



**ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІНФРАСТРУКТУРИ ТА ТЕХНОЛОГІЙ**  
**ІНСТИТУТ УПРАВЛІННЯ, ТЕХНОЛОГІЙ ТА ПРАВА**  
**ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ І ТЕХНОЛОГІЙ**  
**КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ**



**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

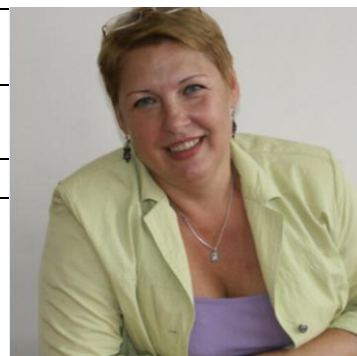
## Офісний менеджмент

**Затверджую**

В.о. завідувача кафедри менеджменту,  
публічного управління та адміністрування  
Т.Б. Семенчук

Протокол № 1 від 29 серпня 2022 р.

Викладач	ХАРЧУК Олена Георгіївна Кандидат економічних наук, доцент
Посилання профіль викладача на сайті ДУІТ	<a href="#">ХАРЧУК Олена Георгіївна</a>
E-mail	Kharchuk1965@gmail.com
Факультет, Кафедра	Факультет Управління і технологій/ Кафедра менеджменту, публічного управління та адміністрування м. Київ, вул. Івана Огієнка, 19, каб. 608 телефон: +38098-431-22-84
Консультації	Кожна понеділка з 12.00 год до 14.00 год за <u>ZOOM</u> посиланням
Офіційна назва освітньої програми	Транспортний менеджмент
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Галузь знань, спеціальність	07 «Управління та адміністрування» 073 «Менеджмент»
Статус дисципліни (обов'язкова, вибіркова)	Цикл дисциплін професійної підготовки, вибіркова
Курс/ Семестр викладання	3/5
Обсяг дисципліни	4 кредитів ECTS / 120 загальна кількість годин
Види та кількість аудиторних занять, денна/ заочна	Лекції – 24 години/ 8 годин Практичні заняття – 20 годин/ 4 години
Форма контролю	Залік
Локація та матеріально-технічне забезпечення	Аудиторія згідно з розкладом. Мультимедійний проектор, мережа Internet.
Мова викладання	Українська
Мета вивчення дисципліни	Набуття комплексу теоретичних і прикладних знань щодо успішної роботи в соціально-культурній сфері на основі формування у здобувачів системи знань та навичок щодо організації особистої праці і праці підлеглих, складання основних видів управлінської документації, передачі знань та навичок, необхідних для



	професійної діяльності менеджерів в умовах ринкових відносин, елементами якої є правові, технологічні, організаційно-технічні та учбово-методичні складові.
Загальні компетентності	ЗК9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. ЗК14.Здатність працювати у міжнародному контексті.
Спеціальні (фахові) компетентності	СК16. Здатність вирішувати практичні проблеми та спеціалізовані задачі у сфері менеджменту зовнішньоекономічної діяльності.
Програмні результати навчання	РН8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.

### **ЧИМ ВАЖЛИВИЙ КУРС:**

Курс дає можливість познайомитись та використовувати сучасний інструментарій менеджменту.

Цей курс допоможе вам:

- формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички;
- вирішувати практичні проблеми та спеціалізовані задачі у сфері управління організаціями, що здійснюють ЗЕД.

## **ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗА ТЕМАМИ**

### **Модуль 1. «Офісний менеджмент»**

#### **Тема лекції 1. Характеристика офісу та офіс-менеджменту**

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 лекції 2. Сучасний офіс та стильові концепції інтер'єру**

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 лекції 3. Технічні та інформаційні засоби в офісному менеджменті**

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 лекції 4. Роль менеджера в забезпеченні ефективної роботи 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. 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 лекції 5. Загальні положення роботи з документами в офісі**

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 документообіг 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.

### **Тема лекції 6. Комунікативний процес і спілкування**

Спілкування як основний інструмент професіональної 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 лекції 7. Особисті та психологічні якості комунікатора**

Психологічні механізми: ідентифікація, емпатія та рефлексія. Типи співбесідників: сперечливий, нігіліст; «позитивна людина»; «усезнайка»; «базікало»; «боягуз»; холодно-кровний неприступний співбесідник; «незацікавлений співбесідник»; «поважний птах», «чомучка». Характеристика типів співбесідників. Різновиди систем пізнання навколишньої реальності: візуальна; аудіальна; кінетична; логічна.

### **Тема лекції 8. Вербальні та невербальні засоби спілкування в офісі**

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 лекції 9. 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. 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 лекції 10. 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.

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.

### **Індивідуальні завдання**

**Практичні заняття** курсу передбачають виконання ситуаційних, тестових та інших завдань, опитування та дискусії за темами, короткі виступи та презентації з тематики дисципліни.

Тематика практичних занять:

Практична робота №1. Характеристика офісу та офіс-менеджменту.

Практична робота №2. Сучасний офіс та стильові концепції інтер'єру.

Практична робота №3. Технічні та інформаційні засоби в офісному менеджменті.

Практична робота №4. Роль менеджера в забезпеченні ефективної роботи офісу.

Практична робота №5. Загальні положення роботи з документами в офісі.

Практична робота №6. Комунікативний процес і спілкування.

Практична робота №7. Особисті та психологічні якості комунікатора.

Практична робота №8. Вербальні та невербальні засоби спілкування в офісі.

Практична робота №9. Мистецтво спілкування та презентація ідей та розпоряджень.

Практична робота №10. Етика ділових взаємин у трудовому колективі.

### **Приклади практичних завдань:**

#### **Завдання 1:**

1. Проаналізувати підготовку до телефонної розмови.
2. Розглянути законодавчо-нормативні та нормативно-методичні акти, що регламентують документообіг в офісі та розкрити їх принцип дії.

#### **Приклад тестового завдання:**

##### **1. Офіс – це:**

- а) відособлена адміністративна одиниця, яка організовує управління підприємством, призначена для розміщення адміністративно-управлінського персоналу;

- б) основна виробнича одиниця, відділ промислового підприємства;
- в) сукупність робочих місць, на яких виконуються технологічно однорідні операції або різні операції з виготовлення одного— двох видів продукції;
- г) ланка у виробничій структурі, що об'єднує групу робочих місць.

Для стимулювання науково-дослідницького й творчого інтересу здобувачів вищої освіти і здобуття ними навичок наукової діяльності доречно заохочувати їх до виконання додаткових видів робіт в певних проектах, і враховувати цю діяльність при підведенні підсумків роботи здобувачів вищої освіти у семестрі. Так, наприклад, здобувачам вищої освіти може бути запропоновано виконання рефератів за темами дисципліни «Офісний менеджмент» у вигляді презентацій та захистити її на практичному занятті. Найкращі рекомендуються до виступу на науково-практичній конференції.

Орієнтована тематика:

1. Особливості традиційного та сучасного офісу: фронт-офіс (front-office) ібек-офіс (hack-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.

Індивідуальні види робіт не обмежуються і приймаються пропозиції щодо вдосконалення курсу (як лекційної, так і практичної складової).

## ОЦІНЮВАННЯ

Форми поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль – 100 балів
<b>КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ</b>	
Підсумкові бали з навчальної дисципліни визначаються як сума балів, отриманих здобувачем протягом семестру.	

### Відвідування лекцій:

За відвідування кожної лекції нараховується 2 бали (до 24 балів).

### Практичні заняття:

Оцінюються за активністю здобувачів освіти на заняттях, їх відповідями, доповідями та ступенем залученості у дискусії. Максимальна сума становить 7,6 балів за кожне заняття (до 76 балів).

### Самостійна робота

Написання та захист реферату (тематика погоджується із викладачем курсу) у вигляді

доповіді та/або презентації оцінюються до 10 балів.

Здобувач отримує підсумкову оцінку за результатами поточного контролю шляхом накопичення балів. Максимальна кількість балів, яку може отримати здобувач, становить 100.

Додаткові бали до поточного контролю здобувач освіти може отримати, пройшовши навчальний курс у вигляді неформальної освіти з отриманням сертифікату в межах предмету вивчення дисципліни та пройшовши процедуру визнання згідно [Положення про визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті здобувачами вищої освіти ДУІТ](#).

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: НАЦІОНАЛЬНА ТА ECTS			
Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90-100	Відмінно («зараховано»)	A	«Відмінно» - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні в повному обсязі, відмінна робота без помилок або з однією незначною помилкою.
82-89	Добре («зараховано»)	B	«Дуже добре» - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні, якість виконання більшості з них оцінено числом балів, близьким до максимального, робота з двома – трьома незначними помилками
75-81		C	«Добре» - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні, якість виконання жодного з них не оцінено мінімальним числом балів, деякі види завдань виконані з помилками, робота з декількома незначними помилками, або з однією – двома значними помилками
64-74	Задовільно («зараховано»)	D	«Задовільно» - теоретичний зміст курсу освоєний не повністю, але прогалини не носять істотного характеру, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано, деякі з виконаних завдань, містять помилки, робота з трьома значними помилками
60-63		E	«Достатньо» - теоретичний зміст курсу освоєний частково, деякі практичні навички роботи не сформовані, частина передбачених програмою навчання навчальних завдань не виконані, або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до мініимального, робота, що задовольняє мінімум критеріїв оцінки
35-59	Незадовільно («не зараховано»)	FX	«Умовно незадовільно» теоретичний зміст курсу освоєний частково, необхідні практичні навички роботи не сформовані, більшість передбачених програм навчання, навчальних завдань не виконано, або якість їхнього виконання оцінено числом балів, близьким до мініимального; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних завдань (з можливістю повторного складання), робота що потребує доробки
1-34		F	«Безумовно незадовільно» теоретичний зміст курсу не освоєно, необхідні практичні навички роботи не сформовані, всі виконані навчальні завдання містять грубі помилки, додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не приведе до значимого підвищення якості виконання навчальних завдань, робота, що потребує повної переробки

## ІНФОРМАЦІЙНО- МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Методичне забезпечення:

1. Робоча програма навчальної дисципліни.
2. Силабус навчальної дисципліни.
3. Посилання на Google Classroom: Офісний менеджмент
- Електронні ресурси бібліотеки ДУІТ: <https://library.duit.in.ua>.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бліхар В'ячеслав, Верескля Мар'яна, Михаліцька Наталія Офіс-менеджмент: навчально-методичний посібник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2021. 348 с.
2. Офіс-менеджмент: конспект лекцій / укладачі: Ю. Т. Матвєєва, Ю. О. Мирошніченко. – Суми : Сумський державний університет, 2017. – 206 с.
3. Виноградський М. Д., Виноградська А. М., Шкапова О. М. Організація праці менеджера: Навч. посіб. для студ. екон. вузів. —К.: „Кондор”, 2002.
4. Іванова І. В. Менеджер – професійний керівник: Навч. посіб. — К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001.
5. Новак В. О., Макаренко Л. Г., Луцький М. Г. Інформаційне забезпечення менеджменту. Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2007. – 424 с.
6. Організаційна культура та корпоративний імідж підприємства: навч. посібник / Т.О. Дяченко, Л. І. Скібіцька – К.: Освіта України, 2011. — 248 с.
7. Сібіцька Л. І. Діловодство: Навчальний посібник /Уклад. Л.І. Сібіцька. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. — 224 с.
8. Скібіцька Л. І. Лідерство та стиль роботи менеджера. Навч. посібник. – К.: ЦУЛ, 2009. 192 с.
9. Скібіцька Л. І. Організація праці менеджера. Навч. посіб.–К.: ЦУЛ, 2010.—360 с.
10. Скібіцька Л. І. Тайм-менеджмент: Навч. посібник для студ. економ. вузів.–К.: Кондор, 2009. 528 с.
11. Доброзорова О. В., Осадчук І. В. Організація праці менеджера. Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2009. – 501 с.
12. Палеха Ю. І. Організація сучасного діловодства. Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2007. – 194 с.
13. Савельєва В. С. Управління діловою кар'єрою. Навчальний посібник. – К.: ЦУЛ, 2007, –176 с.

### Додаткова інформація

Детальнішу інформацію щодо методів навчання, форм оцінювання, самостійної роботи та повного списку літератури наведено у Робочій програмі навчальної дисципліни.

### ПОЛІТИКА ДИСЦИПЛІНИ

#### Щодо академічної доброчесності

Дотримання академічної доброчесності засновується на ряді положень та принципів академічної доброчесності, що регламентують діяльність здобувачів вищої освіти та викладачів ДУІТ:

[Кодекс академічної доброчесності Державного університету інфраструктури та технологій](#)  
[Положення про систему забезпечення академічної доброчесності у Державному університеті та технологій](#)  
[Положення про Комісію з академічної доброчесності у ДУІТ та Комісію з етики та](#)

### управління конфліктами у сфері академічної доброчесності у ДУІТ

Порушення Кодексу академічної доброчесності ДУІТ є серйозним порушенням, навіть якщо воно є ненавмисним.

Списування під час контрольних заходів заборонені.

Усі письмові роботи, виконані в електронному вигляді (реферати), перевіряються на наявність плагіату згідно з Положенням про порядок перевірки навчальних, кваліфікаційних, науково-методичних наукових та інших робіт на наявність ознак академічного плагіату у ДУІТ. У випадках виявлення порушення – реагування відповідно до Кодексу академічної доброчесності ДУІТ.

### **Щодо відвідування**

Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (хвороба, міжнародне стажування, індивідуальний графік тощо) навчання може відбуватися в онлайн (або змішаній) формі за погодженням із деканом факультету.

### **Неформальна освіта**

Можливість зарахування результатів неформальної освіти регламентується «Положенням про визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті здобувачами вищої освіти ДУІТ».