

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан гуманітарно-педагогічного факультету

Неля ПОДЛЕВСЬКА
ім'я, прізвище

01 вересня 2025 р.



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ Основи офіс-менеджменту

Призначення Робочої програми
Рівень вищої освіти
Мова навчання
Обсяг дисципліни
Статус дисципліни
Факультет
Кафедра

Назва дисципліни

Для освітніх програм різних спеціальностей
перший (бакалаврський)
українська
4
вибіркова
гуманітарно-педагогічний
української філології

Форма здобуття освіти	Обсяг дисципліни		Кількість годин						Форма семестрового контролю
			Аудиторні заняття					Самостійна робота (в т.ч. ІРС)	Залік
	Кредити ЄКТС	Години	Разом	Лекції	Лабораторні роботи	Практичні заняття	Семінарські заняття		
Д	4	120	50	16		34		70	+
З	4	120	12	6		6		108	+

Робоча програма складена на основі освітніх програм підготовки бакалавра та стандарту вищої освіти спеціальності.

Робочу програму склав

Підпис

к. філол. н., доц. Анатолій ЯНЧИШИН

Науковий ступінь, вчене звання, ім'я, прізвище викладача

Схвалена на засіданні кафедри української філології Протокол №1 від 29 серпня 2025 р.

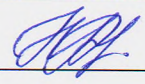
Зав. кафедри української філології

Підпис

Анатолій ЯНЧИШИН

ім'я, прізвище

2 ЛИСТ ПОГОДЖЕННЯ

Посада	Назва факультету	Підпис	Ініціали, прізвище
Декан	Гуманітарно-педагогічний факультет		Неля ПОДЛЕВСЬКА

3. Пояснювальна записка

Дисципліна «Основи офіс-менеджменту» є однією із вибіркових дисциплін підготовки бакалаврів. Курс передбачає не лише удосконалення, а й розширення світогляду бакалавра як менеджера, керівника. Необхідність цієї дисципліни визначається потребою уміти планувати та організовувати особисту роботу; організовувати робоче місце менеджера; застосовувати технології роботи з текстовими матеріалами; організовувати та проводити наради та збори; здійснювати підготовку та проводити ділові зустрічі, переговори; управляти потоком відвідувачів; використовувати технічні засоби управління; складати та оформлювати документи: організаційно-розпорядчі, з особового складу, з господарської та зовнішньоекономічної діяльності; формувати потоки документів, організовувати порядок проходження і виконання документів; використовувати комп'ютерні програми автоматизації діловодства; володіти стратегією спілкування.

Мета дисципліни – формування у майбутніх фахівців систематизованого комплексу знань про методи управління сучасним офісом, принципи і підходи щодо ефективної організації роботи сучасного офісу, основні напрямки діяльності офіс-менеджера, документаційне забезпечення офіс-менеджменту та прийоми і засоби роботи з документами, тобто оволодіння студентами теорією і практикою управління офісом для подальшого використання отриманих знань і навичок в управлінській діяльності.

Предмет дисципліни: загальні закономірності та методи організації управлінської роботи, спілкування та процесу руху документів

Завдання дисципліни – полягає у вивченні загальних положень, принципів та методів організації роботи офіс-менеджера, ознайомленні із засадами організації сучасного офісу, оволодінні методами організації корпоративних заходів, методами організації прийому ділових партнерів, методами організації та проведення презентацій, формуванні практичних навичок із питань взаємодії офіс-менеджера зі співробітниками офісу.

Результати навчання. Студент, який успішно завершив вивчення дисципліни, повинен уміти: розрізняти типи сучасних офісів; планувати робоче місце; організовувати повсякденну офісну діяльність; застосовувати навички безконфліктної комунікації; організовувати наради та презентації; раціонально планувати час; працювати з інформацією та документами; використовувати інформаційні технології в професійній діяльності; використовувати набуті знання в практичній економічній та управлінській діяльності; *знати:* цілі та завдання, що вирішуються в процесі організації роботи офіс-менеджера; основні напрямки діяльності офіс-менеджера; роль керівника в офісі; посадові обов'язки та порядок роботи офіс-менеджера; методи забезпечення ефективної роботи офісу, типи офісів та принципи їх забезпечення; вимоги ергономіки офісу і охорони праці співробітників офісу; прийоми ділового спілкування; вимоги до комунікативної та інформаційної діяльності офісу; функції та завдання основних функціональних служб офісу.

4. Структура залікових кредитів дисципліни

Назва розділу (теми)	Кількість годин, відведених на:					
	Денна форма			Заочна форма		
	лекції	практ. заняття	СРС	лекції	практ. заняття	СРС
Тема 1. Основні принципи офіс-менеджменту. Ергономіка офісу.	2	4		3	3	13
Тема 2. Інформаційне та документаційне забезпечення офісу. Документування управлінської діяльності підприємства.	2	4	9			14
Тема 3. Інформаційне забезпечення керівників. Планування роботи офіс-менеджера.	2	4	9			14
Тема 4. Організація функціонування управління справами.	2	4	9			14
Тема 5. Господарська діяльність офіс-менеджера.	2	4	9	3	3	13
Тема 6. Комунікації в офісі. Управління бізнес-комунікаціями в офісі.	2	4	9			13
Тема 7. Управління персоналом офісу.	2	4	9			13
Тема 8. Професійна етика і внутрішньоофісні відносини співробітників офісу.	2	6	8			13
Разом за семестр:	16	34	70	6	6	108

5. Програма навчальної дисципліни

6.1 Зміст лекційного курсу

Номер лекції	Перелік тем лекцій, їхні анотації	Кількість годин
1.	Тема 1. Основні принципи офіс-менеджменту. Ергономіка офісу. Поняття офісу. Специфіка діяльності офісу і види офісних робіт. Функціональні служби офісу. Поняття офіс-менеджменту та методів управління офісом. Місце офіс-менеджера в структурі управління підприємства. Вимоги до офіс-менеджера щодо забезпечення ефективної роботи підприємства. Імідж офіс-менеджера. Організаційна побудова офіс-менеджменту. Поняття ергономіки. Організація робочих місць співробітників офісу. Закрите, відкрите і комбіноване планування офісу. Інтер'єр основних функціональних зон офісу. Літ.: [5], [8], [13], [15], [31], [32], [36].	2
2.	Тема 2. Інформаційне та документаційне забезпечення офісу. Документування управлінської діяльності підприємства. Управлінська інформація в офісі. Інформаційне забезпечення офісної діяльності. Документаційне забезпечення функціонування офісу. Робота з конфіденційними інформаційними ресурсами офісу. Функції та класифікація документів. Реквізити управлінських документів і правила їх оформлення. Загальні вимоги до оформлення документів. Правила комп'ютерного оформлення документів. Вимоги до змісту та оформлення найбільш уживаних документів. [2], [5], [10], [15], [30], [34], [36].	2
3.	Тема 3. Інформаційне забезпечення керівників. Загальні принципи ефективної роботи з інформацією. Роль офіс-менеджера в ухваленні управлінських рішень. Вивчення потреб керівників в інформації.	2

	Планування роботи офіс-менеджера. Принципи та правила планування робочого часу офіс-менеджера. Методи боротьби з поглиначами часу. Тайм-менеджмент. Літ.: [1], [2], [3], [5], [10], [11], [15], [25], [30], [31], [33], [35], [36].	
4.	Тема 4. Організація функціонування управління справами. Основні документи управління. Організація роботи з документами. Обробка вхідної документації. Обробка вихідної документації. Реєстрація та контроль виконання документів. Формування та оформлення справ. Підготовка документів до передачі на архівне зберігання. Планування робіт із вдосконалення діловодства. [1], [2], [4], [10], [25], [31], [35].	2
5.	Тема 5. Господарська діяльність офіс-менеджера. Аналіз пропозицій. Організація та контроль закупівельної діяльності. Організація оснащення офісу. Матеріальна відповідальність. [1], [3], [4], [11], [12], [14], [25].	2
6	Тема 6. Комунікації в офісі. Управління бізнес-комунікаціями в офісі. Види офісних комунікацій і їх інструменти. Усні комунікації в офісі: публічні виступи, наради і переговори. Телефонна розмова в системі офісних усних комунікацій. Письмові комунікації: зовнішня і внутрішня ділове листування. Природа і бар'єри комунікаційного процесу. Особисті та психологічні якості комунікатора. Поєднання вербальних і невербальних засобів спілкування. Мистецтво ставити запитання. Підготовка й проведення презентацій. [1], [3], [5], [7], [9], [11], [13].	2
7.	Тема 7. Управління персоналом офісу. Персонал офісу і його характеристика. Система роботи з кадрами. Мотивація персоналу. Корпоративна культура. [1], [4], [8], [11], [15], [26], [30].	2
8.	Тема 8. Професійна етика і внутрішньоофісні відносини співробітників офісу. Етика ділових взаємин у трудовому колективі. Роль сучасного етикету в професійній діяльності. Етикет проведення офіційних прийомів. Стратегії (стилі) поведінки в конфліктних ситуаціях. Маніпуляції в офісі. Проблема мобінгу в офісі. Конфлікти в офісі: причини і шляхи вирішення. [2], [3], [11], [16], [28], [31], [36].	2
Разом:		16

Перелік оглядових лекцій для студентів заочної форми навчання

Номер лекції	Тема лекції	Кількість годин
1.	Основні принципи офіс-менеджменту. Ергономіка офісу. Поняття офісу. Специфіка діяльності офісу і види офісних робіт. Функціональні служби офісу. Поняття офіс-менеджменту та методів управління офісом. Місце офіс-менеджера в структурі управління підприємства. Вимоги до офіс-менеджера щодо забезпечення ефективної роботи підприємства. Імідж офіс-менеджера. Організаційна побудова офіс-менеджменту. Поняття ергономіки. Організація робочих місць співробітників офісу. Закрите, відкрите і комбіноване планування офісу. Інтер'єр основних функціональних зон офісу. [5], [8], [13], [15], [31], [5], [32], [36].	3
2.	Професійна етика і внутрішньоофісні відносини співробітників офісу. Етика ділових взаємин у трудовому колективі. Роль сучасного етикету в професійній діяльності. Етикет проведення офіційних прийомів. Стратегії (стилі) поведінки в конфліктних ситуаціях. Маніпуляції в офісі. Проблема мобінгу в офісі. Конфлікти в офісі: причини і шляхи вирішення. [2], [3], [11], [16], [28], [31], [36].	3
Разом:		6

5.2. Зміст практичних занять

Перелік практичних занять для студентів денної форми навчання

№ з/п	Тема практичного заняття	Кількість годин
1.	Тема 1. Основні принципи офіс-менеджменту.. [5], [8], [13], [15], [31], [5], [32], [36].	2
2.	Тема 2. Ергономіка офісу.	2

	[5], [8], [13], [15], [31], [5], [32], [36].	
3.	Тема 3. Інформаційне забезпечення офісу. [2], [5], [10], [15], [30], [34], [36].	2
4.	Тема 4. Документаційне забезпечення офісу. [2], [5], [10], [15], [30], [34], [36].	2
5.	Тема 5. Документування управлінської діяльності підприємства. [2], [5], [10], [15], [30], [34], [36].	2
6.	Тема 6. Інформаційне забезпечення керівників. [1], [2], [10], [15], [30], [31], [36].	2
7.	Тема 7. Планування роботи офіс-менеджера. [1], [3], [5], [11], [25], [33], [35].	2
8.	Тема 8. Організація функціонування управління справами. [1], [2], [4], [10], [25], [31], [35].	2
9.	Тема 9. Формування та оформлення справ. [1], [2], [4], [10], [25], [31], [35].	2
10	Тема 10. Господарська діяльність офіс-менеджера. [1], [3], [4], [11], [12], [14], [25].	2
11	Тема 11. Організація оснащення офісу. [1], [3], [4], [11], [12], [14], [25].	2
12.	Тема 12. Комунікації в офісі. [1], [3], [5], [7], [9], [11], [13].	2
13	Тема 13. Управління бізнес-комунікаціями в офісі. [1], [3], [5], [7], [9], [11], [13].	2
14	Тема 14. Управління персоналом офісу. [1], [4], [8], [11], [15], [26], [30].	2
15	Тема 15. Копоративна культура. [1], [4], [8], [11], [15], [26], [30].	2
16	Тема 16. Професійна етика відносин співробітників офісу. [2], [3], [11], [16], [28], [31], [36].	2
17	Тема 17. Внутрішньоофісні відносини співробітників офісу. [2], [3], [11], [16], [28], [31], [36].	2
Разом:		34

5.3. Перелік практичних робіт для студентів заочної форми навчання

Номер лекції	Тема лекції	Кількість годин
1.	Основні принципи офіс-менеджменту. Ергономіка офісу. Поняття офісу. Специфіка діяльності офісу і види офісних робіт. Функціональні служби офісу. Поняття офіс-менеджменту та методів управління офісом. Місце офіс-менеджера в структурі управління підприємства. Вимоги до офіс-менеджера щодо забезпечення ефективної роботи підприємства. Імідж офіс-менеджера. Організаційна побудова офіс-менеджменту. Поняття ергономіки. Організація робочих місць співробітників офісу. Закрите, відкрите і комбіноване планування офісу. Інтер'єр основних функціональних зон офісу. [5], [8], [13], [15], [31], [5], [32], [36].	3
2.	Професійна етика і внутрішньоофісні відносини співробітників офісу. Етика ділових взаємин у трудовому колективі. Роль сучасного етикету в професійній діяльності. Етикет проведення офіційних прийомів. Стратегії (стилі) поведінки в конфліктних ситуаціях. Маніпуляції в офісі. Проблема мобінгу в офісі. Конфлікти в офісі: причини і шляхи вирішення. [2], [3], [11], [16], [28], [31], [36].	3
Разом:		6

6. Зміст самостійної (у т.ч. індивідуальної) роботи

Самостійна робота студентів усіх форм здобуття освіти полягає у систематичному опрацюванні програмного матеріалу з відповідних джерел інформації, підготовці до практичних занять, виконанні індивідуальних завдань, тестування з теоретичного матеріалу тощо. Студенти заочної форми здобуття освіти виконують ще й контрольну роботу. Вимоги до її виконання та варіанти визначаються методичними рекомендаціями до виконання контрольних робіт, які кожний здобувач вищої освіти отримує у викладача у період настановної сесії. Крім цього до послуг студентів сторінка навчальної дисципліни у

Модульному середовищі для навчання, де розміщені Робоча програма дисципліни та необхідні документи з її навчально-методичного забезпечення.

Зміст самостійної роботи студентів денної форми здобуття освіти

Номер тижня	Вид самостійної роботи	Кількість годин
1-2	Опрацювання теоретичного матеріалу Т1. Підготовка до практичного заняття.	8
3-4	Опрацювання теоретичного матеріалу Т2. Підготовка до практичного заняття. Підготовка до тестового контролю №1.	8
5-6	Опрацювання теоретичного матеріалу Т3. Підготовка до практичного заняття. Підготовка до тестового контролю №2.	8
7-8	Опрацювання теоретичного матеріалу Т4. Підготовка до практичного заняття. Підготовка до тестового контролю №3.	8
9-10	Опрацювання теоретичного матеріалу Т4. Підготовка до практичного заняття. Підготовка до тестового контролю №4.	8
11-12	Опрацювання теоретичного матеріалу Т5. Підготовка до практичного заняття. Виконання ІДЗ.	8
13-14	Опрацювання теоретичного матеріалу Т6. Підготовка до практичного заняття.	8
15-16	Опрацювання теоретичного матеріалу Т7. Підготовка до практичного заняття. Підготовка до контрольної роботи.	8
17	Опрацювання теоретичного матеріалу Т8. Підготовка до практичного заняття. Написання контрольної роботи.	6
Разом:		70

7. ТЕХНОЛОГІЇ ТА МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Для досягнення програмних результатів навчання дисципліни використовуються традиційні та інноваційні методи навчання. На лекціях застосовуються словесні методи навчання (лекція, пояснення) у поєднанні з наочними методами (демонстрування презентацій). На практичних заняттях використовуються словесні методи (бесіда, пояснення), інтерактивні методи (інтерактивна бесіда, диспут), метод контекстного навчання (складання розширеного плану дослідження, написання наукової статті). Під час вивчення навчальної дисципліни використовуються інформаційно-цифрові технології навчання з використанням мультимедійних засобів, ІС «Модульне середовище для навчання», хмарного сервісу Zoom, мобільних засобів комунікації; методи роботи з літературними та інформаційними джерелами.

8. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Поточний контроль здійснюється під час лекційних та практичних занять, а також у дні проведення контрольних заходів, встановлених робочою програмою і графіком освітнього процесу. При цьому використовуються такі методи поточного контролю: практичні заняття (усне опитування, письмове опитування); написання самостійної роботи; написання контрольної роботи; тестування.

При виведенні підсумкової залікової оцінки враховуються всі результати поточного контролю. Здобувач вищої освіти, який набрав позитивний середньозважений бал (60 відсотків і більше від максимального балу) з усіх видів поточного контролю, отримує залік на останньому (заліковому) занятті. Здобувач вищої освіти, який набрав з усіх видів навчальної роботи суму балів, нижчу за 60 відсотків від максимального балу, вважається таким, що має академічну заборгованість. Ліквідація академічної заборгованості із семестрового контролю здійснюється за графіком, встановленим деканатом відповідно до «Положення про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ».

Усі учасники освітнього процесу повинні дотримуватися правил академічної доброчесності («Положення про систему внутрішнього забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти у ХНУ»).

9. ПОЛІТИКА ДИСЦИПЛІНИ

Політика навчальної дисципліни загалом визначається системою вимог до здобувача вищої освіти, що передбачені чинними положеннями Університету про

організацію і навчально-методичне забезпечення освітнього процесу. Відвідування занять із дисципліни є обов'язковим, однак за об'єктивних причин (підтверджених документально) теоретичне навчання за погодженням із лектором може відбуватись в індивідуальному режимі. Успішне опанування дисципліни й формування фахових компетентностей і програмних результатів навчання передбачає необхідність підготовки до практичних занять (вивчення теоретичного матеріалу з теми, виконання практичних занять).

Здобувачі вищої освіти зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт, передбачених робочою програмою навчальної дисципліни. Пропущене практичне заняття здобувач зобов'язаний відпрацювати у встановлений викладачем термін, але не пізніше, ніж за два тижні до кінця теоретичних занять у семестрі.

Засвоєння студентом теоретичного матеріалу з дисципліни оцінюється за результатами опитування під час практичних занять, тестування, написання самостійних і контрольних робіт, підсумкового теоретичного опитування.

Здобувач вищої освіти, виконуючи самостійну й індивідуальну роботу з дисципліни, має дотримуватися політики доброчесності (заборонені списування, підказки, плагіат, використання штучного інтелекту (без цитування)). У разі порушення політики академічної доброчесності в будь-яких видах навчальної роботи здобувач вищої освіти отримує незадовільну оцінку і має повторно виконати завдання з відповідної теми (виду роботи), що передбачені робочою програмою. Будь-які форми порушення академічної доброчесності під час вивчення навчальної дисципліни не допускаються та не толеруються.

У межах вивчення навчальної дисципліни здобувачам вищої освіти передбачено визнання і зарахування результатів навчання, набутих шляхом неформальної освіти, що розміщені на доступних платформах, які сприяють формування компетентностей і поглибленню результатів навчання, визначених робочою програмою дисципліни, або забезпечують вивчення відповідної теми та/або виду робіт з програми навчальної дисципліни (детальніше – у «Положенні про порядок визнання та зарахування результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ»).

10. ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ СТУДЕНТІВ У СЕМЕСТРІ

Оцінювання академічних досягнень здобувача вищої освіти здійснюється відповідно до «Положення про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ». При поточному оцінюванні виконаної здобувачем роботи з кожної структурної одиниці і отриманих ним результатів викладач виставляє йому певну кількість балів із встановлених Робочою програмою для цього виду роботи. При цьому кожна структурна одиниця навчальної роботи може бути зарахована, якщо здобувач набрав не менше 60 відсотків (мінімальний рівень для позитивної оцінки) від максимально можливої суми балів, призначеної структурній одиниці.

Будь-які форми порушення академічної доброчесності не допускаються.

При оцінюванні результатів навчання здобувачів вищої освіти з будь-якого виду навчальної роботи (структурної одиниці) рекомендується використовувати наведені нижче узагальнені критерії:

Таблиця 1 – Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти

Оцінка та рівень досягнення здобувачем запланованих ПРН та сформованих компетентностей	Узагальнений зміст критерія оцінювання
---	---

Відмінно (високий)	Здобувач вищої освіти глибоко і у повному обсязі опанував зміст навчального матеріалу, легко в ньому орієнтується і вміло використовує понятійний апарат; уміє пов'язувати теорію з практикою, вирішувати практичні завдання, впевнено висловлювати і обґрунтовувати свої судження. Відмінна оцінка передбачає логічний виклад відповіді мовою викладання (в усній або у письмовій формі), демонструє якісне оформлення роботи і володіння спеціальними приладами та інструментами, прикладними програмами. Здобувач не вагається при видозміні запитання, вміє робити детальні та узагальнюючі висновки, демонструє практичні навички з вирішення фахових завдань. При відповіді допустив дві–три несуттєві <i>похибки</i> .
Добре (середній)	Здобувач вищої освіти виявив повне засвоєння навчального матеріалу, володіє понятійним апаратом, орієнтується у вивченому матеріалі; свідомо використовує теоретичні знання для вирішення практичних задач; виклад відповіді грамотний, але у змісті і формі відповіді можуть мати місце окремі неточності, нечіткі формулювання правил, закономірностей тощо. Відповідь здобувача вищої освіти будується на основі самостійного мислення. Здобувач вищої освіти у відповіді допустив дві–три <i>несуттєві помилки</i> .
Задовільно (достатній)	Здобувач вищої освіти виявив знання основного програмного матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання та практичної діяльності за професією, справляється з виконанням практичних завдань, передбачених програмою. Як правило, відповідь здобувача вищої освіти будується на рівні репродуктивного мислення, здобувач вищої освіти має слабкі знання структури навчальної дисципліни, допускає неточності і <i>суттєві помилки</i> у відповіді, вагається при відповіді на видозмінене запитання. Разом з тим, набув навичок, необхідних для виконання нескладних практичних завдань, які відповідають мінімальним критеріям оцінювання і володіє знаннями, що дозволяють йому під керівництвом викладача усунути неточності у відповіді.
Незадовільно (недостатній)	Здобувач вищої освіти виявив розрізнені, безсистемні знання, не вміє виділяти головне і другорядне, допускається помилок у визначенні понять, перекручує їх зміст, хаотично і невпевнено викладає матеріал, не може використовувати знання при вирішенні практичних завдань. Як правило, оцінка «незадовільно» виставляється здобувачеві вищої освіти, який не може продовжити навчання без додаткової роботи з вивчення навчальної дисципліни.

Структурування дисципліни за видами навчальної роботи і оцінювання результатів навчання студентів *денної* форми здобуття освіти у семестрі

Аудиторна робота								Контрольні заходи						Семестровий контроль	Разом
															Сума балів
Практичні заняття (мінімум – 8 контрольних точок)								Тестовий контроль				Індивідуальне домашнє завдання	Контрольна робота	залік	
1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	11-12	13-14	15-16	№1	№2	№3	№4	№1	№1		
Кількість балів за вид навчальної роботи (мінімум-максимум)															
3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	12-20	12-20		60-100
24-40								12-20				12-20	12-20		

Примітка: ПЗ – практичне заняття; ІДЗ – індивідуальне домашнє завдання; Т – тести; КР – контрольна робота. За набрану з будь-якого виду навчальної роботи з дисципліни кількість балів, нижче встановленого мінімуму, здобувач отримує незадовільну оцінку і має її перекласти у встановлений викладачем (деканом) термін. Інституційна оцінка встановлюється відповідно до таблиці «Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС».

Структурування дисципліни за видами навчальної роботи і оцінювання результатів навчання студентів заочної форми здобуття освіти у семестрі

Аудиторна робота				Самостійна, індивідуальна робота			Семестровий контроль
Практичне заняття				Контрольна робота	Тестовий контроль		Залік
1	2	3	4	Якість виконання і захист роботи	T1-4	T5-8	
Кількість балів за кожний вид навчальної роботи (мінімум-максимум)							
6-10	6-10	6-10	6-10	30-50	3-5	3-5	60-100
24-40				30-50	6-10		

Оцінювання якості виконання контрольної роботи студентами заочної форми здобуття освіти

Контрольна робота передбачає виконання дванадцяти завдань: два теоретичних і десять практичних. Зміст завдань наведено в методичних рекомендаціях до виконання контрольної роботи. При оцінюванні контрольної роботи враховуються якість її виконання та захист, кожен з цих показників оцінюються максимально 5 балами кожне завдання, загальна максимальна сума балів становить 60. Критерії оцінювання контрольної роботи:

Таблиця 2 – Розподіл балів між завданнями контрольної роботи здобувача вищої освіти (заочна форма)

Види завдань	Для кожного окремого виду завдань		
	Мінімальний (достатній) бал	Потенційні позитивні бали* (середній бал)	Максимальний (високий) бал
Теоретичне питання № 1	3	4	5
Теоретичне питання № 2	3	4	5
Практичне завдання №3	3	4	5
Практичне завдання №4	3	4	5
Практичне завдання №5	3	4	5
Практичне завдання №6	3	4	5
Практичне завдання №7	3	4	5
Практичне завдання №8	3	4	5
Практичне завдання №9	3	4	5
Практичне завдання №10	3	4	5
Всього балів	30		50

Примітка. *Позитивний бал за контрольну роботу, відмінний від мінімального (30 балів) та максимального (50 балів), знаходиться в межах 31-49 балів та розраховується як сума балів за усі структурні елементи (завдання) контрольної роботи.

Кожне завдання контрольної роботи здобувача вищої освіти оцінюється з використанням нижче у таблиці вище критеріїв оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти.

Оцінювання на практичних заняттях

Оцінка, яка виставляється за практичне заняття, складається з таких елементів: усне опитування студентів на знання теоретичного матеріалу з теми; вільне володіння студентом спеціальною термінологією і уміння професійно обґрунтувати прийняті рішення при виконанні завдань.

При оцінюванні результатів навчання здобувачів вищої освіти на практичних заняттях викладач користується критеріями, наведеними у Таблиці 1.

Оцінювання ІДЗ та контрольної роботи

Аналогічно оцінюються й контрольні роботи, а також індивідуальні домашні завдання здобувачів вищої освіти (денної форми), тобто враховуються «Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти».

Контрольна робота передбачає виконання трьох завдань – два теоретичних і одне – практичне. Кількість завдань у контрольній роботі залежно від особливостей дисципліни визначає кафедра. При оцінюванні контрольної роботи враховуються якість її виконання та захист, кожен з цих показників оцінюються максимально: кожне з теоретичних завдань – 5 балами, практичне завдання 10 балами, загальна максимальна сума балів становить 20. Критерії оцінювання контрольної роботи:

Таблиця 3 – Розподіл балів між завданнями контрольної роботи здобувача вищої освіти (денна форма)

Види завдань	Для кожного окремого виду завдань		
	Мінімальний (достатній) бал	Потенційні позитивні бали* (середній бал)	Максимальний (високий) бал
Теоретичне питання № 1	3	4	5
Теоретичне питання № 2	3	4	5
Практичне завдання	6	8	10
Всього балів	12		20

*Примітка. *Позитивний бал за контрольну роботу, відмінний від мінімального (12 балів) та максимального (20 балів), знаходиться в межах 13-19 балів та розраховується як сума балів за усі структурні елементи (завдання) контрольної роботи.*

ІДЗ здобувача вищої освіти оцінюється аналогічно з використанням вищенаведених у таблиці критеріїв оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти (мінімальний позитивний бал – 12 балів, максимальний – 20 балів).

Таблиця 4 – Розподіл балів між індивідуальним домашнім завданням (денна форма)

Види завдань	Для кожного окремого виду завдань		
	Мінімальний (достатній) бал	Потенційні позитивні бали* (середній бал)	Максимальний (високий) бал
Написання документів (написання ділових документів)	12		20
Всього балів	12		20

*Примітка. *Позитивний бал за індивідуальне домашнє завдання, відмінний від мінімального (12 балів) та максимального (20 балів), знаходиться в межах 13-19 балів та розраховується як сума балів за усі структурні елементи виконання індивідуального домашнього завдання.*

Оцінювання результатів навчання з теоретичного матеріалу (тестовий контроль)

Кожен з двох тестів, передбачених робочою програмою, складається із 25 тестових завдань. Максимальна сума балів, яку може набрати студент за результатами тестування, складає 5.

Відповідно до таблиці структурування видів робіт за тематичний контроль здобувач залежно від кількості правильних відповідей може отримати від 3 до 5 балів:

Таблиця 5 – Розподіл балів в залежності від наданих правильних відповідей на тестові завдання

Кількість правильних відповідей	1–13	14–16	17–22	23–25
Відсоток правильних відповідей	0-59	60-74	75-89	90-100
Кількість балів	-	3	4	5

На тестування відводиться 25 хвилин. Студент проходить тестування в он-лайн режимі у Модульному середовищі для навчання. При отриманні негативної оцінки тест слід перездати до терміну наступного контролю.

Підсумкова семестрова оцінка за інституційною шкалою визначається як середньозважена з усіх видів навчальної роботи, виконаних і зданих позитивно з урахуванням коефіцієнта вагомості і встановлюється в автоматизованому режимі після внесення викладачем усіх оцінок до електронного журналу. Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС наведено у таблиці 6.

Таблиця 6 – Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС

Оцінка ЄКТС	Рейтингова шкала балів	Інституційна шкала (Опис рівня досягнення здобувачем вищої освіти запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни)	
		Залік	Іспит/диференційований залік
A	90-100	Зараховано	<i>Відмінно/Excellent</i> – високий рівень досягнення запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни, що свідчить про безумовну готовність здобувача до подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
B	83-89		<i>Добре/Good</i> – середній (максимально достатній) рівень досягнення запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни та готовності до подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
C	73-82		<i>Задовільно/Satisfactory</i> – Наявні мінімально достатні для подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом результати навчання з навчальної дисципліни
D	66-72		
E	60-65		
FX	40-59	Незараховано	<i>Незадовільно/Fail</i> – Низка запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни відсутня. Рівень набутих результатів навчання є недостатнім для подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
F	0-39		<i>Незадовільно/Fail</i> – Результати навчання відсутні

11. Питання для підсумкового контролю результатів навчання

- Охарактеризуйте поняття «офіс».
- Як розрізняються за призначенням структурні підрозділи офісу?
- Перерахуйте основні структурні підрозділи офісу і вкажіть, які з них, на Вашу думку, є в університеті, а які відсутні.
- Які із структурних підрозділів університету офісу є провідними, а які – другорядними? Як це пов'язано з масштабом і специфікою діяльності університету? Поясніть свою відповідь.
- Вкажіть, в чому полягає відмінність між секретарем та офіс-менеджером. У чому причини змішування цих понять?
- Що таке ергономіка офісу?
- Назвіть фактори, що впливають на умови праці офісних співробітників.
- Назвіть і обґрунтуйте основні вимоги та рекомендації щодо раціональної організації робочих місць співробітників офісу.
- Як ви розумієте систему «5S»? Поясніть суть і взаємозв'язок її складових елементів.
- В яких випадках закрите планування офісу зручніше відкритого?
- В яких випадках і для яких підприємств краще відкрите планування офісу?
- Опишіть особливості комбінованого планування офісу.
- Як, на вашу думку, інтер'єр офісу пов'язаний з іміджем підприємства?
- Які інтер'єрні рішення в оформленні офісу ви знаєте?
- Уявіть ситуацію, що ви – офіс-менеджер. Які б зміни і виправлення в підприємстві та оснащенні робочих місць співробітників, в інтер'єрі та дизайні офісу ви запропонували б в цьому випадку керівнику?
- Яким би бажали бачити свій майбутній офіс, якщо були б керівником організації?
- Дайте визначення понять «інформація» і «документ». Вкажіть, в чому полягає відмінність між даними поняттями.
- Вкажіть, які інформаційні ресурси потрібно використовувати в підприємстві.
- Якщо Вам необхідно відправити лист, який містить зобов'язання оплатити надані послуги, то який вид зв'язку Ви використаєте, щоб лист зберіг свою юридичну силу? Обґрунтуйте.
- Що таке документообіг, і які до нього пред'являються вимоги?
- Поясніть, чому завжди слід пам'ятати, що факт документування різко збільшує ризик загрози інформації.
- Які технічні канали витоку інформації Вам відомі? Назвіть способи їх перекриття.
- Назвіть способи, якими, на Вашу думку, можна мінімізувати загрози втрати цінної інформації через навмисні дії працівника підприємства.
- Дайте визначення документа.
- Які Ви знаєте види документів.
- Наведіть класифікацію документів.
- Надайте загальну характеристику управлінським документам.
- Поняття й класифікація документів як засобів реалізації функцій управлінської діяльності.
- Наведіть загальну характеристику складових елементів документа.
- Охарактеризуйте текст документа як найважливіший його реквізит.
- Перерахуйте документи щодо особового складу або з кадрово-контрактних питань.
- Опишіть особливості складання заяв.
- Охарактеризуйте довідково-інформаційні документи підприємства.
- Особливості написання автобіографії та характеристики.

35. Дайте визначення терміну «інформація».
36. У чому полягає процес інформаційного обміну в офісі?
37. Зазначте особливості вивчення потреб керівника в інформації.
38. Охарактеризуйте роль офіс-менеджера в прийнятті управлінських рішень.
39. В чому полягає роль офіс-менеджера при ухваленні управлінських рішень?
40. Класифікація управлінських рішень.
41. Класифікація джерел інформації за місцем виникнення.
42. Опишіть канали передачі інформації.
43. Які існують форми і методи пошуку інформації та її презентації?
44. Які технічні канали витоку інформації вам відомі? Назвіть способи їх перекриття.
45. Назвіть способи, якими, на вашу думку, можна мінімізувати загрози втрати цінної інформації?
46. У чому полягає практичне значення планування особистої роботи офіс-менеджера?
47. Визначте й охарактеризуйте основні складові планування діяльності офіс-менеджера.
48. Яким вимогам повинні відповідати цілі офіс-менеджера?
49. Розкрийте сутність методів планування особистої праці офіс-менеджера.
50. За якими етапами необхідно здійснювати процес розроблення плану особистої праці офіс-менеджера?
51. Назвіть і охарактеризуйте види використання планів діяльності офіс-менеджера.
52. Розкрийте сутність та значення визначення пріоритетності справ офіс-менеджера.
53. За допомогою яких принципів може здійснюватися визначення пріоритетності справ офіс-менеджера?
54. Охарактеризуйте традиційні та комп'ютерні засоби планування особистої роботи офіс-менеджера.
55. Назвіть основні документи управління.
56. Охарактеризуйте роботу з документами в підприємстві.
57. Особливості обробки вхідної документації.
58. Як проводиться обробка вихідної документації?
59. Наведіть форми реєстрації документів.
60. В чому полягає основна мета контролю виконання документів?
61. Яких вимог потрібно дотримуватись при формуванні та оформленні справ.
62. В чому полягає підготовка документів до передачі на архівне зберігання?
63. В чому полягає вдосконалення діловодства на підприємстві?
64. Назвіть етапи проведення тендера.
65. Яку інформацію повинна містити тендерна документація?
66. Надайте характеристики основних видів моніторингу.
67. В чому полягає організація і контроль закупівельної діяльності?
68. Наведіть особливості байндерної системи зберігання документації.
69. В чому полягають принципи ефективного контролю за використанням матеріалів?
70. Охарактеризуйте основні групи товарно-матеріальних цінностей.
71. Наведіть основні правила проведення інвентаризації.
72. Назвіть види і призначення комунікацій в офісі.
73. Перерахуйте відомі Вам прийоми, вживані в полемічній діяльності (переговорів, ділової бесіди), і обґрунтуйте, які з них здаються Вам допустимими, а які - неприпустимими.
74. Перелічіть основні види нарад і вкажіть їх специфіку.
75. Наведіть найбільш поширені формули, що вживаються в діловому листуванні.
76. Обговоріть значення і роль неформальних комунікацій (чуток, пліток, новин тощо) в системі офісних комунікацій.
77. Назвіть види і призначення комунікацій в офісі.
78. Які види питань застосовують у діловому спілкуванні?
79. Які психологічні особливості особистості необхідно враховувати в діловому спілкуванні?
80. Перелічіть відомі Вам прийоми, використовувані в полемічній діяльності (переговорів, ділової бесіди), та обґрунтуйте, які з них видаються вам допустимими, а які – неприпустимими.
81. Назвіть прийоми ефективного переконання. Наведіть приклади.
82. У чому полягає технологія телефонних бізнес-комунікацій?
83. Перелічіть основні види нарад і назвіть їх специфіку.
84. Обговоріть значення і роль неформальних комунікацій (чуток, новин і т. п.) в системі офісних комунікацій.
85. Які чинники впливають на сприйняття та розуміння співрозмовників? Охарактеризуйте дію цих чинників.
86. У чому полягають відмінності сприйняття, якщо спілкування відбувається вперше і під час тривалого спілкування?
87. У чому полягають особливості ділових контактів офіс-менеджера?
88. Назвіть основні категорії службовців офісу.
89. У чому полягає система роботи з кадрами?
90. Назвіть недоліки, які можуть виникнути при формуванні спектра посад офісу.
91. Опишіть ситуації, при яких може виникнути проблема появи «офісного планктону».
92. Перерахуйте основні прийоми визначення потреби в співробітниках.
93. Назвіть основні вимоги до підбору кадрів.
94. Охарактеризуйте кадрову політику Вашого університету.
95. Охарактеризуйте корпоративну культуру Вашого університету. З яких елементів вона складається?
96. Перелічіть основні прийоми визначення потреби в співробітниках.

97. Назвіть основні вимоги до підбору кадрів.
98. Назвіть, за якими ознаками можна розпізнати маніпуляцію.
99. Назвіть основні фактори, що сприяють появі мобінгу в офісі, і заходи, які, на Вашу думку, варто здійснювати керівництву та іншим співробітникам щодо його запобігання.
100. Назвіть способи, якими ви намагаєтесь впоратися з гнівом та агресією. Наскільки ефективними вони є?
101. Відзначте, в яких випадках конфлікт в офісі, крім негативних наслідків, може мати й позитивні.
102. Якого стилю поведінки Ви вважаєте потрібно додержуватися в конфліктній ситуації? Чим мотивований Ваш вибір?
103. Яку роль відіграє етикет у професійній діяльності офіс-менеджера?
104. Назвіть етичні вимоги, яких необхідно додержуватись у взаємовідносинах із колегами.
105. Чому, на вашу думку, офіс-менеджерові необхідно знати різні види ділових прийомів?
106. У чому полягають особливості спілкування офіс-менеджера з керівником, колегами, відвідувачами?
107. Які моральні якості повинен мати офіс-менеджер?

12. Навчально-методичне забезпечення

1. Янчишин А. М. Культура професійного мовлення та спілкування : Електронний курс в Moodle.

13. Матеріально-технічне та програмне забезпечення дисципліни (за потреби)

Інформаційна та комп'ютерна підтримка: ПК, планшет, смартфон або інший мобільний пристрій, проєктор. Програмне забезпечення: програми Microsoft Office або аналогічні, доступ до мережі Інтернет, робота з презентаціями.

Вивчення навчальної дисципліни не потребує використання спеціального програмного прикладного забезпечення.

14. Рекомендована література

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування : навч. посібник. Івано-Франківськ : «Лілея», 2015. 160 с.
2. Балабанова Л. В., Сардак О. В. Організація праці менеджера. Підручник. 2-ге видання, перероб. та доп. Київ: Видавничий дім "Професіонал", 2007.
3. Бліхар В., Верескля М, Михаліцька Н. Офіс-менеджмент : навчально-методичний посібник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2021. 348 с.
4. Васильченко М. І., Гришко В. В. Комунікативний менеджмент : навч. посібник. Полтава : ПолтНТУ, 2018. 228 с.
5. Виноградський М.Д. Організація праці менеджера : навч. посіб. для студ. екон. вузів Київ : Кондор, 2002. 518 с.
6. Водянка Л. Д., Тодорюк С. І., Карп А. Г. Тайм-менеджмент як техніка планування робочого часу персоналу. *Економіка та держава*. 2020. № 7. С. 119–123.
7. Данюк В.М. Організація праці менеджера: Навч. посіб. Київ: КНЕУ, 2006. 276 с.
8. Доброзорова О. В., Осадчук І. В. Організація праці менеджера: навчальний посібник / МОН. Київ: Кондор, 2009. 452 с.
9. Довгань Л. Є. Праця керівника, або практичний менеджмент. Київ: ЕксОб, 2002. 384 с.
10. Єлізарова І. А. Стиль ділового успіху. Навчальний посібник Київ: Кондор, 2007. 160 с.
11. Жуковська В. М. Діловодство. Практикум: навч. посіб. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2004. 152 с.
12. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: Навч. посіб. – 2-ге вид., перероб. і доп. Київ: ЦНЛ, 2005. 224 с.
13. Іванова І. В. Менеджер – професійний керівник: Навч. посіб. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001. 107 с.
14. Красноруцький О. О., Смігунова О. В. Етичні аспекти проведення ділових переговорів в сучасних умовах. *Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства. Економічні науки*. Вип. 171. Х. : ХНТУСГ, 2016. С. 21–26.
15. Кускова С. В. Офіс-менеджмент : навч.-метод. посібник. Харків. нац. техн. ун-т сіл. госп-ва ім. П. Василенка. Х. : Стильна типографія, 2020. 312 с.
16. Малахов В. А. Етика спілкування: Навч. посіб. Київ: Либідь, 2006. 384 с.
17. Матвеева Ю. Т., Мирошніченко Ю. О. Офіс-менеджмент : конс-пект лекцій. Суми : Вид-во СумДУ, 2017. 206 с.
18. Матвеева Ю.Т., Майборода Т.М., Кириченко К. І. Офіс-менеджмент : підручник. Суми : Сумський державний університет, 2021. 400 с.
19. Молоткіна В. К. Організація сучасної ділової комунікації : навч.-метод. посібник. Переяслав-Хмельницький : «Видавництво КСВ», 2018. 267 с.
20. Новак В. О., Макаренко Л. Г., Луцький М. Г. Інформаційне забезпечення менеджменту. Навчальний посібник. Київ: Кондор, 2007. 424 с.
21. Олійник О. Б. Ділове мовлення. Навч. посібник. Київ: Кондор, 2009. 170 с.
22. Організаційна культура та корпоративний імідж підприємства: навч. посібник / Т. О. Дяченко, Л. І. Скібіцька. Київ: Освіта України, 2011. 248 с.

23. Організація праці менеджера. Опорний конспект лекцій для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня "бакалавр" напряму підготовки "Менеджмент"/ Уклад.: Іванова І. В., Казмерчук-Палащина Н. Г. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006.
24. Прищак М. Д., Лесько О. Й. Етика та психологія ділових відносин : навч. посібник. Вінниця : ВНТУ, 2016. 151 с.
25. Прищак М. Д., Лесько О. Й. Психологія управління в організації : навч. посібник. 2-ге вид., перероб. і доп. Вінниця, 2016. 150 с.
26. Сівашенко Т. В., Скібіцька Л. І. Організація праці менеджера. Практикум: навч. посібник для студентів екон. вузів. Київ: Освіта України, 2011. 248 с.
27. Скібіцька Л. І. Діловодство: Навчальний посібник. Друге видання. Київ: Кондор, 2009. 220 с.
28. Скібіцька Л. І. Конфліктологія: Навчальний посібник. 2-ге вид. Київ: Кондор, 2009. 384 с.
29. Скібіцька Л. І. Лідерство та стиль роботи менеджера: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 192 с.
30. Скібіцька Л. І. Організація праці менеджера : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2010. 360 с.
31. Скібіцька Л. І. Офісний менеджмент: практикум : навч. посібник. К. : ЦУЛ, 2016. 360 с.
32. Скібіцька Л. І. Тайм-менеджмент: Навч. посібник для студ. економ. вузів. Київ: Кондор, 2009. 528 с.
33. Скібіцький О. М., Матвєєв В. В., Жаворонков В. О. Соціально психологічні аспекти. Менеджмент підприємницької діяльності / Навчальний посібник. Київ: Кондор, 2012. 912 с.
34. Шевчук С. В. Українське ділове мовлення : навч. посіб. 9-те вид., випр. і доп. Київ : Алерта, 2018. 302 с.
35. Шевчук С. Т. Управління сучасним офісом. Навч. посібник. Київ: Центр учбової літератури. 2010. 184 с.

15. Інформаційні ресурси

1. Модульне середовище Хмельницького національного університету (Кафедра української філології, курс «Основи офіс-менеджменту»). Доступ до ресурсу: <https://msn.khnu.km.ua>.

Основи офіс-менеджменту

Тип дисципліни	Вибіркова загальної підготовки
Освітній рівень	Перший (бакалаврський)
Мова викладання	Українська
Семестр	-
Кількість встановлених кредитів ЄКТС	4,0
Форми навчання, для яких викладається дисципліна	Денна/заочна

Результати навчання. Студент, який успішно завершив вивчення дисципліни, повинен уміти: розрізняти типи сучасних офісів; планувати робоче місце; організовувати повсякденну офісну діяльність; застосовувати навички безконфліктної комунікації; організовувати наради та презентації; раціонально планувати час; працювати з інформацією та документами; використовувати інформаційні технології в професійній діяльності; використовувати набуті знання в практичній економічній та управлінській діяльності; *знати*: цілі та завдання, що вирішуються в процесі організації роботи офіс-менеджера; основні напрямки діяльності офіс-менеджера; роль керівника в офісі; посадові обов'язки та порядок роботи офіс-менеджера; методи забезпечення ефективної роботи офісу, типи офісів та принципи їх забезпечення; вимоги ергономіки офісу і охорони праці співробітників офісу; прийоми ділового спілкування; вимоги до комунікативної та інформаційної діяльності офісу; функції та завдання основних функціональних служб офісу.

Зміст навчальної дисципліни. Основні принципи офіс-менеджменту. Ергономіка офісу. Інформаційне та документаційне забезпечення офісу. Документування управлінської діяльності підприємства. Інформаційне забезпечення керівників. Планування роботи офіс-менеджера. Організація функціонування управління справами. Господарська діяльність офіс-менеджера. Комунікації в офісі. Управління бізнес-комунікаціями в офісі. Управління персоналом офісу. Професійна етика і внутрішньоофісні відносини співробітників офісу.

Запланована навчальна діяльність: лекції – 16 год., практичні заняття – 34 год., самостійна робота – 70 год., разом – 120 год.

Форми (методи) навчання: лекції (з використанням методів проблемного навчання і мультимедійних засобів); практичні заняття (з використанням методів комп'ютерного моделювання, тренінгів, практикумів), самостійна робота (індивідуальні завдання; читачий щоденник); словесні (розповідь, бесіда, пояснення); практичні (вправи, брейн-ринг, публічний виступ); наочні (ілюстрування навчального матеріалу, роздатковий матеріал, показ слайдів)

Форми оцінювання результатів навчання: усне опитування, письмовий контроль, тестовий контроль, самоконтроль, захист індивідуальних завдань.

Вид семестрового контролю: залік

Навчальні ресурси:

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування : навч. посібник. Івано-Франківськ : «Лілея», 2015. 160 с.
2. Балабанова Л. В., Сардак О. В. Організація праці менеджера. Підручник. 2-ге видання, перероб. та доп. Київ: Видавничий дім "Професіонал", 2007.
3. Бліхар В., Верескля М., Михаліцька Н. Офіс-менеджмент : навчально-методичний посібник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2021. 348 с.
4. Васильченко М. І., Гришко В. В. Комунікативний менеджмент : навч. посібник. Полтава : ПолтНТУ, 2018. 228 с.
5. Модульне середовище Хмельницького національного університету (Кафедра української філології, курс «Основи офіс-менеджменту»). Доступ до ресурсу: <https://msn.khnu.km.ua>.

Викладач: кандидат філологічних наук, доцент Янчишин А.М.