

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ТАВРІЙСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
імені В.І. ВЕРНАДСЬКОГО**

**Навчально-науковий інститут муніципального управління  
та міського господарства  
Кафедра Інформаційної діяльності та документознавства**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Директор інституту

В.Б. Кисельов

*«02» вересня 2019р.*

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**УПРАВЛІННЯ ОФІСАМИ**

**за спеціальністю 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»  
спеціалізації «Документознавство та інформаційна діяльність»**

**Навчально-науковий інститут муніципального управління та міського  
господарства**

**Київ - 2019 рік**

Робоча програма з навчальної дисципліни “Управління офісами” складена для здобувачів вищої освіти відповідно до програми підготовки фахівців за спеціальністю 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» ступеня вищої освіти «магістр», за денною та заочною формою навчання.

Розробники:

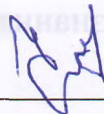
Мельничук Л.І. – к.е.н., доцент кафедри інформаційної діяльності та документознавства.

Заїкіна О.О. – к.е.н., доцент кафедри інформаційної діяльності та документознавства.

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри Інформаційної діяльності та документознавства

Протокол від «29» серпня 2019 року № 1

В.о. завідувача кафедри інформаційної діяльності та документознавства



Ю.В. Данькевич

## 1. Програма навчальної дисципліни

Програму навчальної дисципліни “Управління офісами” розроблено відповідно до освітньо-професійної програми підготовки магістрів спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

**Предметом** науки про офіс є управлінська праця, безпосереднім предметом праці об’єктів управління є їх діяльність, спрямована на здійснення того чи іншого управлінського чи виробничого циклу.

**Міждисциплінарні зв’язки** – дисципліна пов’язана з навчальними дисциплінами «Інформаційний моніторинг», «Інформаційні системи в діловодстві», «Управління інформаційними установами та проектами», «Документологія», «Управління документацією», «Теорія та практика прийняття управлінських рішень»

Програма навчальної дисципліни складається з таких розділів:

1. Управління офісом.
2. Культура офісу.

### **Мета та завдання навчальної дисципліни**

**Метою викладання навчальної дисципліни є:**

- розкрити загальні питання теорії управління;
- ознайомити студентів з основними моделями та закономірностями процесу управління;
- забезпечити засвоєння нових технологій та їх використання для правильного вирішення стратегічних цілей управління;
- навчити студентів вирішувати різноманітні проблеми: постановка мети, розробка планів, координація дій з іншими фірмами та компаніями;
- розглянути специфіку оптимізації процедури прийняття рішень з управління;
- ознайомити студентів з поглядами на нову тенденцію – культуру організації.

**Актуальність навчальної дисципліни** зумовлена необхідністю отримання студентами навичок у сфері інформаційної роботи. Навчальна дисципліна «Управління офісами» є важливою складовою системи фахових дисциплін з підготовки сучасних управлінців.

**Основними завданнями** вивчення дисципліни “Управління офісами” є висвітлення низки питань стосовно розвитку офісу та ідей щодо управління його діяльністю, інформаційно-документаційного забезпечення бізнес-процесів та бізнес-комунікацій, налагодження стосунків серед колег, організації праці офіс-менеджера, професійної етики і поведінки співробітників у конфліктних ситуаціях. Отримані системні знання з дисципліни можуть застосовуватись майбутніми управлінцями.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

**знати:**

- основні поняття й етапи еволюції офісу;
- концепцію електронного та віртуального офісу, апаратного і програмного забезпечення офісної роботи;
- організація роботи сучасного офісу;
- забезпечення ефективної роботи офісу;
- організація роботи приймальної (канцелярії, підрозділу);
- складання та оформлення документів;
- сутність і технології складання номенклатури і формування справ;
- організація контролю та збереження документів в організації;
- принципи і методи бізнес-комунікацій у поєднанні вербальних та невербальних технологій, у тому числі ділових зустрічей, презентацій.

**уміти:**

- проводити комплексний аналіз результатів та умов діяльності офісу;
- прогнозувати та визначати цілі і завдання офісу;
- складати перспективний план роботи офісу;
- розробляти нормативні документи, які пов'язані з організацією діяльності офісу;
- відбирати, аналізувати та узагальнювати інформацію
- розробляти систему заходів щодо формування позитивного іміджу офісу;
- створювати соціально-психологічні умови для професійного і особистісного розвитку працівників.

На вивчення навчальної дисципліни заплановано 105 годин / 3,5 кредити ECTS.

Мова навчання: українська мова.

**Консультативну допомогу здобувачі вищої освіти** можуть отримати у науково-педагогічних працівників кафедри інформаційної діяльності та документознавства які безпосередньо проводять заняття.

## **Структура навчальної дисципліни**

### **Розділ 1.Управління офісом.**

#### **Тема 1. Офіс у сучасній системі управління.**

Теоретичні моделі офісу. Поняття «офіс». Інформаційна модель. Комунікативна модель. Системна модель. Специфіка діяльності офісу і види офісних робіт. Функції офісу. Двосторонні комунікації. Переробка цифрових даних. Співставлення з стандартами. Загальне адміністрування. Робота з

персоналом. Односторонні комунікації. Організація формальних нарад. Адміністративні послуги. Інформаційно-технічна діяльність офісу. Роль керівника офісу. Управління офісом. Адміністративне управління. Адміністративна функція. Особа керівника. Функції керівника офісу. Обов'язки керівника офісу. Зміст праці керівника офісу. Робота з інформацією

## **Тема 2. Організація офісу. Функціональні служби офісу.**

Принципи організації управління фірмою. Чотири школи теорії організації. Визначення мети і стратегії господарської діяльності – перший крок в побудові організації. Прибуток як основа мета. Проблема постановки мети. Процес постановки мети. Співставлення мети і стратегії. Питання організації офісу. Особливості структури офісу. Організаційні проблеми створення офісу. Організаційні документи. Статут, положення, інструкція. Структура підприємства і штатна чисельність. Штатний розпис. Правила внутрішнього розпорядку і положення про персонал. Положення про структурний підрозділ. Посадова інструкція. Розподіл і кооперація праці в установах і організаціях. Інформаційно-документаційна служба офісу. Організаційні форми документаційного забезпечення управління. Функції та структура інформаційно-документаційної служби офісу. Регламентація діяльності служби документаційного забезпечення управління.

Юридична та фінансові служби.

Фінансово-бухгалтерська служба. Робота з бухгалтерськими документами. Завдання і функції фінансово-бухгалтерської служби. Кваліфікаційні вимоги. Взаємодія з іншими службами.

Кадрова служба (служба управління персоналом).

Технічна служба. Соціально-побутова служба. Служба безпеки. Служба зв'язків із громадськістю і служба реклами.

Секретарська служба. Значення і завдання секретарської служби. Основні функції секретаря. Вимоги, що ставляться до секретарської роботи. Ділові і особливості якості секретаря. Комунікаційні сфери секретаря-референта.

## **Тема 3. Управління персоналом офісу.**

Характеристика управлінського персоналу. Види розумової праці. Показники діяльності керованих об'єктів.

Кадри управління. Система роботи з кадрами. Підбір кадрів. Оцінка кадрів. Основні документи особового складу. Складання особистих документів.

Порядок прийому, переміщення і звільнення працівників. Сторони трудового договору. Укладання трудового договору. Вступ в силу трудового договору. Вікові категорії осіб, з якими допускається укладання трудового договору. Форма укладання трудового договору. Випробування працівника. Переведення на іншу роботу. Випадки усунення працівника від роботи. Припинення дії трудового договору.

## Розділ 2. Культура офісу.

### Тема 4. Ділове спілкування.

Ділова розмова. Ділова бесіда. Суперечка, полеміка. Методи аргументації. Етика суперечок. Підготовка і проведення нарад. Проблемні наради. Інструктивні наради. Форми колегіального обговорення.

Прийом відвідувачів в офісі. Службовий прийом з оперативних питань. Прийом з особових питань.

Телефонні розмови. Проведення протокольних заходів. Підготовка протокольних заходів. Переговори. Виставки. Презентації. Прес-конференція і інтерв'ю.

### Тема 5. Ергономіка та перспективи розвитку офісу.

Чинники, що впливають на умови праці. Охорона праці персоналу офісу. Культура праці в офісі. Культура офісу. Особиста культура службовця. Імідж.

Обладнання офісу. Правила обладнання офісу. Мініатюризація обладнання. Офісний дизайн. Інтер'єр робочого приміщення офісу. Меблі. Озеленення. Організація робочих місць в офісі. Раціональне планування. Технічні засоби. Робоча зона. Освітлення. Функціональні зони робочого місця. Концепція офісу майбутнього. Електронний офіс: стратегія впровадження. Офісна система. Електронний документообіг. Нові вимоги до персоналу

## 2. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів ECTS – 3,5 (д.ф.н.) Кількість кредитів ECTS – 5 (з.ф.н.)	Галузь знань 02 «Культура і мистецтво»	вибіркова	
Кількість розділів – 2	Спеціальність 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»	<b>Рік підготовки:</b>	
Загальна кількість годин – 105 (д.ф.н.) Загальна кількість годин – 150 (з.ф.н.)		2-й	2-й
		<b>Семестр</b>	
		3-й	3-й
		<b>Лекції</b>	
		20 год.	6 год.
		<b>Семінарські</b>	
		10 год.	4 год.
		<b>Практичні</b>	
		0 год.	0 год.
		<b>Самостійна робота</b>	
		75 год.	140 год.
		<b>Вид контролю:</b>	
	Ступінь вищої освіти: магістр	Залік	

### 3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин									
	денна форма					Заочна форма				
	Всього	у тому числі				Всього	у тому числі			
		л	п	сем.	с.р.		л	п	сем.	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Розділ 1. Управління офісом</b>										
Тема 1. Офіс у сучасній системі управління.	21	4	-	2	15	29,5	1	-	0,5	28
Тема 2. Організація офісу. Функціональні служби офісу.	21	4	-	2	15	29,5	1	-	0,5	28
Тема 3. Управління персоналом офісу.	21	4	-	2	15	29,5	1	-	0,5	28
Разом за розділом 1	63	12	-	6	45	88,5	3	-	1,5	84
<b>Розділ 2. Культура офісу</b>										
Тема 4. Ділове спілкування.	21	4	-	2	15	29,5	1	-	0,5	28
Тема 5. Ергономіка та перспективи розвитку офісу.	21	4	-	2	15	30	2	-	1	28
Разом за розділом 2	42	8	-	4	30	59,5	3	-	2,5	56
<b>Залік</b>										
<b>Усього годин</b>	105	20	-	10	75	150	6	-	4	140

### 4. Плани семінарських та практичних занять

#### Розділ 1. Управління офісом

##### Тема 1. Офіс у сучасній системі управління.

1. Теоретичні моделі офісу
2. Специфіка діяльності офісу і види офісних робіт.
3. Функції офісу.
4. Роль керівника офісу.

##### Тема 2. Організація офісу. Функціональні служби офісу.

1. Принципи організації управління фірмою.
2. Питання організації офісу.
3. Організаційні документи.
4. Інформаційно-документаційна служба офісу.
5. Юридична та фінансові служби.
6. Кадрова і технічна служби.
7. Секретарська служба. Ділова гра.

**Тема 3. Управління персоналом офісу.**

1. Основні документи особового складу.
2. Кадри управління.
3. Взаємостосунки адміністрації і робітників офісу
4. Режим праці і відпочинку персоналу
5. Дисципліна праці і трудовий розпорядок.
6. Розв'язання трудових суперечок. Ділова гра.

**Розділ 2. Культура офісу****Тема 4. Ділове спілкування.**

1. Ділова розмова.
2. Суперечка, полеміка.
3. Підготовка і проведення нарад.
4. Прийом відвідувачів в офісі.
5. Телефонні розмови.
6. Проведення протокольних заходів.

**Тема 5. Ергономіка та перспективи розвитку офісу.**

1. Чинники, що впливають на умови праці.
2. Охорона праці персоналу офісу.
3. Обладнання офісу.
4. Офісний дизайн.
5. Організація робочих місць в офісі.
6. Концепція офісу майбутнього.

**5. Завдання самостійної роботи****Орієнтовний перелік тем для самостійної роботи студентів (написання рефератів)**

1. Покажіть роль офісу у сучасній системі управління.
2. Розкажіть про теоретичні моделі офісу.
3. Дайте визначення офісу і перерахуйте фактори, що обумовлюють його специфіку.
4. Перерахуйте основні види офісних робіт.
5. Які відомі вам групи офісних працівників і їх кількісне співвідношення.
6. Назвіть основні і допоміжні функції офісу.
7. Розкажіть про зміст праці керівника офісу.
8. Перерахуйте пріоритетні вимоги до керівника офісу і до його особистих даних.
9. Сформулюйте поняття «організація» і назвіть аспекти, що включає це поняття.
10. Назвіть чотири концепції теорії організації та викладіть їх суть.
11. Охарактеризуйте прибуток як основну мету.



12. Яка проблема постановки мети?
13. Які особливості структури офісу?
14. В чому полягають організаційні проблеми створення офісу?
15. Дайте оцінку раціональності розподілу праці і кооперації службовців в офісі.
16. Перечисліть організаційні форми документаційного забезпечення управління.
17. Які склад, структура, завдання і функції різних служб офісу?
18. Дайте поняття управлінського персоналу і службовців.
19. Перечисліть види розумової праці управлінського персоналу.
20. В чому закладається система роботи з кадрами. Перечисліть звичні недоліки при формуванні спектра посад офісу.
21. Які основні вимоги до підбору кадрів управлінського персоналу?
22. Перечисліть проблеми оцінки кадрів.
23. Які значення і порядок укладання і припинення дії трудового договору?
24. Викладіть правила ведення трудових книжок.
25. Що таке робочий час і його режим?
26. Дайте поняття мотивації і назвіть основні принципи оплати праці.
27. Розкрийте організацію оплати праці на підприємствах і фірмах.
28. Які розв'язуються трудові суперечки?
29. Які проблеми і форми ділового спілкування?
30. Як будується ділова розмова?
31. Охарактеризуйте ділову бесіду; її відмінність від ділової розмови, порядок підготовки і проведення.
32. Викладіть суть суперечки.
33. Перечисліть види нарад і вкажіть особливості їх підготовки і проведення.
34. Як організується прийом відвідувачів в офісів?
35. Дайте визначення ергономіки.
36. Що собою являє офісний дизайн?
37. Як відбувається організація робочих місць в офісі?
38. Що являє собою концепція офісу майбутнього?
39. Які нові вимоги ставляться до персоналу офісу?
40. В чому суть електронного документообігу?

## 6. Індивідуальні завдання

Навчальний план підготовки магістра зі спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» в Університеті передбачає вивчення даної дисципліни як вибіркової.

Управління офісами в значній мірі втілює у своїй основі мету, завдання і методи управління персоналом з урахуванням специфіки управлінської праці і його важливості для забезпечення комерційного і виробничого успіху в даній галузі. Виходячи з цього, основним видом індивідуального завдання з цієї дисципліни є виконання самостійної роботи. Самостійні роботи дають змогу вичити сутність управління офісами, отримати практичні навички, а також

спрямовують студента на вивчення досвіду роботи в галузі державного управління та місцевого самоврядування в Україні. Знання і вміння, набуті в ході вивчення предмета, допоможуть позбавити майбутніх фахівців помилок у практичній діяльності

Індивідуальне завдання передбачає поглиблене опрацювання студентом окремих питань курсу. Студент має виконати індивідуальне навчальне завдання, використовуючи теоретичний матеріал курсу та його практичні елементи. Результати роботи закріплюються реферативним або аналітичним звітом з обраної теми.

## 7. Засоби оцінювання

Реалізація навчально-виховних завдань потребує комплексного використання різноманітних методів навчання, які мають забезпечити взаємопов'язану та цілеспрямовану діяльність педагога й студентів. Методи навчання реалізуються через систему прийомів та засобів навчальної діяльності. Вони мають забезпечити взаємозв'язок трьох компонентів: мотиваційного, організаційно-ділового і контрольного-оцінного. У першому випадку треба використовувати методи, спрямовані на формування у студентів інтересу до пізнавальної діяльності. У групі організаційно-ділового компоненту виділяють методи організації і забезпечення мисленнєвої діяльності (індуктивний, дедуктивний, репродуктивного та пошукового характеру). Такі методи називають словесними, наочними і практичними. У групі контрольного-оцінного компонента визначають методи пов'язані з контролем за навчальною діяльністю студентів.

До словесних методів навчання належать: розповідь, пояснення, бесіда, лекція. Ці методи використовуються під час лекційних та семінарських занять з дисципліни «Управління офісами».

Розповідь – це метод навчання, який передбачає оповідну, описову форму розкриття навчального матеріалу з метою спонукання студентів до створення в уяві певного образу.

Пояснення – вербальний метод навчання, за допомогою якого педагог розкриває сутність певного явища, закону, процесу. Він ґрунтується не стільки на уяві, скільки на логічному мисленні з використанням попереднього досвіду студентів.

Бесіда передбачає використання попереднього досвіду студентів з певної галузі знань і на основі цього приведення їх за допомогою діалогу до усвідомлення нових явищ, понять або відтворення вже наявних. З цього погляду виділяють два види бесіди: евристичну й репродуктивну. За місцем у навчальному процесі розрізняють вступну, поточну й підсумкову бесіди.

Лекція – це метод, за допомогою якого педагог у словесній формі розкриває сутність наукових понять, явищ, процесів, логічно пов'язаних, об'єднаних загальною темою.

Ефективне навчання неможливе без широкого використання наочних

методів. Вони зумовлені діалектичними закономірностями пізнання і психологічними особливостями сприймання. Наочні методи передбачають насамперед використання демонстрації та ілюстрації. При цьому варто зауважити, що ці методи можуть застосовуватись як прийоми реалізації вимог інших методів.

Демонстрація – це метод навчання, який передбачає показ предметів і процесів у натурі, динаміці.

Ілюстрація – метод навчання, за допомогою якого предмети і процеси розкриваються через їх символічне зображення (світлини, малюнки, схеми, графіки та ін.).

Досить суттєвим у використанні наочних методів навчання є володіння технологією і технікою виготовлення й використання засобів демонстрації та ілюстрації. Особливої уваги потребує використання технічних засобів навчання, й зокрема комп'ютерної техніки. Зазначений метод відіграє значну роль у процесі організації самостійної роботи студентів.

Під час виконання самостійної роботи використовуються інтерактивні методи навчання (робота у малих групах, мозковий штурм, ситуативне моделювання, опрацювання дискусійних питань). Окрім того з метою активізації розумової діяльності студентів застосовуються: проблемний виклад навчального матеріалу, частково-пошуковий метод.

Проблемний виклад передбачає створення викладачем проблемної ситуації, допомогу студентам у виділенні та «прийнятті» проблемного завдання, використанні словесних методів (лекції, пояснення) для активізації розумової діяльності студентів, спрямованої на задоволення пізнавального інтересу шляхом отримання нової інформації.

Частково-пошуковий метод включає студентів у пошук шляхів, прийомів і засобів розв'язання пізнавального завдання. Для забезпечення дієвості цього методу необхідно створити проблемну ситуацію і спонукати студентів до розуміння і «прийняття» пізнавального завдання; керувати ходом пошукової розумової діяльності студентів з використанням системи логічно вмотивованих запитань; стимулювати і схвалювати пізнавальну діяльність студентів у процесі розв'язання навчальних завдань; аналізувати успіхи і помилки, труднощі.

Контроль набутих студентами знань відбувається під час традиційного опитування на практичних заняттях, де знання оцінюються за п'ятибальною шкалою. З метою оцінювання знань використовуються також відкриті та закриті тестові запитання. Для зручності блок тестів з однієї теми повинен складати не менше 10 одиниць. Оцінювання відбувається виходячи з відсотку правильних відповідей оцінка ставиться за п'ятибальною шкалою. Нижче наводяться оцінки за виконання творчих завдань, які пропонуються студентам.

## Перелік видів творчих завдань для самостійного виконання студентами та їх оцінка

№	Вид роботи	Зміст роботи	Оцінка
1	2	3	4
1	Реферат	Текст реферату обсягом 8-10 стор., опорний конспект, за яким він буде доповідатися на занятті	<b>5-10 балів</b> в залежності від повноти викладення матеріалу.
2	Тести	Загальна кількість 20. Складаються з запитання і чотирьох відповідей, одна з яких правильна	<b>Від 0,5 до 1 балу за одиницю.</b> В залежності від змісту, оригінальності, зрозумілості для студентів
3	Ситуаційне завдання	Кожне завдання складається з чітко сформульованої ситуації, додаткових матеріалів, необхідних для її вирішення та з питань, що поставлені до неї, яких повинно бути не менше чотирьох-п'яти, які потребують чіткої лаконічної відповіді	<b>5-7 балів, за кожне завдання.</b> В залежності від змісту завдання, його складності, коректності постановки питань, придатності для використання в аудиторії для обговорення та оцінки знань студентів
4	Кросворд	Загальна кількість слів-визначень не повинна бути меншою 20. Терміни можуть охоплювати такі курси дисциплін: «Діловодство в органах державного управління та місцевого самоврядування», «Управління в закладах освіти», «Соціальна та гуманітарна політика держави», «Менеджмент в органах державної влади та органах місцевого самоврядування», «Документаційний сервіс» тощо.	<b>10-15 балів за один кросворд,</b> в залежності від оригінальності, правильності, кількості визначень з дисциплін, що рекомендуються для опрацювання, а також чіткості формулювань визначення слів зрозумілості їх для інших

## 8. Критерії та рейтингова система оцінювання результатів навчання

## Приклад для заліку

Поточний контроль					Сума
Розділ №1			Розділ № 2		
T1	T2	T3	T4	T5	100
20	20	20	20	20	

### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90-100	відмінно	<b>A</b>	відмінне виконання
80-89	добре	<b>B</b>	вище середнього рівня
75-79		<b>C</b>	загалом хороша робота непогано
66-74	задовільно	<b>D</b>	виконання відповідає
60-65		<b>E</b>	мінімальним критеріям
30-59	незадовільно	<b>FX</b>	необхідне перескладання
0-29		<b>F</b>	необхідне повторне вивчення курсу

### 9. Орієнтовний перелік питань для підсумкового контролю

1. Покажіть роль офісу в сучасній системі управління .
2. Розкажіть про теоретичні моделі офісу.
3. Дайте визначення офісу і перерахуйте фактори, що обумовлюють його специфіку.
4. Перерахуйте основні види робіт, виконуваних в офісі.
5. Які відомі групи офісних працівників та їх кількісне співвідношення?
6. Назвіть основні та допоміжні функції офісу.
7. У чому полягає адміністративно-організаційна, адміністративно-аналітична і інформаційно-технічна діяльність в офісі?
8. Сформулюйте основні поняття, що стосуються управління офісом і ролі його керівника.
9. Дайте загальну оцінку ролі керівника офісу і проблеми співвідношення офіс-менеджера і власника.
10. Перерахуйте посадові обов'язки керівника офісу.
11. Розкажіть про зміст праці керівника офісу і розподілу робочого часу в ньому .
12. Охарактеризуйте інформаційні аспекти у праці керівника .
13. Перерахуйте пріоритетні вимоги до керівника офісу і до його особистих якостей.
14. Сформулюйте поняття " організація" і назвіть аспекти , що включаються в це поняття.
15. Викладіть чотири концепції теорії організації: класична, біхевіоральна, системна та ситуаційна школи.
16. Визначте цілі і стратегію господарської діяльності в якості першого кроку в побудові організації .
17. Охарактеризуйте прибуток як основну мету.
18. Яка проблема встановлення цілей?

19. Що являє собою процес встановлення цілей?
20. Проведіть зіставлення цілей зі стратегією.
21. Які особливості структури офісу?
22. У чому полягають організаційні проблеми створення офісу?
23. Як розрізняються по призначеннях структурні підрозділи офісу?
24. Перерахуйте ознаки поділу функцій між підрозділами офісу.
25. Що розуміється під регламентацією організаційної структури, штатів і функцій офісу?
26. Викладіть призначення, зміст та оформлення організаційних (установчих) документів офісу.
27. Що розуміється під поділом і кооперацією управлінської праці як основи створення раціональної структури апарату управління та чіткого розмежування посадових обов'язків працівників офісу?
28. Дайте оцінку раціональності поділу праці та кооперації службовців шляхом обчислення коефіцієнта раціональності цих заходів.
29. Перерахуйте організаційні форми документаційного забезпечення управління .
30. Які функції і структура інформаційно-документаційної служби офісу?
31. Розкажіть про регламентацію діяльності служби документаційного забезпечення управління. У чому полягає роль інструкції з діловодства як основного нормативного акту, що регламентує технологію роботи з документами в офісі?
32. Які склад, структура , завдання та функції інших служб офісу?
33. Дайте поняття управлінського персоналу і службовців.
34. Перелічіть види розумової праці управлінського персоналу
35. Назвіть основні категорії службовців офісу.
36. У чому полягає система роботи з кадрами ?
37. Перерахуйте звичайні недоліки при формуванні спектру посад офісу.
38. Які основні вимоги до підбору кадрів управлінського персоналу?
39. Вкажіть різновиди призначень на управлінські посади та основні вимоги до підбору кадрів.
40. Перерахуйте проблеми оцінки кадрів.
41. Які кваліфікаційні та інші характеристики персоналу офісу?
42. Складіть перелік і розкрийте зміст документів з особового складу.
43. Які значення та порядок укладення та розірвання трудового договору?
44. Поясніть порядок переведення працівників та їх відсторонення.
45. Що таке рух кадрів і його документування?
46. Які організаційні форми і як документуються оцінка праці працівників?
47. Викладіть правила ведення трудових книжок
48. Який порядок ведення особових карток та особистих справ персоналу?
49. Освітіть значення і зміст колективного договору.
50. Які обов'язки роботодавців та працівників як основа їх взаємин.
51. Що таке робочий час і його режим?
52. Що розуміється під часом відпочинку?
53. Який порядок надання відпусток?

54. Дайте поняття мотивації і назвіть основні принципи оплати праці.
55. Які умови і права організації і підприємств при встановленні розмірів заробітної плати?
56. Назвіть визначення правила, що регулюють виплату заробітної плати, встановлені трудовим кодексом України .
57. Розкрийте організацію оплати праці на підприємствах і фірмах
58. Викласти сутність тарифної та безтарифної систем оплати праці.
59. Що таке погодинна і відрядна форми оплати праці , їх різновиди.
60. Охарактеризуйте системи матеріального заохочення праці.
61. Які особливості нормування праці управлінського персоналу?
62. Як підтримуються дисципліна праці та трудовий розпорядок?
63. Як вирішуються трудові спори?
64. Які проблеми і форми ділового спілкування?
65. Як будується ділова розмова?
66. Охарактеризуйте ділову бесіду; її відмінність від ділової розмови, порядок підготовки і проведення.
67. Викласти сутність спору.
68. Перелічіть види нарад і вкажіть особливості їх підготовки і проведення.
69. Як організується прийом відвідувачів в офісі?
70. Як вести телефонні переговори?
71. Перелічіть види протокольних заходів. Як вони готуються ?
72. Як організувати і вести переговори?
73. Як треба проводити виставку?
74. Що таке презентація ?
75. Як проводиться прес-конференція та інтерв'ю?
76. Дайте поняття ергоніміки.
77. Перелічіть і розкрийте фактори, що впливають на умови праці в офісі.
78. Викладіть умови, що забезпечують охорону праці персоналу офісу.
79. У чому проявляється культура праці в офісі?
80. Що собою являє офісний дизайн?
81. Як здійснюється організація робочих місць в офісі?
82. У чому полягають передумови для створення без паперового документообігу?
83. Що являє собою основи концепції офісу майбутнього?
84. Розкажіть про основні позиції стратегії впровадження електронного офісу.
85. Які нові вимоги висувають до персоналу офісу?
86. Дайте поняття офісної системи і перерахуйте її типові завдання.
87. Що таке телекомм'юнінг ?
88. Яка схема функціонування електронного офісу?
89. У чому полягає сутність електронного документообігу?

## 10. Рекомендована література

### Основна:

1. Балабанова Л.В. Організація праці менеджера: Підручник / Л.В. Балабанова, О.В. Сардак — К.: ВД «Професіонал», 2007.
2. Ворошилова А. Кабинет — второе «Я» / А. Ворошилова // Office. — 2004. — № 5.
3. Гаврилова Т.В. Управленческий труд в условиях рынка: Монография / Т.В. Гаврилова – Новосибирск, 2000.
4. Дмитриева Е. Переезд в новый офис: управление стихийным бедствием / Е. Дмитриева // Современный офис. — 2006. — № 6.
5. Жупанский А. Дизайн офисных помещений / А. Жупанский // Office. — 2005. — № 5.
6. Коленченко А. Алгебра и гармония: этикет рабочего места и делового общения / А. Коленченко // Довідник секретаря та офіс-менеджера. — 2008. — №5. — С. 50–57.
7. Лейхифф Дж. Бизнес-коммуникации / Дж. Лейхифф, Дж.М. Пенроуз — СПб: Питер, 2001.
8. Нужный Є.М. Інструментальні засоби електронного офісу: навчальний посібник / Є.М. Нужний, І.В. Клименко, О.О. Акімов
9. Рыбченкова Т.В. Рациональная организация офисного пространства /Т.В. Рыбченкова// Секретарь-референт. — 2007. — №5. — С. 92–95.
10. Шевчук С.П. Управління сучасним офісом. Навч. Пос./ С.П. Шевчук - К., Цул, 2010.

### Додаткова

11. Адамчук В.В. Организация и регулирование оплаты труда: Учеб.пособие./ В.В, Адамчук – М.,2000.
12. Быкова Т.А. Подготовка совещаний и сбора Практ.пособие / Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова – М.: Интел-Синтез, 2000.
13. Гаврилова Т.В. Управленческий труд в условиях рынка: Монография / Т.В. Гаврилова – Новосибирск, 2000.
14. Емельянов О. В бизнесе нет мелочей: этика рынка / О. Емельянов – Прогресс, 2001
15. Кирсанова М.В. Курс делопроизводства. Документационное обеспечение управления / М.В. Кирсанов, Ю.М. Аксенов – М. – Новосибирск: ИНФРА-М, 2001.



16. Осипов Ю.М. Основы предпринимательского дела / Ю.М. Осипов – М.: Гуманитарное знание, 2002.
17. Чумаченко Б.А. Стратегический менеджмент: Монография / Б.А. Чумаченко – М.: Трансфер Интернешнл, 2000.
18. Чумиков А.П. Связи с общественностью: Учеб. Пособие./ А.П. Чумиков – М.: Дело, 2000.

### **11. Інформаційні ресурси**

1. <https://studfiles.net/preview/1583501/>
2. [http://www.0ck.ru/menedzhment\\_i\\_trudovye\\_otnosheniya/teoriya\\_dokumentno-informacijnix\\_potokiv.html](http://www.0ck.ru/menedzhment_i_trudovye_otnosheniya/teoriya_dokumentno-informacijnix_potokiv.html)
3. [https://knowledge.allbest.ru/management/3c0b65625a3bc68b4c43a89421216c37\\_0.html](https://knowledge.allbest.ru/management/3c0b65625a3bc68b4c43a89421216c37_0.html)
4. [https://nmetau.edu.ua/file/dokumentno-informatsiyi\\_komunikatsiyi.doc](https://nmetau.edu.ua/file/dokumentno-informatsiyi_komunikatsiyi.doc)
5. [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2011/2011\\_04\(11\)/11vveued.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2011/2011_04(11)/11vveued.pdf)