ХАРКІВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ	**ОФІС-МЕНЕДЖМЕНТ** **Office Management**	
	Ступінь освіти, для якого пропонується	Бакалавр
	З якого курсу бажано опановувати	2
	Обсяг дисципліни (годин / ECTS)	150/5
	Тижневе навантаження	4 години
	Мова викладання	Українська
	Статус дисципліни	Вибіркова

Інформація про викладача

Прізвище, ім'я та по батькові	Курилова Наталія Михайлівна
Кваліфікаційна категорія, педагогічне звання	Спеціаліст вищої категорії
Науковий ступінь, вчене звання	
Циклова комісія	Економіки, управління та адміністрування
Профіль викладача	Google Scholar / ORCID / ResearcherID
Контактна інформація	n.kurylova@knute.edu.ua

Анотація

Офіс-менеджмент – це розділ менеджменту, пов'язаний з ефективною організацією інформаційно-документаційного забезпечення. Його важливість підтверджується статистикою: керівники всіх рівнів майже три чверті свого робочого часу витрачають на роботу з документами. Таким чином, правильна організація офісу-менеджменту безпосередньо відбивається на якості управлінських рішень та впливає на ефективність усіх бізнес-процесів. Всупереч існуючій бізнес-практиці, коли функції офіс-менеджера покладаються на секретаря з мінімальними повноваженнями, для ефективної організації роботи необхідно відносити офіс-менеджера до керівництва підприємства, підпорядкувавши його безпосередньо директору. Основне завдання даного фахівця — організація роботи офісу, а функції, які він виконує, можна сформулювати наступним чином: побудова оргструктури офісу; планування роботи офісу; впровадження в офісі корпоративної культури; керування офісним персоналом; організація діловодства в офісі; обладнання офісу; проведення інвентаризацій та ревізій; формування звітів для керівництва.

Дисципліна направлена на ознайомлення з ключовими поняттями та термінами управління сучасним офісом, а також на формування базових уявлень про специфіку офісу як адміністративної одиниці, особливості його функціонування та перспективи розвитку.

Мета дисципліни

Формування системних знань про методи управління сучасним офісом, принципи і підходи щодо ефективної організації роботи сучасного офісу, основні напрями діяльності

офіс-менеджера, інформаційно-документаційне забезпечення офіс-менеджменту та прийоми і засоби роботи з документами.

У результаті вивчення дисципліни студент буде

знати:

– роль та значення офісу в сучасних умовах;

– сучасні види офісів, їх специфіку та призначення;

– функції та завдання основних функціональних служб офісу;

– роль керівника офісу та вимоги до нього;

– інформаційні технології та програмні продукти, що використовуються фахівцями – функціональних служб офісу;

– проблеми внутрішньо-офісних відносин між співробітниками;

– перспективи розвитку офісу;

– вимоги ергономіки офісу та охорони праці співробітників офісу;

– вимоги до комунікативної та інформаційної діяльності офісу.

вміти:

– складати документи, що регламентують організацію взаємодії та повноважень на підприємстві;

– розрізняти типи сучасних офісів;

– забезпечувати раціональну організацію робочого місця менеджера;

– організовувати повсякденну офісну діяльність;

– складати та оформлювати управлінські документи;

– забезпечувати організацію діловодства на підприємстві;

– раціонально планувати час;

– використовувати інформаційні технології в професійній діяльності;

– вести ділові бесіди, телефонні переговори, приймати відвідувачів.

Передумови вивчення дисципліни

Знання теорія організації, організаційного проєктування, методів прийняття управлінських рішень, соціальної психології, Soft Skills.

Програма дисципліни

Тема 1. Основні принципи офіс-менеджменту

Поняття офісу. Специфіка діяльності офісу і види офісних робіт. Функціональні служби офісу. Поняття офіс-менеджменту та методів управління офісом. Місце офіс-менеджера в структурі управління підприємства. Вимоги до офіс-менеджера щодо забезпечення ефективної роботи підприємства. Імідж офіс-менеджера. Організаційна побудова офіс-менеджменту.

Тема 2. Еволюція та сучасні концепції управління персоналом

Історичні зміни ролі персоналу у житті суспільства та діяльності організації. Етапи розвитку науки про персонал. Школа адміністрування, школа людських стосунків. Кількісні та ситуаційні підходи в управлінні персоналом. Розвиток вітчизняної науки про персонал. Сучасні концепції управління персоналом: економічна, організаційна (адміністративна та соціальна), гуманістична.

Тема 3. Ергономіка офісу

Поняття ергономіки. Ергономічні особливості забезпечення умов праці в офісах. Сучасні тенденції оформлення офісних приміщень. Організація робочих місць співробітників офісу. Закрите, відкрите і комбіноване планування офісу. Інтер'єр основних функціональних зон офісу. Поняття офісу та його функціональних служб, види офісних робіт. Організація офісного простору. Зелений офіс як інноваційна практика покращення офісної діяльності в нових умовах. Ресепшн та коворкінг в офісному менеджменті. Ресурси для життєзабезпечення діяльності офісу. Програмні, апаратні та технічні засоби для роботи в офісі. Офісні технології: операційна система Windows, електронні документи MS Word, електронні таблиці MS Excel, макроси. Основи VBA.

Тема 4. Інформаційне та документаційне забезпечення офісу

Управлінська інформація в офісі. Загальні принципи ефективної роботи з інформацією. Інформаційне забезпечення офісної діяльності. Документаційне забезпечення функціонування офісу. Робота з конфіденційними інформаційними ресурсами офісу. Роль офіс-менеджера в ухваленні управлінських рішень. Вивчення потреб керівників в інформації.

Тема 5. Документування управлінської діяльності підприємства

Документи: поняття, та види. Функції та класифікація документів. Організація роботи з документами. Реквізити управлінських документів і правила їх оформлення. Загальні вимоги до оформлення документів. Обробка вхідної та вихідної офісної документації. Реєстрація та контроль виконання документів. Правила комп'ютерного оформлення документів. Вимоги до змісту та оформлення найбільш уживаних документів. Оперативне зберігання документів: формування справ та передача до архіву.

Тема 6. 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. Роль комунікацій та комунікаційного процесу в забезпеченні ефективності діяльності офісу. Ділові наради, збори трудового колективу та прес-конференція як основні інструменти ділової офісної комунікації. Стратегія і тактика проведення ділових переговорів у сучасних умовах. Правила ведення телефонних розмов у системі офісних комунікацій.

Тема 7. Професійні компетентності офіс-менеджера в управлінській діяльності

Офіс-менеджер: компетенції, завдання, вимоги. Тайм-менеджмент як техніка планування робочого часу офіс-менеджера. Методи боротьби з поглиначами часу офіс-менеджера. Діловий імідж та етикет офіс-менеджера в професійній діяльності

Тема 8. Професійна етика і внутрішньоофісні відносини співробітників 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 моббінгу в офісі. Конфлікти в офісі: причини і шляхи вирішення.

Особливості та політики дисципліни

Навчання організовано на Порталі навчальних ресурсів Коледжу. Обов'язковим є дотримання вимог та умов праці в освітньому середовищі, норм навчальної дисципліни та правил етичної поведінки. Зворотній зв'язок між здобувачем освіти та викладачем відбувається засобами інтерактивного дистанційного курсу. Можливим є отримання індивідуальних консультацій викладача.

Передбачається обов'язкове дотримання здобувачами освіти академічної доброчесності, а саме: 1) самостійне виконання всіх видів робіт, завдань, форм контролю, передбачених програмою дисципліни; 2) посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; 3) дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; 4) надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.

Форми та методи оцінювання

Оцінювання результатів навчання студентів здійснюється за 100-бальною шкалою відповідно до діючого Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів освіти.

Форма контролю: залік, що полягає в оцінюванні набутих здобувачем освіти результатів навчання за освітнім компонентом на підставі результатів поточної успішності протягом семестру та виконаних ним навчальних завдань (як аудиторних, так і під час самостійної роботи), визначених програмою.

Види завдань: 1) опрацювання лекційного матеріалу; 2) виконання практичних і творчих завдань; 3) поточне тестування.

Мінімальна загальна кількість балів для отримання позитивної оцінки з дисципліни – 60.

Рекомендовані джерела інформації

1. Кускова С. В. Офіс-менеджмент : навчально-методичний посібник. Харків : Стильна типографія, 2020. 312 с.

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

3. Офіс-менеджмент : підручник / Матвєєва Ю. Т., Майборода Т. М., Кириченко К. І. Суми : Сумський державний університет, 2021. 400 с.