



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «МОДЕЛЮВАННЯ І КОНТРОЛЬ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПРОЦЕСІВ»



Галузь знань			28 «Публічне управління та адміністрування»			Освітній рівень		перший (бакалаврський)	
Спеціальність			281 «Публічне управління та адміністрування»			Семестр		ба, бб	
Освітньо-професійна програма			Публічне управління та адміністрування			Тип дисципліни		Обов'язкова	
Факультет			Економіки і менеджменту			Кафедра		Менеджмент	
Обсяг:	Кредитів ECTS	Годин	За видами занять (денне/заочне)						Вид
			Лекцій	Семінарських занять	Практичних занять	Лабораторних занять	Самостійна підготовка		
	3	90	18/	-	-	36/	36/	Екзамен	

ВИКЛАДАЧ

Володченко Валерій Вікторович, yavivo@ukr.net



Кандидат технічних наук, доцент, доцент кафедри менеджменту ДДМА.

Досвід роботи - більше 22 років.

Автор понад 22 наукових та навчально-методичних праць, в тому числі 3 монографій з актуальних проблем економіки та управління.

Провідний лектор з дисциплін: «Менеджмент та організація виробництва», «Основи бізнесу», «Теорія проектного аналізу», «Зовнішньоекономічна діяльність підприємства», «Інформаційні системи і технології в маркетингу та інтернет-маркетинг».

АНОТАЦІЯ КУРСУ

Взаємозв'язок у структурно-логічній схемі

Освітні компоненти, які передують вивченню	Вища та прикладна математика, Теоретичні моделі соціально-економічних процесів, Макроекономічне оцінювання публічних управлінських рішень. Методи прийняття управлінських рішень у публічній сфері
Освітні компоненти для яких є базовою	Кваліфікаційна робота бакалавра

Компетенції відповідно до освітньо-професійної програми	
Soft- skills / Загальні компетентності	Hard-skills / Спеціальні (фахові) компетенції
<p>ЗК3 - Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу.</p> <p>ЗК8 - Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.</p> <p>ЗК13 - Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.</p>	<p>СК1 - Здатність визначати та описувати характеристики організації.</p> <p>СК2 - Здатність аналізувати результати діяльності організації, зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього середовища.</p> <p>СК3 - Здатність визначати перспективи розвитку організації.</p> <p>СК5 - Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту.</p> <p>СК6 - Здатність діяти соціально відповідально і свідомо.</p> <p>СК8 - Здатність планувати діяльність організації та управляти часом.</p> <p>СК11 - Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.</p> <p>СК13 - Розуміти принципи і норми права та використовувати їх у професійній діяльності.</p> <p>СК14 - Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності.</p> <p>СК15 - Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.</p>
Результати навчання відповідно до освітньо-професійної (програмні результати навчання – ПРН)	
<p>ПРН5. Описувати зміст функціональних сфер діяльності організації.</p> <p>ПРН9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.</p> <p>ПРН11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.</p> <p>ПРН15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності</p>	
ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ	
Анотація	Предметом вивчення дисципліни «Офісний менеджмент» є загальні закономірності та методи організації управлінської роботи, спілкування та процесу руху документів. Офісний менеджмент ґрунтується на розробці комплексу регламентів, які визначають місце і роль кожного структурного підрозділу апарату управління і кожного працівника в системі управління, порядок взаємозв'язків між ними, норми взаємовідносин усередині апарату управління, форми впливу на діяльність об'єкта управління, способи контактів з навколишнім середовищем.
Мета та завдання	Метою викладання дисципліни «Офіс-менеджмент» є формування у здобувачів систематизованого комплексу знань про методи управління сучасним офісом, принципи і підходи щодо ефективної організації роботи сучасного офісу, основні напрямки діяльності офіс-менеджера, інформаційно-документаційне забезпечення офісменеджменту та прийоми і засоби роботи з документами.
Формат	Лекції (очний, дистанційний формат), практичні заняття (очний, дистанційний формат), консультації (очний, дистанційний формат), підсумковий контроль – залік (очний, дистанційний формат)
 <p>«Правила гри»</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Курс передбачає роботу в колективі. • Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики. <p>Політика щодо дедлайнів та перекладання</p> <ul style="list-style-type: none"> • Освоєння дисципліни передбачає обов'язкове відвідування лекцій і лабораторних занять, а також самостійну роботу. • Самостійна робота включає в себе теоретичне вивчення питань, що стосуються тем лекційних занять, які не ввійшли в теоретичний курс, або ж були розглянуті коротко, їх поглиблена проробка за рекомендованою літературою. • Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін. • Якщо студент відсутній з поважної причини, він презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача. • Під час роботи над завданнями не допустимо порушення академічної доброчесності: при використанні Інтернет ресурсів та інших джерел інформації студент повинен вказати джерело, використане в ході виконання завдання. У разі виявлення факту плагіату студент отримує за завдання 0 балів. • Студент, який спізнився, вважається таким, що пропустив заняття з неповажної причини з виставленням 0 балів за заняття, і при цьому має право бути присутнім на занятті. <p>Політика академічної доброчесності</p> <ul style="list-style-type: none"> • За використання телефонів і комп'ютерних засобів без дозволу викладача, порушення дисципліни студент видаляється з заняття, за заняття отримує 0 балів.

СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ

СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ					
Лекція 1	Тема 1. Концепція сучасного офісу: від традицій до нових технологій	Практичне заняття 1	Особливості традиційного та сучасного офісу	Самостійна робота	Поняття та характеристика офісу. Сутність та види офісів. Особливості традиційного та сучасного офісу. Фронт-офіс, бек-офіс. Класи офісів сучасних організацій згідно з міжнародними стандартами (А, Б, С та офіси вітчизняного стандарту – класи Д і Е). Поняття та характеристика офіс-менеджменту. Місце офіс-менеджменту в системі менеджменту підприємства (організації, установи)
Лекція 2	Тема 2. Сучасний офіс та стильові концепції інтер'єру	Практичне заняття 2	Концепції оформлення офісу		Концепції оформлення офісу: класична кабінетно-коридорна система, Open Space, відкритий простір. Стилі ділових приміщень. Різновиди офісного стилю за напрямом і видом економічної діяльності фірми, її корпоративною культурою
Лекція 3	Тема 3. Електронний офіс	Практичне заняття 3 Практичне заняття 4	Інтегровані офісні пакети. Автоматизоване робоче місце Електронні засоби комунікацій в сучасному офісі:.		Розвиток апаратних засобів. Розвиток програмних засобів.. Електронний цифровий підпис: правові аспекти застосування. Розвиток програмних засобів щодо забезпечення праці в сучасному офісі. Інтегровані офісні пакети. Автоматизоване робоче місце. Електронні засоби комунікацій в сучасному офісі:.
Лекція 4	Тема 4. Організація роботи сучасного офісу	Практичне заняття 5	Організація роботи сучасного офісу		Вимоги до менеджера в забезпеченні ефективної роботи офісу. Організація роботи приймальної офісу. Офіс-менеджер: поняття, характеристика. Класифікація офісного персоналу. Посадові інструкції щодо роботи офісного персоналу. Особливості мотивації ефективної роботи офісного персоналу. Головні функції менеджера (секретаря) офісу:
Лекція 5	Тема 5. Організація віртуального офісу	Практичне заняття 6	Організація віртуального офісу		Призначення електронного офісу. Основні етапи розвитку електронних офісів. Поняття про віртуальний офіс. Основні проблеми створення віртуальних офісів. Перспективи використання віртуального офісу
Лекція 6	Тема 6. Документування в управлінні. Організація збереження документів	Практичне заняття 7	Схеми документообігу різних категорій документів		Загальні положення роботи з документами. Сутність оформлення документів. Види бланків документів. Основні вимоги до складання та оформлення документів. Схеми документообігу різних категорій документів. Порядок отримання, розгляду та передачі вхідної кореспонденції. Документопотік (вхідний та вихідний). Складання номенклатури і формування справ. Описи документів. Передача справ до архівного підрозділу.

Лекція 7	Тема 7. Накази та розпорядження: особливості видавання, реєстрації та формування у справи	Практичне заняття 8	Накази та розпорядження	Право видавання наказів та розпоряджень. Оформлення наказів про заохочення та стягнення. Особливості реєстрації і формування у справи наказів і розпоряджень. Строки зберігання наказів та розпоряджень.
Лекція 8	Тема 8. Комунікативний процес і спілкування. . Управління бізнес-комунікаціями в офісі	Практичне заняття 9	Модель процесу комунікації.	Спілкування як основний інструмент професійної діяльності менеджера. Психологія спілкування. Модель процесу комунікації.. Елементи і фази процесу спілкування. Фази процесу спілкування: формування ідеї.. Рівні спілкування. Природа і бар'єри комунікаційного процесу. Особисті та психологічні якості гарного комунікатора. Поєднання вербальних і невербальних засобів спілкування.
Лекція 9	Тема 9. Ефективне спілкування та презентація ідей та розпоряджень	Практичне заняття 10	Презентація ідей та розпоряджень	Запитання в комунікативній практиці. Різновиди запитань: закриті, відкриті, риторичні, переломні, віддзеркалені, питання для обміркування. За спрямованістю: прямі та опосередковані запитання. Активний діалог. Телефонні переговори як засіб комунікації в офісі.
Лекція 10	Тема 10. Етика ділових взаємин у трудовому колективі	Практичне заняття 11	Етика ділових взаємин у трудовому колективі	Загальні професійні етичні вимоги до взаємин у трудовому колективі. Етика керівника щодо керування людьми. Норми етикету щодо одягу для роботи в офісі. Етичні вимоги до зовнішнього вигляду персоналу front-office і back-office. Характеристика поняття «етикет». Значення дотримання етикету для сучасної ділової людини. Характеристика ділового етикету.

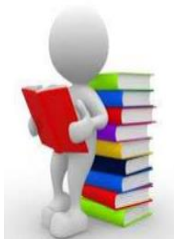
МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Комп'ютери с програмним забезпеченням для виконання практичних та лабораторних робіт: Ноутбук Lenovo S10-3 (Intel® Atom™ CPU N455 1/66 GHz RAM 1 ГБ), Intel(R) Celeron(R) 1,60 GHz 5 од, Intel(R) Celeron(R) 700-1700 MHz 2од, Мультимедійний бізнес-проектор Epson EB-X92, мультимедійний проектор unic UC28,, маркерна дошка і екран;

Програмне забезпечення: MicrosoftExcel, Googledocs, OpenOffice.org 4.1.7 - документообіг та аналітика. Viber, Zoom, Telegram, WhatsApp, Skype – месенджери. GoogleTrends - пошук останніх популярних пошукових Google-запитів; HohliBuilder - онлайн сервіс для створення інфографіки; Microsoft PowerPoint, Googledocs–візуалізація даних; Microsoft Power BI – забезпечення бізнес-аналізу, візуалізації і побудови звітів; Internet-браузер Google Chrome 85.04183.121.

Система дистанційного навчання і контролю Moodle – <http://moodle-new.dgma.donetsk.ua/course/view.php?id=1986>

ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ



Основна література

1. Варенко В. М. Референтна справа.. Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2008. – 212 с.
2. Іванова І. В. Менеджер – професійний керівник: Навч. посіб. — К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001.
3. Концепція зеленого офісу : рекомендації для організацій / за заг. ред. О. Маслюківської. – Київ : Унів. вид-во «Пульсари», 2007. – 64 с.
4. Мерзлякова Е. Л. Эффективный тайм-менеджмент для офисного работника.– СПб.: издательство «Речь». — 2007, – 240 с.
5. Новак В. О., Макаренко Л. Г., Луцький М. Г. Інформаційне забезпечення менеджменту. Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2007. – 424 с.
6. Організаційна культура та корпоративний імідж підприємства: навч. посібник / Т.О. Дяченко, Л. І. Скібіцька – К.: Освіта України, 2011. — 248 с.
7. Палеха Ю. І. Організація сучасного діловодства. Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2007. – 194 с.
8. Савельєва В. С. Управління діловою кар'єрою. Навчальний посібник. – К.: ЦУЛ, 2007,–176 с.
9. Сібіцька Л. І. Діловодство: Навчальний посібник /Уклад. Л.І. Сібіцька. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. — 224 с.
10. Скібіцька Л. І. Конфліктологія. Навч. посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. — 384 с.
11. Скібіцька Л. І. Лідерство та стиль роботи менеджера. Навч. посібник. – К.: ЦУЛ, 2009. — 192 с.
12. Скібіцька Л. І. Організація праці менеджера. Навч. посіб. –К.: ЦУЛ, 2010.—360 с.
13. Скібіцька Л. І. Тайм-менеджмент: Навч. посібник для студ. економ. вузів.–К.: Кондор, 2009.—528 с.
14. Управління сучасним офісом (офіс-менеджмент) : навчальний посібник / С. П. Шевчук, В. А. Скороходов, В. М. Жуковська та ін. – Київ: Видавничий дім «Професіонал», Центр учбової літератури, 2010. – 184 с.

Додаткові джерела

15. Виноградський М. Д., Виноградська А. М., Шкапова О. М. Організація праці менеджера: Навч. посіб. для студ. екон. вузів. —К.: „Кондор”, 2002.
16. Доброзорова О. В., Осадчук І. В. Організація праці менеджера. Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2009. – 501 с.
17. Економічна енциклопедія : у 3 т. / редкол.: С. В. Мочерний (відп. ред.) та ін. – Київ: Видавничий центр «Академія», 2000. – Т. 1. – 864 с.
18. Калина А. Економіка праці : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / А. Калина; МАУП. – Київ, 2004. – 268 с.

Інтернет-ресурси

1. Office Magazine [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.officemagazine.ru>. – Назва з титул. екрану.
2. Ділова кар'єра [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://pidruchniki.com/11800408/menedzhment/roboche_mistse.
3. Єдине повне офіційне періодичне видання нормативно-правових актів України :Офіційний вісник України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ovu.com.ua/>.- Назва з титул. екрану.
4. Зелений офіс [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.slideshare.net/hoshvapr/green-office?related=1>.
11. Грішнова О. Економіка праці та соціально-трудові відносини : підручник / О. Грішнова. – Київ: Знання, 2004. – 535 с.
5. Інтернет-портал для управлінців [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.management.com.ua>. – Назва з титул. екрану.
6. Інтернет-портал для управлінців Менеджмент.com.ua [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.management.com.ua/about.php>. – Назва з титул. екрану.
7. Менеджмент для бакалаврів : підручник : у 2-х т. [Електронний ресурс] / ред.: О. Ф. Балацький, О. М. Теліженко. – Суми : ВТД «Університетська книга», 2009. – Т. 1. – 605 с. – Режим доступу : <http://lib.sumdu.edu.ua/library/docs/Books/2833.pdf>.
8. Організація праці менеджера : конспект лекцій [Електронний ресурс] / укладач Г. О. Швіндіна. – Суми : Сумський державний університет, 2011. – 133 с. – Режим доступу : <http://www.essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/23808/1/Shvindina.do>
9. Офіс-менеджер. Дистанційний курс навчання Єшко [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://eshko.ua/office_manager.htm.
10. Персонал [Електронний ресурс] / Електронне видання. – Режим доступу : <http://personal.in.ua/>.- Назва з титул. екрана.

СИСТЕМА ОЦІНКИ

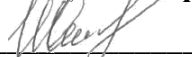
Склад модулів		Сума балів	ECST	Оцінка	Рівень компетентності
Форми та методи контролю	Рейтингова оцінка, бали	90 - 100	A	відмінно	Високий Повністю забезпечує вимоги до знань, умінь і навичок, що викладені в робочій мі дисципліни. Власні пропозиції студента в оцінках і вирішенні практичних підвищує його вміння використовувати знання, які він отримав при вивченні дисциплін, а також знання, набуті при самостійному поглибленому вивченні, що відносяться до дисципліни, яка вивчається.
Виконання та участь у практичних заняття	10	81 - 89	B	добре	Достатній Забезпечує студенту самостійне вирішення основних практичних задач в умовах, коли вихідні дані в них змінюються порівняно з прикладами, що розглянуті при вивченні дисципліни
Виконання індивідуального завдання	30	75 - 80	C		Достатній Конкретний рівень, за вивченим матеріалом робочої програми дисципліни. Додаткові питання про можливість використання теоретичних положень для практичного використання викликають утруднення.
Усне опитування на практичних заняттях або тестування за темами	4*10=40	65 - 74	D	задовільно	Середній Забезпечує достатньо надійний рівень відтворення основних положень дисципліни
		55 - 64	E		Середній Є мінімально допустимим у всіх складових навчальної програми з дисципліни
Модульна контрольна робота № 1,2	2*10=20	30 - 54	FX	незадовільно	Низький Не забезпечує практичної реалізації задач, що формуються при вивченні дисципліни
		0 - 29	F		Незадовільний Студент не підготовлений до самостійного вирішення задач, які окреслює мета та завдання дисципліни
Підсумкова атестація	100				

Вид навчальних занять та контролю	Розподіл між навчальними тижнями													Вид підсумкового семестрового контролю
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Лекції	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	ЗАЛІК
Практ. заняття	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Сам. робота	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Консультації						Конс						Конс		
Поточний контроль	ВК УО	ПЗ	УО ПЗ	ПЗ	УО ПЗ	ПЗ	УО	ПЗ	УО ПЗ	ПЗ	УО ПЗ	ПЗ	К	
Модулі	●—————			М1	—————●			●—————			М2	—————●		
Контроль по модулю №1							КР			1				
Контроль по модулю №2													КР	
Контроль самостійної роботи												ЗСР		
ВК – вхідний контроль; УО – поточне усне опитування; КР – письмова контрольна робота; ЗСР – захист самостійної роботи (инд.завд.); Конс. – консультація; К – колоквіум														
Опитування з приводу оцінювання якості викладання дисципліни «Офісний менеджмент» https://docs.google.com/forms/d/1_XpxcgGXzzOYcXIq0ovC28Q0LcycosQjEYaimCACsWU/edit Результати опитування можна знайти за посиланням: http://moodle-new.dgma.donetsk.ua/course/view.php?id=1986														


Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри Менеджмент

Протокол № 1 від 29.08 2022

Завідувач кафедри:

 /Фоміченко І.П./

Розробник:


 /Володченко В.В./

Гарант освітньої програми:

 /Шевченко О.О./

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Декан факультету:

 /Мироненко С.В./