

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної
справи

“ЗАТВЕРДЖУЮ”



Проректор з науково-
педагогічної роботи

Олександр ГОЛОВКО

2022 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Офіс-менеджмент

(назва навчальної дисципліни)

рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

галузь знань 29 «Міжнародні відносини»

(шифр і назва)

спеціальність 291 «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії»

(шифр і назва)

освітня програма «Міжнародні відносини», «Міжнародна інформація та міжнародні комунікації»

(шифр і назва)

спеціалізація _____

(шифр і назва)

вид дисципліни за вибором

(обов'язкова / за вибором)

факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Програму рекомендовано до затвердження вченою радою факультету (інституту, центру)

«30 серпня» 2022 року, протокол № 1

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ: (вказати авторів, їхні наукові ступені, вчені звання та посади)
Страпчук С.І., к.е.н., доцент, доцент кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

Програму схвалено на засіданні кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

Протокол від «29» серпня 2022 року № 1

Завідувач кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи



(підпис)

Данько Н.І.

(прізвище та ініціали)

Програму погоджено з гарантом освітньо-професійної програми
(керівником проектної групи) Міжнародні відносини
назва освітньої програми

Гарант освітньо-професійної програми
(керівник проектної групи) Міжнародні відносини



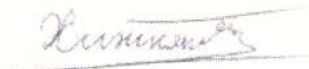
(підпис)

Соловйх Є.М.

(прізвище та ініціали)

Програму погоджено з гарантом освітньо-професійної програми (керівником проектної групи) Міжнародна інформація та міжнародні комунікації
назва освітньої програми

Гарант освітньо-професійної програми
(керівник проектної групи) Міжнародна інформація та міжнародні комунікації



(підпис)

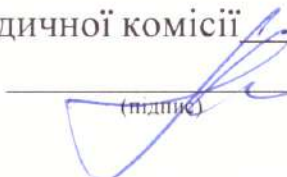
Хижняк О.В.

(прізвище та ініціали)

Програму погоджено науково-методичною комісією факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу
назва факультету, для здобувачів вищої освіти якого викладається навчальна дисципліна

Протокол від «29» серпня 2022 року № 1

Голова науково-методичної комісії



(підпис)

Григорова-Беренда Л.І.

(прізвище та ініціали)

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни **«Офіс-менеджмент»** складена відповідно до освітньо-професійних програм Міжнародні відносини та Міжнародна інформація та міжнародні комунікації **бакалавра** за спеціальністю **291 «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії»**.

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни є формування у здобувачів вищої освіти теоретичних знань та практичних навичок про методи управління сучасним офісом, принципи і підходи щодо ефективної організації роботи сучасного офісу, основні напрямки діяльності офіс-менеджера, інформаційно-документаційне забезпечення офіс-менеджменту та прийоми і засоби роботи з документами.

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у здобувачів вищої освіти компетентностей та програмних результатів навчання відповідно до ОПП.

1.2. Основним завданням вивчення дисципліни «Офіс-менеджмент» є:

формування наступних загальних компетентностей

Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

формування наступних фахових компетентностей

Здатність до здійснення комунікації та інформаційно-аналітичної діяльності у сфері міжнародних відносин (українською та іноземними мовами).

1.3. Кількість кредитів – 4.

1.4. Загальна кількість годин – 120.

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
обов'язкова	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
2-й	-
Семестр	
3-й	-
Лекції	
32 год.	-
Практичні, семінарські заняття	
32 год.	-
Лабораторні заняття	
-	-
Самостійна робота	
56 год.	-
Індивідуальне завдання	
-	-

1.6. Заплановані результати навчання

Програмні результати навчання:

Використовувати сучасні цифрові технології, спеціалізовані програмне забезпечення, бази даних та інформаційні системи для розв'язання складних спеціалізованих задач у сфері міжнародних відносин, суспільних комунікацій та/або регіональних студій .

Розуміти та застосовувати для розв'язання складних спеціалізованих задач міжнародних відносин, суспільних комунікацій та регіональних студій чинне законодавство, міжнародні нормативні документи і угоди, довідкові матеріали, чинні стандарти і технічні умови тощо.

2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Сутність, ознаки та види офісів

1.1. Теоретико-методичні аспекти визначення сутності поняття «офіс»

1.2 Офіс в сучасній системі управління

1.3 Види, класифікація, дизайн та стилі офісів

Тема 2. Концептуальні засади організації сучасного офіс-менеджменту

2.1. Сучасні тенденції формування офісного простору

2.2. Концептуальні основи офісної організації в країнах світу

2.3. Особливості організації індивідуальних робочих місць в офісі

Тема 3. Офіс-менеджер в системі ефективного управління сучасним офісом, стилі управління офісом

- 3.1. Посада офіс-менеджера: особливості роботи та вимоги
- 3.2. Атрибути іміджу сучасного офіс-менеджера. Self-placement
- 3.3. Стилi менеджменту
- 3.4. Стилi неефективного менеджменту
- 3.5. Порівняння ставлення до змін представників різних управлінських стилів

Тема 4. Управління бізнес-комунікаціями в офісі та професійна етика і поведінка співробітників офісу

- 4.1. Види офісних комунікацій та їх інструменти
- 4.2. Особисті та психологічні кошти офіс-менеджера
- 4.3. Стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях
- 4.4. Проблема мобінгу в офісі. Кібермобінг
- 4.5. Конфлікти в офісі: причини і шляхи вирішення
- 4.6. Техінки бізнес-комунікації в надзвичайних ситуаціях

Тема 5. Комунікаційні технології у системі міжнародного офіс-менеджменту

- 5.1. Особливості проведення нарад та перемовин в країнах світу
- 5.2. Технології міжнародних комунікацій (культурна карта Ерін Меєр, модель Хофстеде)
- 5.3. Тактики ведення успішних перемовин, нарад та інших бізнес-заходів
- 5.4. Тайм-менеджмент в системі організації офісного менеджмент

Тема 6. Інформаційно-документаційне забезпечення у системі сучасного офіс-менеджменту

- 6.1. Нормативно-правове забезпечення роботи відділу кадрів
- 6.2. Аудит посадової інструкції інспектора з кадрів
- 6.3. Оформлення дистанційної роботи під час карантину
- 6.4. Кадрове діловодство: порядок прийняття на роботу, звільнення, відрядження, лікарняні

Тема 7. Забезпечення безпеки в системі управління сучасним офісом

- 7.1 Забезпечення безпечних умов праці в офісі
- 7.2 Небезпечні чинники, що впливають на працівників та відвідувачів офісу
- 7.3 Система стандартів в забезпеченні безпеки діяльності офісу (бізнесу)

Тема 8. Організація офісів в різних галузях діяльності

- 8.1. Організація офісів в галузі охорони здоров'я
- 8.2. Організація офісів в готельній справі
- 8.3. Організація офісів у публічному управлінні (на прикладі відкритого офісу ЦНАП)
- 8.4. Організація офісів в галузі освіти

3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Обсяг у годинах				Обсяг у годинах			
	Денна форма				Заочна форма			
	усьо го	у тому числі			усьо го	у тому числі		
		л	пз	с. р.		л	п	с.р
Тема 1. Сутність, ознаки та види офісів	15	4	4	7	-	-	-	-
Тема 2. Концептуальні засади організації сучасного офіс-менеджменту	15	4	4	7	-	-	-	-
Тема 3. Офіс-менеджер в системі ефективного управління сучасним офісом, стилі управління офісом	15	4	4	7	-	-	-	-
Тема 4. Управління бізнес-комунікаціями в офісі та професійна етика і поведінка співробітників офісу	15	4	4	7	-	-	-	-
Тема 5. Комунікаційні технології у системі міжнародного офіс-менеджменту	15	4	4	7	-	-	-	-
Тема 6. Інформаційно-документаційне забезпечення у системі сучасного офіс-менеджменту	15	4	4	7	-	-	-	-
Тема 7. Забезпечення безпеки в системі управління сучасним офісом	15	4	4	7	-	-	-	-
Тема 8. Організація офісів в різних галузях діяльності	15	4	4	7	-	-	-	-
Усього годин	120	32	32	56	-	-	-	-

4. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Назва теми	Кількість годин	
	Денна	Заочна
Тема 1. Сутність, ознаки та види офісів	4	-
Тема 2. Концептуальні засади організації сучасного офіс-менеджменту	4	-
Тема 3. Офіс-менеджер в системі ефективного управління сучасним офісом, стилі управління офісом	4	-
Тема 4. Управління бізнес-комунікаціями в офісі та професійна етика і поведінка співробітників офісу	4	-
Тема 5. Комунікаційні технології у системі міжнародного офіс-менеджменту	4	-
Тема 6. Інформаційно-документаційне забезпечення у системі сучасного офіс-менеджменту	4	-
Тема 7. Забезпечення безпеки в системі управління сучасним офісом	4	-
Тема 8. Організація офісів в різних галузях діяльності	4	-
Разом	32	-

5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин	
	Очна форма	Заочна форма
Тема 1. Сутність, ознаки та види офісів Обговорення кейсу «Що чекає менеджмент в майбутньому» Підготовка презентаційних матеріалів на тему «Зелені офіси»	7	-
Тема 2. Концептуальні засади організації сучасного офіс-менеджменту Ознайомлення з особливостями формування брендбуку на конкретних прикладах. Підготовка та оформлення презентації брендбуку	7	-
Тема 3. Офіс-менеджер в системі ефективного управління сучасним офісом, стилі управління офісом Проходження тестування за методикою Адізеса РАЕІ. Використання інструментів DISC для роботи в командах. Вивчення досвіду організацій щодо використання інструментів командобудови. Створення презентації на тему «Як залученість персоналу впливає на ефективність бізнесу»	7	-
Тема 4. Управління бізнес-комунікаціями в офісі та професійна етика і поведінка співробітників офісу	7	-

Робота в командах з використанням онлайн дошки Padlet на тему «Мій ідеальний офіс/ Мій ідеальний колектив в офісі»		
Тема 5. Комунікаційні технології у системі міжнародного офіс-менеджменту Ознайомитися з книгою Ерін Мейер «Культурна карта» та методикою Хофстеде, здійснити порівняння України та іншої країни із запропонованого переліку щодо особливостей взаємодії в крос культурному середовищі.	7	-
Тема 6. Інформаційно-документаційне забезпечення у системі сучасного офіс-менеджменту Розгляд кейсів щодо належного оформлення документів, пов'язаних з кадровими питаннями. Підготовка пакету документів щодо порядку прийняття на роботу, звільнення, відрадження, оформлення лікарняних та відпусток	7	-
Тема 7. Забезпечення безпеки в системі управління сучасним офісом Дослідження структури звіту про сталий розвиток організації. Виокремлення необхідних показників для підготовки звіту.	7	-
Тема 8. Організація офісів в різних галузях діяльності Визначення концепції офісу, його специфіки діяльності, вимог до будівель, організації робочих місць, опираючись на передовий досвід	7	-
Разом	56	-

6. ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

Програмою дисципліни не передбачено виконання індивідуального завдання.

7. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Відповідність методів навчання та форм оцінювання визначеним результатам навчання за ОПІ віддзеркалює табл. 7.1

Таблиця 7.1

Методи навчання та засоби діагностики результатів навчання за освітньою компонентною «Офіс-менеджмент»

Результати навчання (відповідно до ОПІ)	Методи навчання	Засоби діагностики / форми оцінювання
Використовувати сучасні цифрові технології, спеціалізовані програмне забезпечення, бази даних та інформаційні системи для розв'язання складних спеціалізованих задач у сфері міжнародних відносин, суспільних комунікацій та/або регіональних студій .	Лекція; пошук джерел інформації (критичний аналіз, інтерпретація), тести	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, презентації, тестування, залікова робота

Розуміти та застосовувати для розв’язання складних спеціалізованих задач міжнародних відносин, суспільних комунікацій та регіональних студій чинне законодавство, міжнародні нормативні документи і угоди, довідкові матеріали, чинні стандарти і технічні умови тощо.	Робота в командах, аналітичне завдання, підготовка частин проекту, орієнтованих на платні та власні ресурси та вірусний контент, тести	Оцінювання виконання аналітичних завдань, індивідуальної роботи, залікова робота
--	--	--

Замість виконання завдань (вивчення тем) можуть також додатково враховуватись такі види активностей здобувача:

- проходження тренінг-курсів чи дистанційних курсів з використанням сучасних освітніх технологій на платформах Coursera, Prometheus тощо (за наявності відповідного документу про їх закінчення, надання копії викладачу);
- участь в майстер-класах, форумах, конференціях, семінарах, зустрічах з проблем використання сучасних освітніх технологій (з підготовкою есе, прес-релізу, інформаційного повідомлення тощо, що підтверджено навчальною програмою заходу чи відповідним сертифікатом);
- участь у науково-дослідних та прикладних дослідженнях з проблем використання сучасних освітніх технологій (в розробці анкетних форм, проведенні опитувань, підготовці та проведенні фокус-груп, обробці результатів дослідження, підготовці звіту, презентації результатів тощо, що підтверджується демонстрацією відповідних матеріалів).

8. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Засвоєння тем розділів (поточний контроль) здійснюється на практичних заняттях відповідно до контрольних цілей. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів до виконання конкретної роботи.

Поточний контроль і оцінювання результатів навчання передбачає виставлення оцінок за всіма формами проведення занять:

- контроль та оцінювання активності роботи студента під час лекційних та практичних занять (групова дискусія, тренінгові завдання);
- контроль та оцінювання якості підготовки та розробки проєктних завдань в ході індивідуально / командної роботи студентів;
- контроль засвоєння теоретичного та практичного матеріалу (у вигляді тестування);
- контроль та оцінювання вмінь вирішувати аналітичні та інші завдання;
- контроль та оцінювання вмінь проводити дослідження та презентувати із застосуванням сучасних інформаційних технологій;
- оцінювання вмінь та навичок проводити фокус-групи, складати анкети, збирати та оброблювати дані.

При вивченні кожного розділу проводиться поточний контроль. На практичному занятті студент може отримати від 1 до 5 балів (табл. 8.1). Максимально студент може отримати 60 балів в ході лекційних та практичних

занять.

Таблиця 8.1

Критерії та методи оцінювання

Методи	Критерії оцінювання	Система оцінювання ,бали
Тестування онлайн	виставляється здобувачу вищої освіти за одне тестове питання у випадку правильної відповіді. За кожною темою, де передбачено тестування, пропонується 10 тестових питань закритого типу та здекількома варіантами відповідей.	0,4 поточне 1 підсумкове
Робота над задачами, індивідуальними завданнями	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання продемонстрував всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вмів грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання фахової літератури, передбачені на рівні творчого використання	2
	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання продемонстрував повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок	1
Робота над проектними завданнями тощо	виставляється здобувачу вищої освіти, який досяг цілей завдання, виконав ефективно роль ділової гри тощо, продемонстрував здатність застосовувати знання на практиці, обґрунтовувати власну думку	5-4
	виставляється здобувачу вищої освіти, який частково досяг цілей завдання, виконав роль ділової гри тощо, продемонстрував здатність застосовувати знання на практиці, обґрунтовувати власну думку, проте припускався певних помилок	2
	виставляється здобувачу вищої освіти, який не досяг цілей завдання, частково виконав роль ділової гри тощо, не зміг застосувати знання на практиці, обґрунтувати власну думку	1
Підготовка та захист проєкту	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній та письмовій презентації проєкту продемонстрував всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вмів грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання фахової літератури, передбачені на рівні творчого використання	16-20
	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній та письмовій презентації проєкту продемонстрував повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок	11-15
	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій презентації проєкту продемонстрував недостатні знання основного програмного матеріалу, проте в обсязі, що необхідний для подальшого навчання і роботи, передбачених програмою на рівні репродуктивного відтворення	6-10
	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій презентації проєкту продемонстрував низький рівень знань основного програмного матеріалу	1-5

Підсумковий контроль засвоєння розділів здійснюється по їх завершенню на основі проведення заліку. Завданням контролю є оцінювання знань, умінь та практичних навичок студентів, набутих під час вивчення зазначених тем.

9. СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ

Поточне оцінювання роботи студентів на практичних заняттях та самостійної роботи								Всього	Залік	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8			
8	7	8	7	8	8	7	7	60	40	100

Структура заліку:

Підсумкове тестування за курсом (20 тестів по 1 балу) – 20 балів

Підготовка та захист проекту (20 балів) «Створення проекту офісу»

- 1) визначення концепції офісу, специфіки його діяльності з урахуванням існуючих вимог до приміщень та організації робочих місць – 3 бали;
 - 2) використання брендбуку в діяльності – 3 бали;
 - 3) впровадження елементів командобудови – 3 бали;
 - 4) можливості міжнародної співпраці (з якими країнами та на яких умовах відбуватиметься взаємодія, її особливості) – 3 бали;
 - 5) забезпечення належного документообігу в офісі – 3 бали;
 - 6) використання в діяльності стандартів, вивчення можливостей звітування про сталий розвиток – 3 бали;
 - 7) презентація із використанням різного ПЗ – 2 бали
- Оцінювання здійснюється відповідно до шкали ЗВО.

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка	
	для чотирирівневої шкали оцінювання	для дворівневої шкали оцінювання
90 – 100	відмінно	зараховано
70 – 89	добре	
50 – 69	задовільно	
1– 49	незадовільно	не зараховано

10. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна література

1. Дистанційний курс: Страпчук С.І. Офіс-менеджмент: Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна, 2022-2023. Режим доступу: <https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=5827>
2. Страпчук С.І., Миколенко О. П., Попова І.А., Пустова В. В. Менеджмент: навч. посібник. 2-ге вид. – Львів: Новий світ. 2022. 356 с.
3. Офіс-менеджмент : підручник / Матвеева Ю.Т., Майборода Т.М., Кириченко К. І. Суми : Сумський державний університет, 2021. 400 с.

Допоміжна література

1. Бліхар В., Верескля М., Михаліцька Н. Офіс-менеджмент : навчально-методичний посібник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2021. 348 с.
2. Офісний менеджмент : навч. посіб. для студ. ВНЗ / Л. І. Скібіцька та ін., 2017. 616 с.
3. Офісний менеджмент. Практикум : навч. посібник для студ. ВНЗ / Л. І. Скібіцька та ін., 2016. 360 с.
4. Управління сучасним офісом (офіс-менеджмент) : навч. посіб. для студ. ВНЗ / С. П. Шевчук та ін., 2017. 184 с.

11. ПОСИЛАННЯ НА ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ В ІНТЕРНЕТІ, ВІДЕО-ЛЕКЦІЇ, ІНШЕ МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1. Сайт Кадровик – 01 <https://prokadry.com.ua/>
2. Перший кадровий відеоканал. З готовими кадровими рішеннями <https://www.youtube.com/channel/UCD2CCiHkwybpbLtmAaoiQ5g>
3. Відеоканал KadrEX кадровий експерт <https://www.youtube.com/c/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%96%D0%B9%D0%BD%D1%96%D0%B2%D0%B8%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F>

12. ОСОБЛИВОСТІ НАВЧАННЯ ЗА ДЕННОЮ ФОРМОЮ В УМОВАХ ПОДОВЖЕННЯ ДІЇ ОБСТАВИН НЕПОБОРНОЇ СИЛИ

– дистанційно (за затвердженим розкладом занять) на платформі Zoom проводяться всі лекційні заняття (<https://us04web.zoom.us/j/9754809446> Meeting ID: 975 480 9446 та із застосуванням різних дистанційних технологій практичні заняття