

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ КЕРІВНИХ КАДРІВ КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ
ІНСТИТУТ ПРАКТИЧНОЇ КУЛЬТУРОЛОГІЇ ТА АРТ-МЕНЕДЖМЕНТУ
КАФЕДРА АРТ-МЕНЕДЖМЕНТУ ТА ІВЕНТ-ТЕХНОЛОГІЙ

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Перший проректор
з науково-педагогічної роботи
Людмила СТЕПАНЕНКО
«31» серпня 2022 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА
РЕФЕРЕНТСЬКОЇ ТА ОФІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Галузь знань	<u>02 «Культура і мистецтво»</u>
Спеціальність	<u>029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»</u>
Освітній рівень	<u>перший (бакалаврський)</u>
Освітня програма	<u>«Інформаційна діяльність та медіакомунікації»</u>
Спеціалізація	_____
	(за наявності)
Вид дисципліни	<u>обов'язкова</u>

Форма навчання	<u>денна/заочна</u>
Навчальний рік	<u>2022/2023</u>
Кількість кредитів ECTS	<u>5/150</u>
Мова викладання, навчання та оцінювання	<u>українська</u>
Форма підсумкового контролю	<u>екзамен</u>

Викладачі: Добровольська Вікторія Василівна

Пролонговано: на 20__/20__ н.р. _____ (_____) «__»__ 20__ р.
(підпис, ПІБ, дата)

на 20__/20__ н.р. _____ (_____) «__»__ 20__ р.
(підпис, ПІБ, дата)

на 20__/20__ н.р. _____ (_____) «__»__ 20__ р.
(підпис, ПІБ, дата)

на 20__/20__ н.р. _____ (_____) «__»__ 20__ р.
(підпис, ПІБ, дата)

Київ – 2022

УДК 651(075.8)

Розробник:

ДОБРОВОЛЬСЬКА Вікторія Василівна, доктор наук з соціальних комунікацій, професор, в.о. завідувача кафедри арт-менеджменту та івент-технологій.

ПОГОДЖЕНО:

Директор інституту практичної
культурології та арт-менеджменту
Степан ДИЧКОВСЬКИЙ

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Завідувач кафедри арт-менеджменту та
івент-технологій
Степан ДИЧКОВСЬКИЙ

Протокол № 1 від «29» серпня 2022 р. Протокол № 8 від «18» травня 2022 р.

Погоджено з гарантом освітньої програми «Інформаційна діяльність та
медіакомунікації»

Гарант освітньої програми Вікторія ДОБРОВОЛЬСЬКА

«29» серпня 2022 р.

Схвалено науково-методичною радою Академії

Протокол від «30» серпня 2022 р. № 5

Голова науково-методичної ради Людмила СТЕПАНЕНКО

1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1. Анотація (опис) навчальної дисципліни (у т. ч. міждисциплінарні зв'язки):

Навчальна дисципліна «Теорія і практика референтської та офісної діяльності» передбачена ОП «Інформаційна діяльність та медіакомунікації» зі спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» першого (бакалаврського) рівня. Відповідно до навчального плану навчальна дисципліна є обов'язковою і вивчається здобувачами вищої освіти на третьому курсі в 5 семестрі. Формою підсумкового контролю є екзамен.

Змістом курсу передбачено вивчення науково-практичних підходів до референтської та офісної діяльності, посадових обов'язків і вимог до референта, помічника керівника й офіс-менеджера, науково-методичних засад розробки різноманітних документів, що використовуються в управлінській діяльності, та проведення конференційних заходів.

Навчальна дисципліна «Теорія і практика референтської та офісної діяльності» має міждисциплінарний зв'язок з такими дисциплінами, як «Діловодство», «Документознавство», «Інформаційно-аналітична діяльність», «Документаційне забезпечення управління», «Документна лінгвістика та редагування документів», «Кадровий менеджмент».

2. Мета дисципліни – формування у здобувачів знань щодо особливостей організації референтської та офісної діяльності в системі управління державних установ й інших організацій, теоретичних і прикладних аспектів інформаційно-документаційного забезпечення управлінської діяльності.

3. Завдання:

- надати здобувачам теоретичні знання і вміння з організації референтської та офісної діяльності;
- навчити здобувачів організовувати, супроводжувати і документувати конференційні заходи (підготовка, супровід і документування переговорів, прес-конференцій, презентацій);
- готувати і документувати наради і засідання, роботу колегіального органу в цілому;
- розробляти дієві посадові інструкції;
- застосовувати процедури офісного менеджменту (введення дрес-коду в організації тощо);
- підготовка корпоративних заходів, кадрове планування, інвентаризація офісного майна, представницькі витрати.

Кожну практичну ситуацію розглядаємо в двох ракурсах: 1) підготовка й організація процесу; 2) документування процесу.

4. Компетентності, яких набуває здобувач при вивченні дисципліни відповідно до освітньої програми:

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК3. Знання та розуміння предметної області та професійної діяльності.

ЗК4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК6. Навички використання інформаційних і комунікативних технологій.

ЗК7. Здатність до пошуку, опрацювання та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК8. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

ЗК9. Здатність працювати в команді.

ЗК10. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ЗК11. Здатність реалізувати свої права та обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свободи людини і громадянина в Україні.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК):

СК1. Здатність здійснювати відбір, аналіз, оцінку, систематизацію, моніторинг, організацію, зберігання, розповсюдження та надання в користування інформації та знань у будь-яких форматах.

СК2. Здатність використовувати методи систематизації, пошуку, збереження, класифікації інформації для різних типів контенту та носіїв.

СК3. Здатність використовувати сучасні прикладні комп'ютерні технології, програмне забезпечення, мережеві та мобільні технології для вирішення професійних завдань.

СК4. Здатність аналізувати закономірності розвитку, документно-інформаційних потоків та масивів, як штучно створеної підсистеми соціальних комунікацій.

СК5. Здатність створювати чітку, стислу та точну управлінську документацію відповідно до чинних стандартів.

СК6. Здатність підтримувати ділову комунікацію з усіма суб'єктами інформаційного ринку, користувачами, партнерами, органами влади та управління, засобами масової інформації.

СК9. Здатність використовувати PR та інші прикладні соціокомунікаційні технології в умовах сучасної інформаційно-технологічної інфраструктури.

СК13. Здатність опановувати і використовувати технології електронного урядування та електронного документообігу.

СК14. Здатність до подальшого навчання з високим рівнем автономності, постійного підвищення рівня інформаційної культури.

СК15. Здатність опановувати та застосовувати технології системного аналізу інформаційної діяльності.

СК16. Впроваджувати інноваційні ідеї для створення актуальних соціокультурних товарів та послуг з урахуванням тенденцій розвитку креативних індустрій.

5. Програмні результати навчання (ПРН):

ПРН1. Знати і розуміти наукові засади організації, модернізації та впровадження новітніх технологій в інформаційній, бібліотечній та архівній діяльності.

ПРН3. Керувати документаційними процесами діяльності установ, користуватися засобами електронного документообігу, організувати референтну та офісну діяльність.

ПРН5. Узагальнювати, аналізувати і синтезувати інформацію в діяльності, пов'язаній із її пошуком, накопиченням, зберіганням та використанням.

ПРН6. Знати, розуміти та застосовувати в практичній діяльності законодавчі та галузеві нормативні документи.

ПРН7. Забезпечувати ефективність функціонування документно-комунікаційних систем.

ПРН8. Використовувати знання технічних характеристик, конструкційних особливостей, призначення і правил експлуатації комп'ютерної техніки та офісного обладнання для вирішення технічних завдань спеціальності.

ПРН10. Кваліфіковано використовувати типові комп'ютерне й офісне обладнання.

ПРН11. Здійснювати пошук інформації в різних джерелах для розв'язання професійних завдань.

ПРН12. Застосовувати сучасні методики і технології автоматизованого опрацювання інформації, формування та використання електронних інформаційних ресурсів та сервісів.

ПРН13. Оцінювати результати діяльності та відстоювати прийняті рішення.

ПРН15. Використовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва.

ПРН16. Приймати обґрунтовані управлінські та технологічні рішення.

ПРН17. Бути відповідальним, забезпечувати ефективну співпрацю в команді.

ПРН18. Навчатися з метою поглиблення набутих та здобуття нових фахових знань.

ПРН19. Дотримуватися і реалізовувати основні засади охорони праці та безпеки життєдіяльності.

ПРН20. Виявляти, генерувати і впроваджувати креативні ідеї в професійну діяльність.

Програма навчальної дисципліни складається з п'яти модулів:

1. Основи референтської діяльності
2. Теорія і практика офісної діяльності
3. Підготовка, супровід, документування конференційних заходів
4. Редагування службових документів
5. Діловий етикет – основа успішної роботи і кар'єри референта

2. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

для денної форми навчання

№ з/п	Назва розділу і теми	кількість годин						
		денна форма						
		усього	у тому числі					
л	с		п	лаб	інд	м.к	с.р.	
МОДУЛЬ 1. ОСНОВИ РЕФЕРЕНТСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ								
1.1.	Теорія і практика референтської та офісної діяльності: зміст, мета, завдання дисципліни	6	2					4
1.2.	Функції та основні напрями діяльності референта	12	4	2				6
1.3.	Роль референта в організації ефективної діяльності керівника	10	2	2	2			4
1.4.	Модульний контроль	2					2	
	Разом за модуль 1	30	8	4	2		2	14
МОДУЛЬ 2. ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА ОФІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ								
2.1.	Офіс-менеджмент як особливий вид управлінської діяльності	14	4	2	2			6
2.2.	Управління офісною діяльністю. Документування господарської діяльності в офіс-менеджменті	14	4	2				8
2.3.	Модульний контроль	2					2	
	Разом за модуль 2	30	8	4	2		2	14
МОДУЛЬ 3. ПІДГОТОВКА, СУПРОВІД, ДОКУМЕНТУВАННЯ КОНФЕРЕНТНИХ ЗАХОДІВ								
3.1.	Ділова нарада: підготовка, супровід, документування	10	4					6
3.2.	Підготовка і проведення ділових переговорів	8	2	2				4
3.3.	Особливості підготовки і супроводу прес-конференції	10	2	2	2			4
3.4.	Модульний контроль	2					2	
	Разом за модуль 3	30	8	4	2		2	14
МОДУЛЬ 4. РЕДАГУВАННЯ СЛУЖБОВИХ ДОКУМЕНТІВ								
4.1.	Редагування службових документів в роботі референта та помічника керівника	14	4	2				8
4.2.	Особливості ділового листування, складання службових листів	14	4	2	2			6
4.3.	Модульний контроль	2					2	
	Разом за 4 модуль	30	8	4	2		2	14
МОДУЛЬ 5. ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ – ОСНОВА УСПІШНОЇ РОБОТИ І КАР'ЄРИ РЕФЕРЕНТА								
5.1.	Діловий етикет. Формування ділового іміджу	14	4	2	2			6
5.2.	Функції та види ділового спілкування	14	4	2				8
5.3.	Модульний контроль	2						
	Разом за 5 модуль	30	8	4	2		2	14
	Разом з дисципліни	150	40	20	10		10	70

№ з/п	Назва розділу і теми	кількість годин						
		заочна форма						
		усього	у тому числі					
			л	с	п	лаб	інд	м.к
МОДУЛЬ 1. ОСНОВИ РЕФЕРЕНТСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ								
1.1.	Теорія і практика референтської та офісної діяльності: зміст, мета, завдання дисципліни	8	1					7
1.2.	Функції та основні напрями діяльності референта	12	1					11
1.3.	Роль референта в організації ефективної діяльності керівника	10		2				8
	Разом за модуль 1	30	2	2				26
МОДУЛЬ 2. ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА ОФІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ								
2.1.	Офіс-менеджмент як особливий вид управлінської діяльності	14	1		2			11
2.2.	Управління офісною діяльністю. Документування господарської діяльності в офіс-менеджменті	16	1					15
	Разом за модуль 2	30	2		2			26
МОДУЛЬ 3. ПІДГОТОВКА, СУПРОВІД, ДОКУМЕНТУВАННЯ КОНФЕРЕНТНИХ ЗАХОДІВ								
3.1.	Ділова нарада: підготовка, супровід, документування	8	1					7
3.2.	Підготовка і проведення ділових переговорів	10	1					9
3.3.	Особливості підготовки і супроводу прес-конференції	12		2				10
	Разом за модуль 3	30	2	2				26
МОДУЛЬ 4. РЕДАГУВАННЯ СЛУЖБОВИХ ДОКУМЕНТІВ								
4.1.	Редагування службових документів в роботі референта та помічника керівника	14	1					13
4.2.	Особливості ділового листування, складання службових листів	16	1		2			13
	Разом за 4 модуль	30	2		2			28
МОДУЛЬ 5. ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ – ОСНОВА УСПІШНОЇ РОБОТИ І КАР'ЄРИ РЕФЕРЕНТА								
5.1.	Діловий етикет. Формування ділового іміджу	14	1					13
5.2.	Функції та види ділового спілкування	14	1					13
5.3.	Модульний контроль	2					2	
	Разом за 5 модуль	30	2				2	26
	Разом з дисципліни	150	10	4	4		2	130

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

МОДУЛЬ 1. ОСНОВИ РЕФЕРЕНТСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

ТЕМА 1.1. ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА РЕФЕРЕНТСЬКОЇ ТА ОФІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ: ЗМІСТ, МЕТА, ЗАВДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Анотація до лекції 1.1.

Актуальність навчальної дисципліни «Теорія і практика референтської та офісної діяльності», її роль і значення в професійному становленні. Мета, завдання, зміст і основні поняття, її роль у професійній підготовці фахівців і місце в системі фахових дисциплін. Навчальна дисципліна в процесі формування інтегральних, загальних і спеціальних (фахових) компетентностей. Програмні результати навчання.

Змістові модулі, тематичний план лекційних занять, завдання для семінарських, практичних занять і самостійної роботи. Методика оцінювання запропонованих у дисципліні видів навчальної і практичної роботи.

План

1. Актуальність навчальної дисципліни «Теорія і практика референтської та офісної діяльності», її роль у професійній підготовці фахівців і місце в системі фахових дисциплін.

2. Мета й основні завдання навчальної дисципліни.

3. Набуті при засвоєнні запропонованого навчального матеріалу компетентності.

4. Тематичний план і методика оцінювання.

Завдання для самостійної роботи до теми 1.1.

Практичні завдання

1. На основі рекомендованої літератури, а також послуговуючись власними аналітичними здібностями, складіть орієнтовний список ключових слів, за якими ви будете здійснювати в Інтернеті пошук визначень основних понять, що розкривають сутність референтської та офісної діяльності, функцій, завдань тощо.

2. Використовуючи пошукові сервіси Інтернету, здійсніть пошук визначень обраних вами дефініцій.

3. Результати пошуку занесіть у *таблицю 1*. Для цього створіть файл, назва якого має складатися з трьох індикаторів: 1) скороченої назви курсу (ТПРОД); 2) СР_1; 3) ваше прізвище, через нижнє підкреслення_, наприклад, ТПРОД_СР_1_Корнієнко.

Таблиця 1

Основні поняття дисципліни «Теорія і практика референтської та офісної діяльності»

№ з/п	Поняття	Визначення	Джерело (режим доступу)

Література: 13, 14, 18, 19, 21, 22, 25, 27, 28.

ТЕМА 1.2. ФУНКЦІЇ ТА ОСНОВНІ НАПРЯМИ ДІЯЛЬНОСТІ РЕФЕРЕНТА

Анотація до лекції 1.2.

Референтська діяльність: сутність поняття. Функції референтської діяльності. Організаційна, експертно-консультаційна, інформаційна, координаційна, представницька функції референта. Місце фахівців з референтської діяльності в системі професійної класифікації України. Система професійної класифікації України. Класифікатор професій. Професії фахівців з референтської діяльності в Класифікаторі професій. Визначення завдань і обов'язків з референтської діяльності відповідно до кваліфікаційних характеристик. Професійні вимоги до фахівців з референтської діяльності. Кваліфікаційні вимоги, що висуваються до референта та помічника керівника відповідно до їх компетенції. Особисті якості в організації роботи референта та помічника керівника. Рекомендації по складанню й оформленню посадових інструкцій референта з основної діяльності та помічника керівника.

План

1. Референтська діяльність: загальні аспекти. Роль референта в сучасній організації.
2. Основні напрями та функції референтської діяльності.
3. Знання і навички, необхідні референту та помічнику керівника.
4. Основні професійні назви робіт різних категорій офісних і адміністративних працівників відповідно до Національного класифікатора України "Класифікатор професій ДК 003:2010".
5. Основні обов'язки помічників керівника і референтів.

Семінарське заняття до теми 1.2. № 1

Тема 1.2. Функції та основні напрями діяльності референта

1. Організаційна, експертно-консультаційна, інформаційна, координаційна та представницька функції референта.
 2. Професійні знання й навички, необхідні референту.
 3. Основні обов'язки референта та помічника керівника: порівняльний аналіз.
 4. Місце спеціалістів з референтської діяльності в системі професійної класифікації України.
 5. Референтська діяльність у системі державної служби України. Завдання й обов'язки помічника керівника відповідно до кваліфікаційної характеристики.
 6. Місце референта в структурі управління.
 7. Обладнання та гігієна робочого місця референта, помічника керівника.
- Література: 3, 12, 16, 18, 19, 20, 21, 32, 34, 35, 36.*

Завдання для самостійної роботи до теми 1.2.

Практичні завдання

1. Здійснить пошук літератури з теми.
2. Ознайомтеся зі змістом рекомендованої літератури та джерелами, що додатково знайшли самостійно. Передивіться конспект лекційного заняття.

3. Підготуйте есе на тему «Організація інформаційно-довідкової роботи референта» (1000–1500 знаків).

Література: 3, 12, 16, 18, 19, 20, 21, 32, 34, 35, 36

ТЕМА 1.3. РОЛЬ РЕФЕРЕНТА В ОРГАНІЗАЦІЇ ЕФЕКТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ КЕРІВНИКА

Анотація до лекції 1.3.

Організація та планування робочого часу керівника – необхідна й обов'язкова умова результативного управління. Референт у процесі організації діяльності керівника. Підвищення персональної ефективності референта. Знання основних принципів планування. Тайм-менеджмент у роботі референта, помічника керівника. Особливості підготовки засідань постійно діючих органів.

План

1. Організація та планування робочого часу керівника.
2. Основні принципи планування: поточне, короткострокове та щоденне планування.
3. Тайм-менеджмент у роботі референта, помічника керівника.
4. Особливості підготовки засідань постійно діючих органів.

Семінарське заняття до теми 1.3. № 2

Тема 1.3. Роль референта в організації ефективної діяльності керівника

1. Роль спеціалістів із референтської діяльності в інформаційному забезпеченні управління.
2. Організація робочого часу керівника.
3. Підвищення персональної ефективності референта.
4. Тайм-менеджмент як складова самоменеджменту.
5. Підготовка, супровід, документування засідань постійно діючих органів.

Література: 6, 31, 34, 37, 41, 43, 44, 45.

Практичне заняття до теми 1.3. № 1

Тема 1.3. Роль референта в організації ефективної діяльності керівника

Заняття

Мета: засвоїти основні правила підготовки, супроводу та документування засідань постійно діючих органів: *постійно діючі органи (колегіальні та дорадчі) поділяються на керівні (рада директорів, правління тощо) і спеціалізовані (вчена рада, науково-технічна рада, експертна комісія тощо).*

Завдання

1. Охарактеризувати основні етапи підготовки до проведення засідання.
2. Скласти план проведення засідання.
3. Скласти Порядок денний.
4. Підготувати проект протоколу засідання (використовуючи шаблон).

Назва організації вищого рівня

Гриф затвердження

Назва організації

(за потреби)

Назва структурного підрозділу (за потреби)

ПРОТОКОЛ

00.00.0000 № _____

Місце складання

Заголовок до тексту

Голова – Прізвище, ініціал(и)

Секретар – Прізвище, ініціал(и)

Присутні: (в алфавітному порядку вказують прізвища й ініціали членів колегіального органу, або зазначають загальну кількість присутніх із посиланням на список, який має додаватися)

Запрошені: (прізвища, ініціали та посади осіб, запрошених на засідання)

Порядок денний:

1. _____
(формулюють питання, зазначають ініціал(и), прізвище та посаду доповідача)

2. _____
(формулюють питання, зазначають ініціал(и), прізвище та посаду доповідача)

1. СЛУХАЛИ:

Прізвище, ініціал(и) доповідача – (подають зміст доповіді від третьої особи однини або зазначають про наявність доповіді у вигляді додатка)

ВИСТУПИЛИ:

Прізвище, ініціал(и) і посаду особи, яка виступала – (подають зміст виступу від третьої особи однини)

ВИРІШИЛИ (УХВАЛИЛИ):

1.1. _____
(формулюють рішення або ухвалу)

2. СЛУХАЛИ:

ВИСТУПИЛИ:

ВИРІШИЛИ (УХВАЛИЛИ):

2.1. _____
(формулюють рішення або ухвалу)

Голова

Підпис

Власне ім'я, прізвище

Секретар

Підпис

Власне ім'я, прізвище

Практичне заняття виконується індивідуально кожним здобувачем.

Література: 1, 2, 3, 14, 15, 16, 17, 22, 24, 29, 30.

Завдання для самостійної роботи до теми 1.3.

Практичні завдання

1. Здійсніть пошук літератури з теми.
2. Ознайомтеся зі змістом рекомендованої літератури та джерелами, що додатково знайшли самостійно. Передивіться конспект лекційного заняття.
3. Підготуйте реферат на тему «Тайм-менеджмент. Мистецтво планування й управління своїм часом і своїм життям».

Література: 32, 34, 35, 40, 44, 45, 47, 50, 51.

МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ № 1

Мета: закріпити теоретичні знання за Модулем 1. Основи референтської діяльності.

Завдання

Використовуючи матеріали лекцій, практичних і семінарських занять, складіть тести, застосовуючи цифрові додатки Google <http://i-math.com.ua/vsikt/734-2/> “Як створити тест в Google?”, або сканворд (кресворд) по 7-10 питань на кожен тему змістового модуля.

МОДУЛЬ 2. ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА ОФІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

ТЕМА 2.1. ОФІС-МЕНЕДЖМЕНТ

ЯК ОСОБЛИВИЙ ВИД УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Анотація до лекції 2.1.

Сутність офіс-менеджменту. Основні функції офісного менеджменту. Критерії ефективності офіс-менеджменту. Функції та основні напрями діяльності офіс-менеджера. Адміністративна складова діяльності офіс-менеджера. Сучасні проблеми управління: що має знати офіс-менеджер. Інформаційне забезпечення роботи офісу. Інформаційне забезпечення роботи керівника організації. Місце спеціалістів з управління офісною діяльністю в системі професійної класифікації України. Професії спеціалістів з управління офісною діяльністю в Класифікаторі професій. Визначення завдань і обов'язків менеджера з адміністративної діяльності відповідно до кваліфікаційної характеристики. Професійні вимоги до спеціалістів з управління офісною діяльністю. Основні зони відповідальності офіс-менеджера. Компетенції спеціалістів з управління офісною діяльністю та критерії їх оцінки. Основні ознаки ефективного офіс-менеджменту. Адміністрування та всебічне забезпечення щоденної діяльності офісу як основні функції офіс-менеджера. Господарська функція офіс-менеджменту. Управління персоналом офісу як функція офіс-менеджменту. Розробка посадової інструкції офіс-менеджера: мета, завдання, структура і наповнення. Інформаційне забезпечення роботи офісу, інформаційне забезпечення роботи керівника організації.

План

1. Мета, функції і завдання офіс-менеджменту.
2. Основні зони відповідальності офіс-менеджера.
3. Ефективний офіс-менеджмент.
4. Ключові показники ефективності офіс-менеджера.

Семінарське заняття до теми 2.1. № 3

Тема 2.1. Офіс-менеджмент як особливий вид управлінської діяльності

1. Функції й основні напрями діяльності офіс-менеджера.
2. Адміністративна складова діяльності офіс-менеджера.
3. Розробка посадової інструкції офіс-менеджера.
4. Сучасні проблеми управління: що має знати офіс-менеджер.
5. Інформаційне забезпечення роботи офісу.
6. Інформаційне забезпечення роботи керівника організації.

Література: 10, 11, 12, 15, 16, 17, 35, 36, 39, 40.

Практичне заняття до теми 2.1. № 2

Тема 2.1. Офіс-менеджмент як особливий вид управлінської діяльності

Заняття

Мета: сформувати здатність розробляти посадову інструкцію – організаційно-правовий документ, в якому визначені основні задачі, обов'язки, права та відповідальність працівника при виконанні ним роботи на посаді.

Практичне завдання:

1. Здійснити пошук кваліфікаційної характеристики референта з основної діяльності або помічника керівника, менеджера з адміністративної діяльності, секретаря.
2. Проаналізувати структуру та зміст кваліфікаційної характеристики.
3. Визначити знання та навички, необхідні для успішного виконання обов'язків референта з основної діяльності або помічника керівника, менеджера з адміністративної діяльності, секретаря.
4. Скласти примірну посадову інструкцію референта з основної діяльності або помічника керівника, менеджера з адміністративної діяльності, секретаря, адаптуючи до умов роботи конкретного підприємства, використовуючи шаблон посадової інструкції.

Найменування юридичної особи

Гриф затвердження

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

00.00.0000 № _____

Місце складання

Найменування посади працівника

Структура тексту

1. *Загальні положення*
2. *Завдання й обов'язки*
3. *Має право*
4. *Несе відповідальність*
5. *Повинен знати*
6. *Кваліфікаційні вимоги*
7. *Взаємостосунки (зв'язки) за посадою*

Назва посади керівника
структурного підрозділу

Підпис

Власне ім'я, прізвище

Візи

З інструкцією ознайомлений(-а)
Дата

Підпис

Власне ім'я, прізвище

*Практичне заняття виконується індивідуально кожним здобувачем.
Література: 12, 15, 16, 24.*

Завдання для самостійної роботи до теми 2.1.

Практичні завдання

1. Здійсніть пошук літератури з теми.
2. Ознайомтеся зі змістом рекомендованої літератури та джерелами, що додатково знайшли самостійно. Передивіться конспект лекційного заняття.
3. Підготуйте есе на тему «Організація щоденної роботи офіс-менеджера» (до 10 речень).

Література: 10, 11, 12, 15, 16, 17, 35, 36, 39, 40.

ТЕМА 2.2. УПРАВЛІННЯ ОФІСНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ. ДОКУМЕНТУВАННЯ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ОФІС-МЕНЕДЖМЕНТІ

Анотація до лекції 2.2.

Новації в законодавчому регулюванні діловодства й архівної справи. Нормативно-правові акти, що регламентують роботу служб діловодства й архівних підрозділів установ, підприємств, організацій. Складання й оформлення організаційно-розпорядчих документів згідно з ДСТУ 4163–2020. Організація документообігу на підприємстві; організація контролю за виконанням документів. Основи організації та управління офісною діяльністю. Обладнання офісу як елемент адміністративної діяльності офіс-менеджера. Документування офісної діяльності. Основні види та функціональне призначення офіційних і неофіційних документів, що використовуються в

роботі офісу. Робота офіс-менеджера з персоналом офісу: основні засади. Документування управлінської діяльності, робота з внутрішніми службовими документами; складання й оформлення службових документів (зокрема первинних документів); робота з вхідною та вихідною кореспонденцією (зокрема з міжнародною кореспонденцією); інші супутні функції (друкарські та копіювально-розмножувальні роботи, виготовлення, зберігання фірмових бланків тощо); знання нормативної бази діловодства. Придбання й облік канцтоварів, питної води для співробітників. Представницькі витрати. Документування відряджень. Документування витрат на мобільний зв'язок.

План

1. Законодавча база організаційної діяльності офіс-менеджера.
2. Робота офіс-менеджера з персоналом офісу: основні засади.
3. Документування управлінської діяльності, робота з внутрішніми службовими документами.
4. Документування господарської діяльності в офіс-менеджменті. Представницькі витрати.

Семінарське заняття до теми 2.2. № 4 Тема 2.1. Управління офісною діяльністю.

Документування господарської діяльності в офіс-менеджменті

1. Управління офісною діяльністю: сутність поняття.
2. Основні зони відповідальності спеціалістів з управління офісною діяльністю. Роль у кадровому менеджменті.
3. Професійні вимоги до спеціалістів у сфері управління офісною діяльністю.
4. Первинні документи в офісному менеджменті. Зв'язок діяльності офіс-менеджера з господарською діяльністю підприємства.
5. Основні зони відповідальності спеціалістів з управління офісною діяльністю.
6. Роль офіс-менеджера в документаційному забезпеченні діяльності організації.

Література: 5, 6, 7, 8, 14, 15, 17, 23, 24, 25

Завдання для самостійної роботи до теми 2.2.

Практичні завдання

1. Здійсніть пошук літератури з теми.
2. Ознайомтеся зі змістом рекомендованої літератури та джерелами, що додатково знайшли самостійно. Передивіться конспект лекційного заняття.
3. Підготуйте реферат на тему «Захист персональних даних: що має знати офіс-менеджер».

Література: 2, 25.

МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ № 2

Мета: закріпити теоретичні знання за Модулем 2. Теорія і практика офісної діяльності.

Завдання

Використовуючи матеріали лекцій, практичних і семінарських занять, складіть тести, застосовуючи цифрові додатки Google <http://i-math.com.ua/vsikt/734-2/> “Як створити тест в Google?”, або сканворд (кросворд) по 7-10 питань на кожну тему змістового модуля.

МОДУЛЬ 3. ПІДГОТОВКА, СУПРОВІД, ДОКУМЕНТУВАННЯ КОНФЕРЕНТНИХ ЗАХОДІВ

ТЕМА 3.1. ДІЛОВА НАРАДА: ПІДГОТОВКА, СУПРОВІД, ДОКУМЕНТУВАННЯ

Анотація до лекції 3.1.

Організація проведення нарад. Класифікація нарад. Розроблення регламенту нарад як організаційного документа. Створення робочої групи. Складання й оформлення порядку денного наради. Підготовка наказу про проведення наради. Складання листів-запрошень на нараду. Способи оповіщення учасників наради. Підготовка інформаційно-аналітичних матеріалів до наради. Підготовка просторового середовища для проведення наради. Організаційні аспекти підготовки до проведення наради (транспортне забезпечення, реєстрація тощо), протокол наради.

План

1. Класифікація нарад.
2. Особливості підготовки та проведення ефективної наради.
3. Підготовка інформаційно-аналітичних матеріалів до наради.
4. Формування порядку денного; повна та коротка форми.
5. Складання списків і порядок оповіщення учасників наради.
6. Документальне оформлення прийнятих рішень.

Завдання для самостійної роботи до теми 3.1.

Практичні завдання

1. Здійсніть пошук літератури з теми.
2. Ознайомтеся зі змістом рекомендованої літератури та джерелами, що додатково знайшли самостійно. Передивіться конспект лекційного заняття.
3. Дайте відповіді на питання для самоконтролю:
 - Чи є протокол обов'язковим елементом завершальної стадії наради?
 - Яку форму протоколу (*повну* чи *коротку*) доцільніше вести на нараді?
 - Які обов'язкові елементи протоколу?
 - Хто підписує Лист-запрошення на нараду і чому?

Література: 1, 14, 15, 21, 22, 23, 35

ТЕМА 3.2. ПІДГОТОВКА ТА СУПРОВІД ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

Анотація до лекції 3.2.

Мета ділових переговорів. Етапи підготовки до проведення переговорів, роль у підготовці переговорів відведена референтам і помічникам керівника. Складання плану переговорів. Технологія ведення переговорів. Формування груп для участі в переговорах. Вибір мовного середовища та вимоги до перекладача. Облаштування кімнати переговорів. Особливості підготовки та проведення переговорів з іноземними партнерами. Супровід переговорів.

План

1. Переговори як особливий вид конферентних заходів.
2. Підготовка пакета матеріалів до переговорів.
3. Складання плану переговорів.
4. Технологія ведення переговорів.

Семінарське заняття до теми 3.2. № 5

Тема 3.1. Підготовка та супровід ділових переговорів

1. Обов'язки спеціалістів з референтської діяльності щодо підготовки, проведення та супроводу переговорів.
2. Психологічні аспекти переговорного процесу.
3. Стратегія ведення ділових переговорів.
4. Принципи переговорного процесу.
5. Тактичні прийоми на переговорах.

Література: 31, 33, 35, 38, 40, 42, 49, 50, 51.

Завдання для самостійної роботи до теми 3.2.

Практичні завдання

1. Здійсніть пошук літератури з теми.
2. Ознайомтеся зі змістом рекомендованої літератури та джерелами, що додатково знайшли самостійно. Передивіться конспект лекційного заняття.
3. Підготуйте реферат з теми на вибір:
 - Особливості підготовки та проведення переговорів з іноземними партнерами.
 - Національні особливості ділового етикету.

Література: 31, 33, 35, 38, 40, 42, 49, 50, 51.

ТЕМА 3.3. ОСОБЛИВОСТІ ПІДГОТОВКИ ТА СУПРОВОДУ ПРЕС-КОНФЕРЕНЦІЇ

Анотація до лекції 3.3.

Організація підготовки та проведення прес-конференції. Складання програми прес-конференції, запрошення ЗМІ, забезпечення необхідними PR-матеріалами. Створення робочої групи. Факт-листи та біографічні довідки як складові медіа-кита. Складання й оформлення бекграундерів. Сфери використання бекграундерів. Медіа-кит: призначення, структура, особливості використання.

Контрольовані та неконтрольовані PR-матеріали. Особливості написання прес-релізу. Головна мета проведення прес-конференції. Основні правила підготовки до публічного виступу.

План

1. Підготовка та супровід прес-конференції.
2. Інформаційне забезпечення прес-конференції. PR-матеріали.
3. Структура прес-релізу, особливості складання й оформлення.
4. Основні етапи підготовки до публічного виступу.

Семінарське заняття до теми 3.3. № 6

Тема 3.3. Особливості підготовки та супроводу прес-конференції

1. Основні етапи підготовки прес-конференції.
2. Особливості складання прес-релізу.
3. Медіа-кит: призначення, структура, особливості використання.
4. PR-статті як складові медіа-кита. Структура PR-тексту.
5. Факт-листи та біографічні довідки як складові медіа-кита.
6. Складання й оформлення бекграундерів. Сфери використання бекграундерів. Особливості складання бекграундерів. Відмінність бекграундера від прес-релізу.

Література: 31, 35, 40, 41, 42, 44, 49, 50, 51.

Практичне заняття до теми 3.3. № 3

Тема 3.3. Особливості підготовки та супроводу прес-конференції

Заняття

Мета – засвоєння здобувачами підготовки та проведення конференційних заходів (прес-конференції).

Завдання

1. Для виконання завдання здобувач має розробити програму заходу та написати прес-реліз, враховуючи певні рекомендації.

– Поставте дві дати (одна – розкриває час написання, інша – говорить про дату, коли його слід оприлюднити. Наприклад: «для опублікування не раніше 15 березня»).

– Вкажіть контакт (ім'я та телефон людини, до якої можна звертатися з питаннями).

– Придумайте заголовок.

– Друкуйте прес-реліз на фірмовому бланку.

– Друкуйте прес-реліз чорним кольором, використовуючи шрифт «Таймс».

– Друкуйте тільки на одній стороні аркуша.

– Залишайте поля.

– Друкуйте з подвійним інтервалом.

– Якщо повідомлення займає більше однієї сторінки, внизу кожної сторінки поставте «далі». Завжди ставте в кінці повідомлення значки ###.

Практичне заняття виконується індивідуально кожним здобувачем.

Література: 31, 35, 40, 41, 42, 44, 49, 50, 51.

Завдання для самостійної роботи до теми 3.3.

Практичні завдання

1. Здійсніть пошук літератури з теми.
 2. Ознайомтеся зі змістом рекомендованої літератури та джерелами, що додатково знайшли самостійно. Передивіться конспект лекційного заняття.
 3. Підготуйте реферат з теми на вибір:
 - Особистість промовця в публічному виступі.
 - Психологічні аспекти публічного виступу.
 - Спічрайтерство як основа успішної кар'єри референта.
- Література: 31, 35, 40, 41, 42, 44, 49, 50, 51.*

МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ № 3

Мета: закріпити теоретичні знання за Модулем 3. Підготовка, супровід, документування конференційних заходів.

Завдання

Використовуючи матеріали лекцій, практичних і семінарських занять, складіть тести, застосовуючи цифрові додатки Google <http://i-math.com.ua/vsikt/734-2/> “Як створити тест в Google?”, або сканворд (кресворд) по 7-10 питань на кожну тему змістового модуля.

МОДУЛЬ 4. РЕДАГУВАННЯ СЛУЖБОВИХ ДОКУМЕНТІВ

ТЕМА 4.1. СТИЛІСТИКА ДІЛОВОГО ТЕКСТУ, МЕТОДИКА І ТЕХНОЛОГІЯ РЕДАГУВАННЯ

Анотація до лекції 4.1.

Редагування документів і ділових паперів, аналіз тексту, уточнення та перевірка відомостей, усунення помилок, визначення стилю і форми. Офіційно-діловий стиль, що використовується в службових документах, тексти яких формалізовані, трафаретні, позбавлені емоційно-експресивної оцінки подій і фактів, – у документах констатуючих (довідка, характеристика, звіт тощо) і приписуючих (закон, наказ, інструкція, ухвала тощо). Особливості офіційно-ділового стилю. Морфологічні особливості офіційно-ділового стилю. Синтаксичні особливості офіційно-ділового стилю. Методика та техніка редагування.

План

1. Особливості офіційно-ділового стилю.
2. Діловий текст і його складові частини.
3. Виправлення тексту та технічні прийоми виправлень.
4. Методика та техніка редагування.
5. Логіка викладу матеріалу.

Семінарське заняття до теми 4.1. № 7

Тема 4.1. Стилiстика дiлового тексту, методика i технологiя редагування

1. Офіційно-діловий стиль. Сфера функціонування, структура, основні риси.
2. Офіційно-ділові тексти та їхні різновиди: дипломатичні, законодавчі, адміністративно-канцелярські.

3. Термінологічні особливості офіційно-ділових текстів.
4. Мета і завдання редагування документів.

Література: 2, 7, 14, 15, 21, 23, 24, 26, 29, 50, 51.

Завдання для самостійної роботи до теми 4.1.

Практичні завдання

1. Здійсніть пошук літератури з теми.
2. Ознайомтеся зі змістом рекомендованої літератури та джерелами, що додатково знайшли самостійно. Передивіться конспект лекційного заняття.
3. Підготуйте реферат за темою на вибір:
 - Історія розвитку офіційно-ділового стилю.
 - Мовні особливості офіційно-ділового стилю.
 - Редагування документів.

Література: 2, 7, 14, 15, 21, 23, 24, 26, 29, 50, 51.

ТЕМА 4.2. ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО ЛИСТУВАННЯ, СКЛАДАННЯ СЛУЖБОВИХ ЛИСТІВ

Анотація до лекції 4.2.

Ділове листування (службове листування, ділова кореспонденція) – різні види офіційних документів, що складають систему інформаційно-довідкової документації та використовуються для обміну інформацією в діловій діяльності організацій і громадян. Підстави для класифікації ділового листування. Класифікація листів за призначенням у діловій діяльності. Особливості складання й оформлення службових листів.

План

1. Підстави для класифікації ділового листування.
2. Класифікація листів за призначенням у діловій діяльності.
3. Структура, стиль і оформлення ділового листа.

Семінарське заняття до теми 4.2. № 8

Тема 4.2. Особливості ділового листування, складання службових листів

1. Ділове листування: види та класифікація.
2. Назвіть різновиди листів і наведіть приклади до таких груп листів:
 - *Листи* інформаційного характеру – листи, основним призначенням яких є інформування адресата.
 - *Листи*, що містять прохання або пропозицію, метою яких є спонукати адресата вчинити певні дії, що представляють інтерес для автора листа.
 - *Листи*, які містять вимогу або претензію, що складаються у випадках, коли одна зі сторін ділових відносин не виконує, або виконує неналежним чином узяті на себе зобов'язання або покладені на неї функції.
 - *Листи-відповіді* – листи, що складаються у відповідь на лист-прохання, пропозицію, запит, запрошення.
 - *Листи* зобов'язання, підтвердження, гарантії.
 - *Листи етикету* – листи, метою яких є засвідчення поваги, співчуття тощо.

3. Охарактеризуйте особливості оформлення службових листів, а саме: *Ініціативні листи, Лист-Відповідь, Гарантійний лист, Супровідний лист, Інформаційний лист, Рекламні листи, Листи-Запрошення, Листи-Підтвердження.*
Література: 2, 7, 14, 15, 21, 23, 24, 26, 29, 50, 51.

Практичне заняття до теми 4.2. № 4

Тема 4.2. Особливості ділового листування, складання службових листів

Мета: засвоєння здобувачами навичок ділового спілкування та службового листування (службове листування, ділова кореспонденція).

Завдання

1. Сформулювати основні правила ділового листування.
2. Охарактеризувати підстави для класифікації ділового листування.
3. Висвітлити класифікацію листів за призначенням у діловій діяльності.
4. Висвітлити особливості оформлення службових листів.
5. Скласти гарантійний лист, використовуючи матеріали лекцій і шаблон.
6. Презентувати результати роботи.

Шаблон гарантійного листа

Назва організації вищого рівня

Адресат

Назва організації

Довідкові дані про організацію

Код організації за ЄДРПОУ

00.00.0000 № _____

На № _____ від _____

— Заголовок до тексту —

(У тексті надають гарантію виконання тих чи інших зобов'язань, зазвичай, сплати товарів чи послуг. Незважаючи на те, що банківські реквізити організації-адресанта мають бути наведені в довідкових даних на бланку листа, їх також необхідно зазначити й у самому тексті гарантійного листа).

Назва посади

керівника організації

Підпис

Власне ім'я, прізвище

Назва посади керівника

фінансової служби організації

Підпис

Власне ім'я, прізвище

Відбиток печатки

Практичне заняття виконується індивідуально кожним здобувачем.
Література: 2, 7, 14, 15, 21, 23, 24, 26, 29, 50, 51.

Завдання для самостійної роботи до теми 4.2.

Практичні завдання

1. Здійсніть пошук літератури з теми.
2. Ознайомтеся зі змістом рекомендованої літератури та джерелами, що додатково знайшли самостійно. Передивіться конспект лекційного заняття.
3. Дайте відповіді на питання для самоконтролю:
 - Яка дата вказується у листі (складання, підписання, реєстрації)?
 - Які службові листи підписує керівник установи та головний бухгалтер і чому?
 - Які листи не потрібно реєструвати і чому?
 - У чому полягає різниця між *Гарантійним, Супровідним і Рекламним* листами?

Література: 2, 7, 14, 15, 21, 23, 24, 26, 29, 50, 51.

МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ № 4

Мета: закріпити теоретичні знання за Модулем 4. Редагування службових документів.

Завдання

Використовуючи матеріали лекцій, практичних і семінарських занять, складіть тести, застосовуючи цифрові додатки Google <http://i-math.com.ua/vsikt/734-2/> “Як створити тест в Google?”, або сканворд (кресворд) по 7–10 питань на кожну тему змістового модуля.

МОДУЛЬ 5. ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ – ОСНОВА УСПІШНОЇ РОБОТИ І КАР’ЄРИ РЕФЕРЕНТА

ТЕМА 5.1. ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ. ФОРМУВАННЯ ДІЛОВОГО ІМІДЖУ

Анотація до лекції 5.1.

Знання ділового та дипломатичного протоколу, протокол ділових зустрічей і міжнародних переговорів. Правила поведінки в офіційних партнерських взаємостосунках. Загальні правила ділового спілкування. Вітання і представлення. Володіння мистецтвом подачі компліменту. Правила чайного та кавового етикету. Стандарти корпоративної культури в частині ділових подарунків. Квітковий етикет. Етикет візитних карток.

Методи формування ділового іміджу. Особливості іміджу. Види іміджу. Ефективний імідж. Структура особистого та ділового іміджу. Управління іміджем – створення потрібного враження про себе. Вимоги до іміджу. Принципи ділового одягу.

План

1. Етика і етикет: основні поняття.
2. Протокол ділових зустрічей.
3. Чайний, кавовий етикет.
4. Подарунки та квіти в діловому етикеті.
5. Етикет візитних карток.
6. Структура особистого та ділового іміджу.

Семінарське заняття до теми 5.1. № 9
Тема 5.1. Діловий етикет. Формування ділового іміджу

1. Історичний розвиток ділової етики.
2. Діловий етикет і культура ділових комунікацій.
3. Імідж ділової людини.
4. Компоненти ділового іміджу.
5. Особливості чоловічого ділового іміджу.
6. Характерні риси жіночого ділового іміджу.

Література: 2, 31, 33, 35, 40, 42, 45, 50, 51.

Практичне заняття до теми 5.1. № 5
Тема 5.1. Діловий етикет. Формування ділового іміджу

Заняття

Мета: засвоєння здобувачами елементів корпоративної культури, формування ділового іміджу, регламенту в одязі, який демонструє приналежність людини до тієї чи іншої професійної або соціальної групи. Стиль одягу в певній ситуації чи у відповідній соціальній групі. Правила, що стосуються форми одягу для публічних заходів.

Практичне завдання:

1. Дати визначення поняття «корпоративна культура».
2. Охарактеризувати формальний, неформальний і повсякденний стилі ділового одягу: Business professional, Business casual, casual, Casual Friday чи Dress Down Friday, Smart casual, Business casual тощо.
3. Обґрунтувати особливості введення дрес-коду в компанії.
4. Розробити проект Положення про зовнішній вигляд співробітників.

Практичне завдання виконується індивідуально кожним здобувачем.

Література: 2, 31, 33, 35, 40, 42, 45, 50, 51.

Завдання для самостійної роботи до теми 5.1.

Практичні завдання

1. Здійсніть пошук літератури з теми.
2. Ознайомтеся зі змістом рекомендованої літератури та джерелами, що додатково знайшли самостійно. Передивіться конспект лекційного заняття.
3. Підготуйте реферат за темою на вибір:
 - Імідж лідера
 - Імідж організації

Література: 2, 31, 33, 35, 40, 42, 45, 50, 51.

ТЕМА 5.2. ФУНКЦІЇ ТА ВИДИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Анотація до лекції 5.2.

Компетентність у сфері спілкування – одна з головних складових високого професійного рівня секретаря й офіс-менеджера. Володіння основами ділового спілкування, ефективна взаємодія як з керівником, так і з колегами та діловими партнерами. Знання різних форм ділової комунікації та використання

прийомів ділового спілкування. Вербальні засоби комунікації, комунікативні бар'єри, невербальні засоби спілкування, уміння слухати. Питання в діловому спілкуванні. Взаємодія офіс-менеджера з клієнтами та постачальниками: як не втратити потенційного клієнта. Мистецтво спілкування. Ефективне спілкування по телефону. Етапи ділової телефонної розмови. Офіс-менеджер як центральна фігура внутрішніх комунікацій: як налагодити ефективну взаємодію між співробітниками. Запобігання конфліктам і управління ними.

План

1. Вербальні засоби комунікації.
2. Комунікативні бар'єри.
3. Невербальні засоби спілкування.
4. Жести і міміка.
5. Питання в діловому спілкуванні.
6. Взаємостосунки референта/помічника керівника зі співробітниками.

Семінарське заняття до теми 5.2. № 10 ***Тема 5.2. Функції та види ділового спілкування***

1. Форми ділового спілкування.
2. Функції та цілі ділового спілкування.
3. Види ділового спілкування.
4. Етапи ділового спілкування.
5. Особливості ділового й управлінського спілкування.
6. Принципи ділового спілкування.

Література: 2, 31, 33, 35, 40, 42, 45, 50, 51.

Завдання для самостійної роботи до теми 5.2.

Практичні завдання

1. Здійсніть пошук літератури з теми.
2. Ознайомтеся зі змістом рекомендованої літератури та джерелами, що додатково знайшли самостійно. Передивіться конспект лекційного заняття.
3. Підготуйте реферат за запропонованою темою на вибір:
 - Корпоративна культура
 - Ділова бесіда
 - Безконфліктне спілкування
 - Особливості ділового етикету в різних країнах

Література: 2, 31, 33, 35, 40, 42, 45, 50, 51.

МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ № 5

Мета: закріпити теоретичні знання за Модулем 5. Діловий етикет – основа успішної роботи та кар'єри референта.

Завдання

Використовуючи матеріали лекцій, практичних і семінарських занять, складіть тести, застосовуючи цифрові додатки Google <http://i-math.com.ua/vsikt/734-2/> “Як створити тест в Google?”, або сканворд (кресворд) по 7-10 питань на кожен тему змістового модуля.

4. РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ ЗДОБУВАЧІ
(за формами контролю)

№ з/п	Назви виду роботи, способи набуття знань	Бали за 1 заняття	Бали за всі заняття (максимальні)	Бали за всі заняття (максимальні)	Бали за всі заняття (максимальні)	Бали за всі заняття (максимальні)	Бали за всі заняття (максимальні)	
			1 модуль	2 модуль	3 модуль	4 модуль	5 модуль	
1	Відвідування лекцій і участь в аудиторній роботі (участь у дискусії, обговоренні теми лекції)	1	1x4=4	1x4=4	1x4=4	1x4=4	1x4=4	
2	Участь у семінарських заняттях (усна відповідь, презентація)	2	2x2=4	2x2=4	2x2=4	2x2=4	2x2=4	
3	Практичні заняття (підготовка проекту, презентації на задану тему та інше)	3	3x1=3	3x1=3	3x1=3	3x1=3	3x1=3	
4	Самостійна робота (написання есе, реферату та інше)	1	1x4=4	1x4=4	1x4=4	1x4=4	1x4=4	
5	Модульна контрольна робота	1	1x1=1	1x1=1	1x1=1	1x1=1	1x1=1	
	Усього за модуль		16	16	16	16	16	
	Екзамен	20						
	Разом з дисципліни	16+16+16+16+16+20 = 100 балів						

5. ПИТАННЯ ДО ЕКЗАМЕНУ

1. Актуальність навчальної дисципліни «Теорія і практики референтської та офісної діяльності».
2. Система професійних знань і умінь офіс-менеджера.
3. Основні напрями діяльності офіс-менеджера.
4. Планування діяльності офісу.
5. Соціально-психологічні аспекти діяльності референта.
6. Роль референта в плануванні діяльності керівника.
7. Діловодні аспекти діяльності офіс-менеджера.
8. Діяльність офіс-менеджера з організації кадрової документації.
9. Роль референта в підготовці та проведенні переговорів.
10. Роль офіс-менеджера в організації ефективної діяльності установи.
11. Особливості взаємовідносин керівника й офіс-менеджера.
12. Помічник керівника в системі управління установою.
13. Співвідношення професій секретар, референт, помічник керівника.
14. Основні напрями підвищення ефективності роботи офіс-менеджера.
15. Система професійних знань і вмінь референта.
16. Адміністративно-господарчі аспекти діяльності офіс-менеджера.
17. Роль референта в організації інформаційного забезпечення установи.
18. Підготовка, супровід і документування ділової наради.
19. Основні напрями діяльності референта.
20. Основні зони відповідальності спеціалістів з управління офісною діяльністю. Роль в управлінні та адмініструванні.
21. Розробка посадових інструкцій як процедура офісного менеджменту: структура та зміст посадової інструкції.
22. Спічрайтерство як важлива функція референта.
23. Референтська діяльність: сутність поняття та місія референта в сучасній організації.
24. Ділові й особисті якості референта.
25. Ефективний офіс-менеджмент: базові принципи.

6. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ ЗДОБУВАЧА

Відповідь здобувача оцінюється на:

- **Оцінку А (90-100)** – якщо повно та глибоко, розгорнуто, правильно та обґрунтовано викладено матеріал:
 - здобувач виявляє глибокі знання усієї програми навчальної дисципліни;
 - відображає чітко знання термінів, правильно формулює відповідь, робить власні висновки й узагальнення;
 - застосовує теоретичні знання на практиці, робить власні висновки та узагальнення;
 - володіє навичками івент-аналізу масових і елітарних практик;
 - розуміє можливості сучасних наукових методів і володіє цими методами на рівні, необхідному для вирішення практичних завдань, що постають при виконанні професійних обов'язків.
- **Оцінку В (82-89)** – якщо правильно та обґрунтовано викладено матеріал:
 - здобувач виявляє знання усієї програми навчальної дисципліни;

- відображає чітке знання термінів, правильно формулює відповідь, робить певні узагальнення;
- але відповідь не містить усіх необхідних відомостей про предмет запитання;
- наявні незначні неточності у виконанні практичних завдань.
- **Оцінку С (74-81)** – якщо правильно викладено матеріал:
 - відображає знання термінів, логічно формулює відповідь, але наявні незначні недоліки у розкритті змісту понять, категорій, закономірностей, нечіткі їхні характеристики;
 - наявні неточності у виконанні практичних завдань.
- **Оцінку D (64-73)** – якщо відповідь здобувача є поверхневою, недостатньо аргументованою:
 - є неповною, не містить усіх необхідних відомостей про предмет запитання;
 - є не зовсім правильною: наявні недоліки у розкритті змісту понять, категорій, закономірностей, нечіткі їхні характеристики;
 - свідчить про наявність прогалин у знаннях, зокрема не засвідчує повною мірою знання основних понять, концепцій, категорій;
 - не містить посилань на літературу;
 - викладена з порушенням логіки подання матеріалу;
 - містить багато граматичних, грубих стилістичних помилок і виправлень.
- **Оцінку E (60-63)** – якщо відповідь здобувача є поверхневою:
 - свідчить про наявність прогалин у знаннях, зокрема не засвідчує повною мірою знання основних понять, концепцій, категорій;
 - викладена з порушенням логіки подання матеріалу.
- **Оцінку FX (35-59)** – якщо здобувач не відповів на поставлене питання або відповідь є неправильною:
 - не розкриває сутності питання, або ж допущено грубі змістовні помилки, які свідчать про відсутність відповідних знань у здобувача чи їх безсистемність та поверховість;
 - не знає основних положень навчальної дисципліни та принципів аналізу ситуацій; не вміє сформулювати власну думку та викласти її.
- **Оцінку F (1-34)** – якщо здобувач не відвідував заняття, не відпрацював їх, не проявляв бажання пізнавати навчальну дисципліну.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
		для екзамену/заліку, курсового проекту (роботи), практики
90–100	A	Відмінно
82–89	B	Добре
74–81	C	
64–73	D	
60–63	E	Задовільно
35–59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
1–34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

7. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

Публікації науково-педагогічного працівника за темою навчальної дисципліни:

1. Добровольська В. В. Державна політика в галузі культури України: стан та розвиток системи управління документацією : монографія. Київ, 2017. 233 с.
2. Добровольська В. В. Структура і зміст навчальної дисципліни «Організація референтської та офісної діяльності» / В. В. Добровольська // Документ, мова, соціум: теорія та практика: Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., Київ, 11-12 квітня 2013 р. / М-во культури України, М-во освіти і науки, Нац. акад. керів. кадрів культури і мистецтв, Ін-т менеджменту, Каф. документознавства та упр. соціал. комунікаціями. Київ : [НАКККиМ], 2013. С. 9–11.
3. Добровольська В.В. Документаційне забезпечення управління галузі культури в аспекті теорії документальних комунікацій. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2019. № 2. С. 68-77.
4. Добровольська В.В. Інформаційно-документаційне забезпечення розвитку соціокомунікаційного простору культури в Україні: монографія / Вікторія Добровольська ; М-во культури та інформаційної політики України, Нац. акад. керів. кадрів культури і мистецтв. Київ : НАКККиМ, 2020. 352 с. : ISBN 978-966-452-305-6.
5. Добровольська В.В. Інформаційно-документаційне забезпечення установ галузі культури в Україні. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2018. № 3. С. 30–37.
6. Добровольська В.В. Нормативно-правове забезпечення діяльності органів управління культурою у сфері розвитку культурного простору України. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2018. № 1. С. 104–115.
7. Добровольська В.В. Особливості організації документування в установах галузі культури // Інформаційна освіта та професійно-комунікативні технології XXI століття : зб. матеріалів X Міжнар. наук.- практ. конф., (Одеса, 14-15 верес. 2017 р.). Одеса: Друк, 2017. С. 37–39.
8. Добровольська В.В., Бойко Н. В. Сучасні інформаційні технології в роботі місцевого самоврядування як чинник надання якісних адміністративних послуг // Інформаційна освіта та професійно-комунікативні технології XXI століття : зб. матеріалів XIII Міжнар. наук.- практ. конф., (Одеса, 16-18 верес. 2020 р.). Одеса: Друк, 2020. С. 52–55.
9. Добровольська В.В., Пелешишин А.М., Вус В. А. Фактор соціальних мереж у завданнях захисту суспільного інформаційного образу закладів культури. *Вісник Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв*. 2018. № 4. С. 132–137.
10. Кириленко О. Г., Збанацька О.М., Добровольська В.В. Когнітивні концепти побудови веб-порталу «Українське документознавство». *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2022. № 1. С. 34–42.
11. Пелешишин А.М., Добровольська В.В., Тимовчак-Максимець О.Ю. Особливості створення культурологічного довідкового консолідованого інформаційного ресурсу. *Вісник Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв*. 2019. № 1. С. 123–129.

Основна література:

12. Довідник кваліфікаційних характеристик працівників. Випуск 1 "Професії працівників, що є загальними для всіх видів економічної діяльності". Краматорськ. : Центр продуктивності Міністерства праці та соціальної політики України, 2005. 99 с.

13. ДСТУ 2732-2004. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. Київ, 2005. 32 с.
14. ДСТУ 4163-2020. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів. Київ, 2020. URL: <http://document.vobu.ua/doc/6310>
15. Збірник уніфікованих форм організаційно-розпорядчих документів / Укрдержархів. УНДІАСД; Уклад. О. М. Загорецька. Київ, 2015. 100 с.
16. Класифікатор професій: ДК 003:2010. – [текст] Держ. ком. України з питань техн. Регулювання та споживач. політики. [На заміну ДК 003:2005 ; чинний від 01.11.2010]. Київ : Держспоживстандарт України, 2010. 697 с. (Національний класифікатор України).
17. Класифікатор управлінської документації. НК 010:2021. Київ, 2021. 26 с. URL: <https://undiasd.archives.gov.ua/doc/klasifikator.pdf>
18. Про адміністративні послуги : закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
19. Про державну таємницю : закон України від 21.01.1994 р. № 3855-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3855-12#Text>
20. Про доступ до публічної інформації : закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>
21. Про електронні довірчі послуги : закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>
22. Про електронні документи та електронний документообіг: закон України // Відомості Верховної Ради (ВВР). 2003. № 36. С. 275.
23. Про затвердження Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів : наказ Міністерства юстиції України від 12.04.2012 р. № 578/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0571-12#Text>
24. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях : наказ Міністерства юстиції України від 18.06.2015 р. № 1000/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15#Text>
25. Про захист персональних даних : закон України // Відомості Верховної Ради України. 2010. № 34. С. 481.
26. Про звернення громадян : закон України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>
27. Про інформацію : закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>
28. Про Національний архівний фонд і архівні установи : закон України // Відомості Верховної Ради України. 1994. № 15. С. 86.
29. Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади : затв. постановою Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 р. № 55. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#n593>
30. Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну : затв. постановою Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 р. № 55. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#n18>

Допоміжна література:

31. Афанасьєв І. Діловий етикет : навч. посіб. Київ. : Альтер-прес, 2001. 352 с.: іл. (Бібліотека ділової людини).
32. Бездрабко В. В. Управлінське документознавство : навч. посіб. Вид. 2-ге, зі змінами і допов. Київ, 2006. – 208 с.
33. Бугайова Є. В. Етикет на кожний день: навч.посіб. Дніпро. : Дніпрокнига, 2007. 219 с.
34. Варенко В. М. Інформаційно-аналітична діяльність : навч. посіб. Київ, 2014. 417 с.
35. Варенко В. М. Референтна справа : навч. посіб. Київ. : Кондор, 2009. 212 с. URL: <https://cutt.ly/9OTMWSU>
36. Демешко І. М. Інформаційно-аналітична діяльність : навч. посіб. Вид. 2-ге, випр. і доп.. Кіровоград, 2016. 300 с.
37. Іванченко І. А., Коленченко А. О. Ділова нарада: підготовка, супровід, документування // Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2008. № 1. С. 92–96 ; № 2. С. 76–84 ; № 4. С. 94–99.
38. Іванченко І. А. Переговори: підготовка, супровід, документування // Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2008. № 10. С. 56–66 ; № 12. С. 70–80.
39. Іванченко І. Добір персоналу: адаптація офіс-менеджера та критерії ефективності його діяльності // Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2008. № 1. С. 111–117.
40. Кабайлов В.К. Етика ділового спілкування менеджера : навч.посіб. Харків. НФАУ, 2008. 191 с.
41. Лукаш Г. П., Чередник Л. А. Документна лінгвістика та редагування документів: навч. пос. Полтава : Видавництво «Астроя», 2020. 330 с.
42. Палеха Ю. І. Ділова етика : навч. посіб. Київ, 2004. 308 с.
43. Плешакова-Боровинська М. Сучасні нормативні вимоги до роботи з управлінською інформацією в електронному форматі на підприємстві. *Вісник Книжкової палати*. 2019. № 6. С. 18–22.
44. Рейтерович І. В., Ситник С. В. Аналітичний документ як інструмент підготовки управлінських рішень : навч.-метод. матеріали. Київ. 2013. 56 с.

Інформаційні ресурси в Інтернеті:

45. Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія : офіц. сайт. URL: <http://journals.urau.ua/bdi>
46. Електронний каталог Національної академії керівних кадрів культури мистецтв : офіц. сайт. URL: <https://cutt.ly/DOYq6Yr>
47. Репозитарій Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв України : офіц. сайт. URL: <http://elib.nakkkim.edu.ua/>
48. Український науково-дослідний інститут архівної справи та документознавства. Нормативно-методичні розробки УНДІАСД : офіц. сайт. URL: <https://undiasd.archives.gov.ua/index.php?m=153>
49. Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України : офіц. сайт. URL: <https://www.kmu.gov.ua/>
50. Цифрове видавництво MCFR. Довідник секретаря і офіс-менеджера : офіц. сайт. URL: <https://esecretar.mcfr.ua/>
51. Цифрове видавництво MCFR. Кадровик. : офіц. сайт. URL: <https://www.kadrovik01.com.ua/>