

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет економіки та управління
Кафедра маркетингу

СИЛАБУС
вибіркового освітнього компонента
ОФІСНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

підготовки бакалавра
галузі знань 07 Управління та адміністрування
спеціальності 073 Менеджмент
освітньо-професійної програми Менеджмент

Луцьк – 2023

Силабус освітнього компонента «ОФІСНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ» підготовки бакалавра, галузі знань 07 Управління та адміністрування, спеціальності 073 Менеджмент, за освітньо-професійною програмою Менеджмент.

Розробник: Віталій Рейкін, д.е.н., професор кафедри маркетингу

Силабус погоджено

Гарант освітньо-професійної програми:

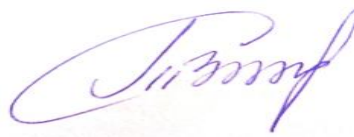


Ірина ВОЛИНЕЦЬ

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри маркетингу

протокол №1 від 08.09.2023 р.

Завідувач кафедри маркетингу:



Тетяна САК

© Рейкін В. С., 2023 р.

І. Опис освітнього компонента

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній ступінь	Характеристика освітнього компонента
Денна форма навчання	07 «Управління та адміністрування», спеціальності 073 «Менеджмент», «Менеджмент», бакалавр	Вибірковий
Кількість годин/кредитів 150/5		Рік навчання 3-й
		Семестр 6-ий
ІНДЗ: немає		Лекції 24 год.
		Практичні (семінарські) 30 год.
		Самостійна робота 86 год.
		Консультації 10 год.
		Форма контролю: залік
Мова навчання		Українська
Сторінка курсу в Microsoft Teams: https://teams.microsoft.com/l/team/19%3a00qnGiCENKajqUQoQuwkTGjQRcLf7enrMLVEv32mAY41%40thread.tacv2/conversations?groupId=fb707f32-6b8c-4cbe-8ef1-24a4d51a00a9&tenantId=79cf2153-dcef-4e36-ab8c-89480b2366aa		

ІІ. Інформація про викладача

Рейкін Віталій Самсонович, доктор економічних наук, професор, професор кафедри маркетингу

Контактна інформація викладача:

Телефон 0509262369

Електронна пошта: Reikin.Vitaliy@vnu.edu.ua

Адреса викладання курсу: вул. Винниченка, 28, корпус G

ВНУ імені Лесі Українки

Дні занять розміщено на <http://94.130.69.82/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

1. Анотація курсу. Освітній компонент «Офісний менеджмент» належить до вибірових, спрямований на формування фахових компетенцій здобувачів щодо загальних закономірностей, методів організації офісної роботи, спілкування та процесу документообігу. У процесі вивчення освітнього компонента «Офісний менеджмент» студенти ознайомлюються з теоретичними та практичними аспектами організації офісної праці.

2. Пререквізити і постреквізити освітнього компонента.

Пререквізити:

- основи наукових досліджень (фахові компетентності: обізнаність у головних наукових методах та дослідницьких підходах; навички написання аналітичних наукових текстів; здатність реферувати та коментувати дослідницьку літературу з наукової проблематики; дотримання стандартів академічного оформлення тексту; уявлення про специфіку наукової термінології; знання основних принципів, аксіом, законів та наукових теорій; упорядковування наукових знань у логічній послідовності та систематичності; вміння аргументувати наведені міркування; аналізування наукових текстів; вміння порівнювати зміст різних текстів, узагальнювати інформацію; здатність дотримання принципів академічної доброчесності);

- вступ до спеціальності (фахові компетентності: здатність розуміти зміст та особливості управлінської праці; вимоги, які ставляться до сучасного менеджера;

необхідність розвивати професійні, ділові, особисті якості; усвідомлювати різницю між менеджером і лідером; здійснювати раціональний поділ обов'язків; закріплювати процеси поділу та кооперації; здатність оптимально використовувати робочий час; раціонально організовувати робоче місце);

- менеджмент (фахові компетентності: здатність застосовувати знання про сучасні досягнення менеджменту в практичній діяльності при розробці ефективних управлінських рішень; здатність аналізувати результати діяльності організації, визначати перспективи її розвитку; здатність управляти організацією та її підрозділами шляхом реалізації функцій менеджменту; здатність створювати та організовувати ефективні комунікації).

Постреквізити: стратегічний менеджмент, операційний менеджмент.

3. Мета і завдання освітнього компонента.

Мета вивчення освітнього компонента – сформувати у здобувачів вищої освіти систематизованого комплексу знань про методи управління сучасним офісом, принципи і підходи щодо ефективної організації роботи офісу, основні напрями діяльності офіс-менеджера, інформаційно-документаційне забезпечення офіс-менеджменту.

Основні завдання полягають у вивченні загальних положень, принципів та методів організації роботи офіс-менеджера; ознайомлення із засадами організації сучасного офісу; оволодіння методами організації корпоративних заходів; опанування методами організації прийому ділових партнерів; засвоєння методів організації та проведення презентацій; формування практичних навичок із питань взаємодії офіс-менеджера із співробітниками.

4. Методи навчання: інтерактивні методи (дискусії, дебати, полеміки), наочні методи (таблиці, графіки), практичні методи (письмові тестові та усні практичні завдання, аналіз ситуацій та розв'язання ситуаційних завдань), методи дистанційного навчання (індивідуальне і групове консультування, додаткові роз'яснення щодо виконання завдань через чати та e-mail-надсилення).

5. Результати навчання (компетентності).

Загальні компетентності:

ЗК3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК5. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ЗК8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК11. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

Спеціальні компетентності:

СК1. Здатність визначати та описувати характеристики організації.

СК4. Вміння визначати функціональні області організації та зв'язки між ними.

СК7. Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту.

СК8. Здатність планувати діяльність організації та управляти часом.

СК9. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.

СК10. Здатність оцінювати роботи, що виконуються, та забезпечувати їх якість, мотивувати персонал організації.

СК11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

СК12. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення.

Програмні результати навчання:

ПРН3. Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства.

ПРН5. Описувати зміст функціональних сфер діяльності організації.

ПРН6. Виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень.

ПРН8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективної діяльності організації.

ПРН12. Оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації.

ПРН16. Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.

6. Структура освітнього компонента.

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю / Бал
Змістовий модуль 1. Теоретичні засади офіс-менеджменту						
Тема 1. Поняття офіс-менеджменту та його місце в оргструктурі управління підприємством	13	2	2	8	1	ФО, Т, Д / 10
Тема 2. Організація сучасного офісу	13	2	2	8	1	ФО, Т / 10
Тема 3. Професійні компетентності офіс-менеджера	16	2	4	9	1	ФО, Т / 10
Тема 4. Офісні ресурси та технології	16	2	4	9	1	ФО, Т, ТЕ / 10
Тема 5. Управління бізнес-комунікаціями в офісі	13	2	2	8	1	ФО, Т, ТЕ / 10
Разом за модулем 1	71	10	14	42	5	50
Змістовий модуль 2. Практичні аспекти офісної роботи						
Тема 6. Документаційне забезпечення офіс-менеджменту	17	4	4	8	1	ФО, Т / 10
Тема 7. Інформаційне забезпечення офіс-менеджменту	14	2	2	9	1	ФО, Т / 10
Тема 8. Ресепшн та коворкінг в офісному менеджменті	16	2	4	9	1	Д, Т / 10
Тема 9. Корпоративна етика співробітників офісу	18	4	4	9	1	Т, ТЕ / 10
Тема 10. Сучасні тенденції оформлення офісних приміщень	14	2	2	9	1	Д, Т, ТЕ / 10
Разом за модулем 2	79	14	16	44	5	50
Всього годин / Балів	150	24	30	86	10	100

Форма контролю: фронтальне опитування (ФО), тести (Т), написання тез (ТЕ), дискусія (Д).

7. Завдання для самостійного опрацювання

Самостійна робота здобувачів передбачає: підготовку до практичних занять, опрацювання рекомендованої наукової літератури, написання тез доповідей, підготовку до заліку. Завдання самостійної роботи студентів вважаються виконаними, якщо вони: здані у визначені терміни та повністю виконані (розкривають тему завдання); не мають логічних і розрахункових помилок. Прийом і консультування щодо виконання завдань самостійної роботи здобувачів проводяться викладачем згідно встановленого графіку.

Питання та завдання для самостійної роботи визначені відповідними темами освітнього компонента та містяться в електронному курсі Microsoft Teams:
<https://teams.microsoft.com/l/team/19%3a00qnGiCENKajqUQoQuwkTGjQRcLf7enrMLVEv32mAY41%40thread.tacv2/conversations?groupId=fb707f32-6b8c-4cbe-8ef1-24a4d51a00a9&tenantId=79cf2153-dcef-4e36-ab8c-89480b2366aa>

IV. Політика освітнього компонента

Політика щодо відвідувань занять: відвідування занять є обов'язковим. Здобувачі освіти зобов'язані дотримуватися термінів, визначених для виконання усіх видів робіт, передбачених силабусом. Пропущені заняття відпрацьовувати у визначений час згідно затвердженого графіка.

За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування, участь в наукових заходах тощо) навчання може відбуватись в цей період в онлайн формі або за індивідуальним планом за погодженням із викладачем.

Здобувач освіти повинен старанно виконувати завдання, брати активну участь в освітньому процесі.

Політика щодо зарахування результатів формальної, неформальної та інформальної освіти: результати навчання, здобуті шляхом формальної, неформальної та/або інформальної освіти, визнаються в ВНУ імені Лесі Українки шляхом валідації (<http://surl.li/lpbys>).

Визнанню можуть підлягати такі результати навчання, отримані в неформальній освіті, які за тематикою, обсягом вивчення та змістом відповідають як освітньому компоненту загалом, так і його окремому розділу, темі (темам) тощо, які передбачені силабусом освітнього компонента.

Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, відбувається в семестрі, що передує семестру початку вивчення освітнього компонента, або першого місяця від початку семестру, враховуючи ймовірність не підтвердження здобувачем результатів такого навчання.

Політика щодо академічної доброчесності: виконані завдання здобувачем освіти мають бути їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших осіб є прикладами можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі здобувача вищої освіти є підставою для її незарахування, незалежно від масштабів плагіату чи обману.

Неухильне дотримання Кодексу академічної доброчесності Волинського національного університету імені Лесі Українки (<http://surl.li/aagxg>).

Політика щодо дедлайнів та перескладання: у випадку, якщо здобувач освіти не відвідував окремі аудиторні заняття (з поважних причин), на консультаціях він має право відпрацьовувати пропущені заняття та добрати ту кількість балів, яку було визначено на пропущені теми.

V. Підсумковий контроль

Політика поточного оцінювання: оцінювання знань здобувачів освіти здійснюється під час поточного контролю за результатами виконання усіх видів робіт, які передбачені силабусом. Максимальна кількість балів, яку можна набрати – 100 балів.

Здобувачам освіти можуть бути присуджено додаткові (бонусні) бали, які зараховуються як результати поточного контролю максимум 15 балів за такі види робіт: опубліковану наукову статтю у фахових виданнях України чи рецензованих закордонних журналах – 10 балів; публікацію тез – з виступом на конференції 5 балів, без виступу – 3 бали; підготовку та участь у всеукраїнському етапі предметних олімпіад, всеукраїнському та міжнародних конкурсах студентських наукових робіт – 7 балів; перемогу у всеукраїнському етапі предметних олімпіад, всеукраїнському та міжнародних конкурсах студентських наукових робіт – 15 балів; подачу проектних заявок на участь в

студентських програмах обміну, стипендійних програмах, літніх та зимових школах тощо – 7 балів.

Політика підсумкового оцінювання: семестровий залік виставляється здобувачам освіти на підставі результатів виконання усіх видів запланованої навчальної роботи протягом семестру за 100-бальною шкалою.

У дату складання заліку викладач записує у відомість суму поточних балів, які здобувач освіти набрав під час поточної роботи (шкала від 0 до 100 балів).

Якщо здобувач освіти протягом поточної роботи набрав менше як 60 балів, він складає залік під час ліквідації академічної заборгованості. У цьому випадку бали, набрані під час поточного оцінювання, анулюються. Максимальна кількість балів на залік під час ліквідації академічної заборгованості – 100.

Повторне складання заліку допускається не більше як два рази: один раз – викладачеві, другий – комісії, яку створює декан факультету. Перездача підсумкового контролю освітнього компонента проводиться у вигляді тестування затвердженого розкладу. Тестові запитання складено відповідно до програми курсу та містять 50 запитань з однією правильною відповіддю. Кожне запитання оцінюється у 2 бали. Максимальна оцінка 100 балів.

Терміни проведення підсумкового семестрового контролю встановлюються графіком освітнього процесу.

Порядок організації поточного та підсумкового контролю знань здобувачів освіти регламентується Положенням про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки (<http://surl.li/kvyni>).

Перелік питань до заліку

1. Сутність офіс-менеджменту.
2. Завдання та функції офіс-менеджера.
3. Методи управління офісом.
4. Поняття офісу та його моделі.
5. Функціональні служби офісу.
6. Організація офісного середовища.
7. Документи: поняття, види та функції.
8. Організація роботи з документами.
9. Зберігання документів: формування справ та передача до архіву.
10. Управлінська інформація в офісі.
11. Інформаційні ресурси офісної діяльності.
12. Робота з конфіденційними ресурсами офісу.
13. Компетенції офіс-менеджера.
14. Обов'язки офіс-менеджера.
15. Права офіс-менеджера.
16. Ресурси для життєзабезпечення діяльності офісу.
17. Програмні, апаратні та технічні засоби для роботи в офісі.
18. Офісні технології: система Windows, документи MS Word, таблиці MS Excel.
19. Роль комунікацій та комунікаційного процесу в забезпеченні діяльності офісу.
20. Ділові наради, збори та прес-конференція як інструменти офісної комунікації.
21. Стратегія і тактика проведення ділових переговорів у сучасних умовах.
22. Правила ведення телефонних розмов у системі офісних комунікацій.
23. Корпоративна культура та корпоративні комунікації співробітників офісу.
24. Тімбілдинг як ефективна основа розвитку офісної корпоративної культури.
25. Конфлікти в офісному колективі.
26. Мобінг як форма сучасного пресингу офісних працівників.
27. Аналіз пропозицій.
28. Ресепшн в офісному менеджменті.
29. Коворкінг в офісному менеджменті.

30. Використання хмарних технологій в діяльності офісу.

VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка
90 – 100	Зараховано
82 – 89	
75 - 81	
67 -74	
60 - 66	
1 – 59	Незараховано (необхідне перескладання)

Критерії оцінювання результатів навчання:

60-100 балів (зараховано): здобувач володіє понятійним і фактичним апаратом освітнього компонента в обсязі, необхідному для подальшого навчання і майбутньої роботи за фахом, здатний виконувати завдання, передбачені програмою, ознайомлений з основною рекомендованою літературою; при виконанні завдань припускається помилок, але демонструє спроможність їх усувати.

1-59 балів (незараховано): здобувач не засвоїв більшості тем навчального курсу, не в змозі викласти зміст більшості основних питань та не може продовжити навчання чи розпочати професійну діяльність без додаткових занять з освітнього компонента.

VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Основна

1. Бліхар В., Верескля М., Михаліцька Н. Офіс-менеджмент: навчально-методичний посібник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2021. 348 с.
2. Кускова С. В. Офіс-менеджмент: навч.-метод. посібник. Харків. нац. техн. ун-т сіл. госп-ва ім. П. Василенка. Харків: Стильна типографія, 2020. 312 с.
3. Матвєєва Ю. Т., Майборода Т. М., Кириченко К. І. Офіс-менеджмент : підручник. Суми : Сумський державний університет, 2021. 400 с.
4. Скібіцька Л. І., Щелкунов В. І., Сівашенко Т. В., Чичкан-Хліповка Ю. М. Офісний менеджмент: навч. посібник. К.: ЦУЛ, 2019. 585 с.
5. Скібіцька Л. І., Щелкунов В. І., Сівашенко Т. В., Чичкан-Хліповка Ю. М. Офісний менеджмент. Практикум. К.: ЦУЛ, 2019. 360 с.

Інтернет-ресурси:

1. Інформаційні ресурси у цифровому репозиторії бібліотеки ВНУ імені Лесі Українки. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua>
2. Класифікатор видів економічної діяльності (КВЕД) ДК 009:2005, ДК 009:2010. URL: http://kved.ukrstat.gov.ua/KVED2010/kv10_i.html
3. Національна рамка кваліфікацій. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1341-2011-%D0%BF#Text>
4. Нормативно-правова база Волинського національного університету імені Лесі Українки. URL: <https://vnu.edu.ua/uk/normativno-pravova-baza>
5. Про вищу освіту. Закон України №1556-VII від 01.07.2014 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18#Text>