні якості комунікатора	2
8	Вербальні та невербальні засоби спілкування в офісі	1
9	Мистецтво спілкування та презентація ідей та розпоряджень	1
10	Етика ділових взаємин у трудовому колективі	2
Всього		16

7. Індивідуальні завдання

Тема для самостійного опрацювання 1. Сутність, принципи та напрямки наукової організації праці

Тема для самостійного опрацювання 2. Розподіл та кооперація управлінської праці. Розпорядча діяльність

Тема для самостійного опрацювання 3. Планування особистої роботи менеджера

Тема для самостійного опрацювання 4. Нормування управлінської праці, облік та аналіз робочого часу

Тема для самостійного опрацювання 5. Організація робочих місць. Умови праці

Тема для самостійного опрацювання 6. Документування в управлінні

Тема для самостійного опрацювання 7. Складання та оформлення документів

Тема для самостійного опрацювання 8. Організація діловодства. Опрацювання текстових матеріалів

Тема для самостійного опрацювання 9. Організація та проведення нарад і зборів

Тема для самостійного опрацювання 10. Тайм-менеджмент

8. Методи навчання

Пояснювально-ілюстративний, метод демонстраційних прикладів, методи парної та групової роботи (Табл. 1)

Таблиця 1. Класифікація методів навчання

	Групи методів	
Засади	Найменування	Характеристики
1. Джерело знань: слово образ досвід	Словесні, Наочні, Практичні	
2. Етапи навчання	Підготовка до вивчення нового матеріалу, Вивчення нового матеріалу, Закріплення вправ, Контроль і оцінка	
3. Спосіб педагогічного керівництва	Пояснення педагога, Самостійна робота	Керівництво: безпосереднє; опосередковане
4. Логіка навчання	Індуктивні, Дедуктивні, Аналітичні, Синтетичні	
5. Дидактичні цілі	Організація навчальної діяльності. Стимулювання і релаксація, Контроль і оцінка, Рефлексія	
6. Характер пізнавальної діяльності	Пояснювально-ілюстративні („готові знання”), Репродуктивні, Проблемного викладу, Частково-пошукові, Дослідницькі	Репродуктивні Продуктивні

9. Форми контролю

Кожна з форм контролю має особливості й залежить від мети, змісту та характеру навчання. У процесі навчання дисципліни використовуються наступні форми контролю:

- поточний контроль: усне опитування (індивідуальне, фронтальне, групове), комп'ютерне тестування, виконання практичних завдань згідно програми;
- підсумковий контроль: тестування.

10. Розподіл балів, які отримують студенти

Критерії оцінки виконання навчальних завдань є одним з основних способів перевірки знань, умінь і навичок студентів з дисципліни «Офісний менеджмент». При оцінці завдань за основу слід брати повноту і правильність їх виконання. Необхідно враховувати такі вміння і навички студентів:

- диференціювати, інтегрувати та уніфікувати отримані знання;
- викладати матеріал логічно й послідовно;
- користуватися додатковою літературою.

Поточний контроль			Рейтинг з навчальної роботи $R_{НР}$	Рейтинг з додаткової роботи $R_{ДР}$	Рейтинг штрафний $R_{ШТР}$	Підсумкова атестація (екзамен чи залік)	Загальна кількість балів
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Змістовий модуль 3					
0-100	0-100	0-100	0-70	0-20	0-5	0-30	0-100

Рейтинг студента із засвоєння дисципліни визначається за 100 бальною шкалою. Він складається з рейтингу з навчальної роботи, для оцінювання якої призначається 70 балів, і рейтингу з атестації (екзамену) – 30 балів. Кожний змістовий модуль теж оцінюється за 100 бальною шкалою.

На рейтинг з навчальної роботи за рішенням циклової комісії може впливати рейтинг з додаткової роботи – до 10 балів і рейтинг штрафний (з від'ємним знаком) – до 5 балів.

Рейтинг студента з навчальної роботи $R_{НР}$ визначається за формулою

$$R_{НР} = \frac{0,7 \cdot (R_1 \cdot 1 + R_2 \cdot 1)}{2} + R_{ДР} - R_{ШТР}$$

де R_i – рейтингові оцінки відповідно i -го змістового модуля за 100-бальною шкалою ($i=1, 2, 3$);

1; 1 – кількість кредитів ECTS, передбачених робочим навчальним планом для першого, другого та третього змістового модуля відповідно;

2 – кількість кредитів ECTS, передбачених робочим навчальним планом для дисципліни;

$R_{ДР}$, $R_{ШТР}$ – відповідно рейтинг з додаткової роботи і рейтинг штрафний.

Студенти, які набрали з навчальної роботи 60 і більше балів, можуть не складати екзамен, а отримати екзаменаційну оцінку «Автоматично», відповідно до набраної кількості балів, переведених в національну оцінку та оцінку ECTS згідно з табл. 2. У такому випадку рейтинг студента з дисципліни дорівнює його рейтингу з навчальної роботи

$$R_{ДИС} = R_{НР}$$

Якщо студент бажає підвищити свій рейтинг і покращити оцінку з дисципліни, він має пройти семестрову атестацію – скласти екзамен. Останню в обов'язковому порядку проходять студенти, які з навчальної роботи набрали менше, ніж 60 балів. Для допуску до атестації

студент має набрати не менше 60 балів з кожного змістового модуля, а загалом – не менше, ніж 42 бали з навчальної роботи.

Рейтинг студента з атестації R_{AT} визначається за 100-бальною шкалою. Якщо на екзамені з дисципліни студент набрав менше 60 балів, то вони йому не зараховуються – не додаються до набраних балів з навчальної роботи, і за студентом зберігається рейтинг (оцінка), визначений за наведеною вище формулою.

В іншому випадку рейтинг студента з дисципліни $R_{дис}$ обчислюється за формулою

$$R_{дис} = R_{НР} + 0,3 \cdot R_{AT}$$

Рейтинг студента з дисципліни переводиться в національну оцінку та оцінку ECTS згідно з шкалою оцінювання.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Таблиця 2

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

11. Рекомендована література

Базова

1. Варенко В. М. Референтна справа. Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2008. – 212 с.
2. Виноградський М. Д., Виноградська А. М., Шкапова О. М. Організація праці менеджера: Навч. посіб. для студ. екон. вузів. —К.: „Кондор”, 2002.
3. Іванова І. В. Менеджер – професійний керівник: Навч. посіб. — К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001.
4. Новак В. О., Макаренко Л. Г., Луцький М. Г. Інформаційне забезпечення менеджменту. Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2007. – 424 с.
5. Організаційна культура та корпоративний імідж підприємства: навч. посібник / Т.О. Дяченко, Л. І. Скібіцька – К.: Освіта України, 2011. — 248 с.
6. Скібіцька Л. І. Діловодство: Навчальний посібник /Уклад. Л.І. Скібіцька. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. — 224 с.
7. Скібіцька Л. І. Лідерство та стиль роботи менеджера. Навч. посібник. – К.: ЦУЛ, 2009. — 192 с.
8. Скібіцька Л. І. Організація праці менеджера. Навч. посіб.–К.: ЦУЛ, 2010.—360 с.
9. Скібіцька Л. І. Тайм-менеджмент: Навч. посібник для студ. економ. вузів.–К.: Кондор, 2009.—528 с.

Допоміжна

10. Асеев Г. Г. Электронный документооборот. Учебник. –К.: Кондор, 2007. – 500 с.
11. Доброзорова О. В., Осадчук І. В. Організація праці менеджера. Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2009. – 501 с.
12. Зелинский С. Э. Автоматизация управления предприятием. Учебное пособие –К.: Кондор, 2008. – 518 с.
13. Палеха Ю. І. Організація сучасного діловодства. Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2007. – 194 с.
14. Мерзлякова Е. Л. Эффективный тайм-менеджмент для офисного работника.– СПб.: издательство «Речь». — 2007, – 240 с.
15. Савельева В. С. Управління діловою кар'єрою. Навчальний посібник. – К.: ЦУЛ, 2007,–176 с.
16. Скибицкий Э. Г., Скибицкая И. Ю. Основы делового общения: Учебное пособие. .— Новосибирск: НГАСУ, 2008. .— 388 с.
17. Скібіцька Л. І., Скібіцький О. М. Менеджмент. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2006. — 416 с.
18. Скібіцький О. М., Матвеев В. В., Жаворонков В. О. Соціально психологічні аспекти. Менеджмент підприємницької діяльності /Навч. посібник для студ. економ. вузів / За ред. Л. І. Скібіцької. – К.: Кондор, 2010. – 738 с.
19. Скібіцький О. М., Матвеев В. В., Скібіцька Л. І. Організація бізнесу. Менеджмент підприємницької діяльності /Навч. посібник для студ. економ. вузів / За ред. Л. І. Скібіцької. – К.: Кондор, 2011. – 738 с.
20. Скібіцька Л. І. Конфліктологія. Навч. посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. — 384 с.

**Структурно-логічна схема викладання дисципліни
«ОФІСНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»**

Номер змістового модуля	Розділ дисципліни	Тема лекції	Тема практичного заняття	Форма контролю знань
1	Концепція сучасного офісу Концепція сучасного офісу Концепція сучасного офісу	Характеристика офісу та офіс-менеджменту	Характеристика офісу та офіс-менеджменту	тест
		Сучасний офіс та стильові концепції інтер'єру	Сучасний офіс та стильові концепції інтер'єру	
		Технічні та інформаційні засоби в офісному менеджменті	Технічні та інформаційні засоби в офісному менеджменті	
		Роль менеджера в забезпеченні ефективної роботи офісу	Роль менеджера в забезпеченні ефективної роботи офісу	
		Загальні положення роботи з документами в офісі	Загальні положення роботи з документами в офісі	
2	Управління бізнес-комунікаціями в офісі	Комунікативний процес і спілкування	Комунікативний процес і спілкування	тест
		Особисті та психологічні якості комунікатора	Особисті та психологічні якості комунікатора	
		Вербальні та невербальні засоби спілкування в офісі	Вербальні та невербальні засоби спілкування в офісі	
		Мистецтво спілкування та презентація ідей та розпоряджень	Мистецтво спілкування та презентація ідей та розпоряджень	
		Етика ділових взаємин у трудовому колективі	Етика ділових взаємин у трудовому колективі	

ПРОТОКОЛ ПОГОДЖЕННЯ
робочої програми навчальної дисципліни
«ОФІСНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»
з дисциплінами спеціальності 073 «Менеджмент»

Дисципліна та її розділи, що передують вивченню дисципліни «Офісний менеджмент»	Прізвище, ініціали, вчена ступінь та вчене звання викладача, що забезпечує попередню дисципліну	Підпис	Дисципліна та її розділи, в яких використовуються матеріали дисципліни «Офісний менеджмент»	Прізвище, ініціали, вчена ступінь та вчене звання викладача, що забезпечує наступну дисципліну	Підпис
Маркетинг	Македон Г.М.		Управління інноваціями	Лайко О.О.	
Менеджмент	Стадник В.П.		Контролінг	Лайко О.О.	

Голова навчально-методичної ради

Кулик В.П.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНИХ
ЗАНЯТЬ

з дисципліни

«Офісний менеджмент»

ОС «Бакалавр»

Спеціальності

073 «Менеджмент»

7 семестр 2020/2021 н. р.

Декан факультету

_____ Кулик В.П.

«__» _____ 2020 р.

Ніжинський агротехнічний
інститут

Кількість тижнів	9
Всього годин за програмою	90
Лекцій	14
Практ. зан.	16
Самостійна робота	60
Форма контролю	залік

Місяць	Тижні	Теми лекційних занять	Кіл-ть годин	Теми практичних занять	Кіл-ть годин	Самостійна робота	Кіл-ть годин	Література	
Модуль 1									
Вересень	1	Характеристика офісу та офіс-менеджменту	1	Характеристика офісу та офіс-менеджменту	1	Сутність, принципи та напрямки наукової організації праці	8	О 1,3,4 Д 5,7	
	1	Сучасний офіс та стильові концепції інтер'єру	1	Сучасний офіс та стильові концепції інтер'єру	1	Розподіл та кооперація управлінської праці. Розпорядча діяльність	8	О 1, 2, 5 Д 2, 3	
	2	Технічні та інформаційні засоби в офісному менеджменті	1	Технічні та інформаційні засоби в офісному менеджменті	2	Планування особистої роботи менеджера	6	О 1,2 Д 1,3	
	3	Роль менеджера в забезпеченні ефективної роботи офісу	1	Роль менеджера в забезпеченні ефективної роботи офісу	2	Нормування управлінської праці, облік та аналіз робочого часу			
Жовтень	4	Загальні положення роботи з документами в офісі	2	Загальні положення роботи з документами в офісі	2	Організація робочих місць. Умови праці			
	Модуль 2								
	5	Комунікативний процес і спілкування	1	Комунікативний процес і спілкування	2	Документування в управлінні	8	О 5 Д 6,7	
6	Особисті та психологічні якості комунікатора	1	Особисті та психологічні якості комунікатора	2	Складання та оформлення документів	8	О 2,3 Д 3,6		

Листопад	7	Вербальні та невербальні засоби спілкування в офісі	2	Вербальні та невербальні засоби спілкування в офісі	1	Організація діловодства. Опрацювання текстових матеріалів	8	О 4 Д 5,7
	8	Мистецтво спілкування та презентація ідей та розпоряджень	2	Мистецтво спілкування та презентація ідей та розпоряджень	1	Організація та проведення нарад і зборів		
	9	Етика ділових взаємин у трудовому колективі	2	Етика ділових взаємин у трудовому колективі	2	Тайм-менеджмент		

Викладач _____

Македон Г.М.

Результати перевірки календарного плану

Дата _____

Перевірив _____

Завідувач кафедри

КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Критерії оцінки виконання навчальних завдань є одним з основних способів перевірки знань, умінь і навичок студентів з дисципліни «Офісний менеджмент». При оцінці завдань за основу слід брати повноту і правильність їх виконання. Необхідно враховувати такі вміння і навички студентів:

- диференціювати, інтегрувати та уніфікувати отримані знання;
- викладати матеріал логічно й послідовно;
- користуватися додатковою літературою.

Рейтингові оцінки зі змістових модулів

Термін навчання (тижні)	Номер змістового модуля	Навчальне навантаження, год.	Кредити ECTS	Рейтингова оцінка змістового модуля	
				Мінімальна	Розрахункова
1-4	1	29	1	42	100
5-9	2	31	1	42	100
Всього		60	2		

$$R_{\text{дис}} = R_{\text{нр}} + 0,3R_{\text{ат}}$$

$$R_{\text{нр}} = (0,7 (R_{1\text{зм}} \times 1,5 + R_{2\text{зм}} \times 1,5) : 2 + R_{\text{др}} - R_{\text{штр}}$$

Співвідношення між національними та ECTS оцінками і рейтингом із дисципліни

Оцінка національна	Оцінка ECTS	Визначення ECTS	Рейтинг з дисципліни, бали
1	2	3	4
Відмінно	A	ВІДМІННО – відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	90-100
Добре	B	ДУЖЕ ДОБРЕ – вище середнього рівня з кількома помилками	82-89
	C	ДОБРЕ – в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок	74-81
Задовільно	D	ЗАДОВІЛЬНО – непогано, але зі значною кількістю недоліків	64-73
	E	ДОСТАТНЬО – виконання задовольняє мінімальні критерії	60-63
Незадовільно	FX	НЕЗАДОВІЛЬНО – потрібно працювати перед тим, як отримати залік (позитивну оцінку)	35-59
	F	НЕЗАДОВІЛЬНО – необхідна серйозна подальша робота	01-39

ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

1. Особливості традиційного та сучасного офісу: фронт-офіс (front-office) і бек-офіс (back-office).
2. Особливості офіс-менеджменту в підприємствах різних форм власності та організаційно-правових форм.
3. Особливості української філософії інтер'єру офісу.
4. Електронні засоби комунікацій в сучасному офісі.
5. Досвід застосування віртуальних офісів в Україні.
6. Головні функції менеджера (секретаря) офісу.
7. Характеристика типових завдань менеджера (адміністратора) офісу.
8. Зв'язки менеджера та документопотоків в організації.
9. Єдина Державна система діловодства (ЄДСД).
10. Спілкування як основний інструмент професійної діяльності менеджера.
11. Рівні спілкування: на рівні стосунків і рівні змісту.
12. Характеристика типів співбесідників.
13. Комунікація як обмін інформацією між учасниками спілкування.
14. Вербальні або словесні засоби спілкування в бізнес-комунікації.
15. Телефонні переговори як засіб комунікації в офісі.
16. Презентація як засіб комунікації.
17. Етичні вимоги до зовнішнього вигляду персоналу front-office і back-office.
18. Значення дотримання етикету для сучасної ділової людини.
19. Діловий етикет проведення прийомів.
20. Основні стилі вирішення конфліктів.
21. Характеристика прийомів: «Сніданок», «Обід», «Обід-буфет», «Вечеря».
22. Характеристика прийому: «Келих шампанського».
23. Характеристика прийому: «А ля фуршет».
24. Характеристика прийомів: «Коктейль», «Кавовий або чайний стіл».
25. Міжнародний діловий етикет.