

КУСКОВА С.В.

ОФІС-МЕНЕДЖМЕНТ

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

для здобувачів вищої освіти денної та заочної форми навчання



ХАРКІВ 2024

Міністерство освіти і науки України

ДЕРЖАВНИЙ БІОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет менеджменту, адміністрування та права
Кафедра менеджменту, бізнесу і адміністрування

С. В. Кускова

ОФІС-МЕНЕДЖМЕНТ
МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ
для здобувачів вищої освіти денної та заочної форми навчання

Затверджено
рішенням Науково-методичної
ради факультету МАП
Протокол № 6 від 9.02.2024 р.

Харків
2024

УДК 005.936.21(07)
К 94

Схвалено на засіданні кафедри менеджменту, бізнесу і адміністрування
Протокол № 5 від 8.01.2024 р.

Р е ц е н з е н т и:

Древаль Ю. Д., доктор наук з державного управління, професор, професор кафедри правознавства Полтавського університету економіки і торгівлі

Колпаченко Н. М., кандидат економічних наук, доцент, завідувачка кафедри менеджменту Приватного закладу вищої освіти «Харківський технологічний університет «Шаг»

К-94 Кускова С. В.

Офіс-менеджмент: методичні вказівки до самостійної роботи для здобувачів вищої освіти денної та заочної форми навчання / Упорядник: С. В. Кускова – Харків: ДБТУ [б. в.], 2024. – 77 с. – Бібліогр. 73-76 (45 назв)

Методичні вказівки до організації самостійної роботи розроблено відповідно до робочої програми дисципліни «Офіс-менеджмент».

Призначені для здобувачів вищої освіти денної та заочної форми навчання.

УДК 005.936.21(07)

Відповідальна за випуск: Ю.М. Сагачко, канд. екон. наук, доцент

© Кускова С. В., укладання, 2024
© ДБТУ, 2024

ЗМІСТ

Вступ	4
Політика курсу	7
Методичні рекомендації до самостійного вивчення матеріалу	8
Питання для самостійного вивчення	10
Методичні вказівки до виконання індивідуального завдання	17
Рекомендації до написання реферату	18
Індивідуальне завдання для студентів заочної форми навчання і методичні вказівки до його виконання	23
Запитання для самоконтролю	30
Тести для самоконтролю знань	35
Список рекомендованих джерел	73

ВСТУП

Офіс-менеджмент - один з видів управлінської діяльності, головними завданнями якого є створення найбільш сприятливих матеріальних, технічних, санітарно-гігієнічних і соціально-психологічних умов ефективної роботи управлінського апарату, інформаційно-документаційне забезпечення менеджменту підприємства, планування, організація, координація, мотивація, розвиток і контроль роботи штабних служб (секретаріату, кур'єрської служби, адміністративно-господарського підрозділу тощо).

Дисципліна «Офіс-менеджмент» – спрямована на надання здобувачам вищої освіти цілісної і логічно послідовної системи знань про суть офісного менеджменту, ознайомлення з розвитком науки офісного менеджменту, принципами, функціями, методами та механізмом управління документуванням в умовах функціонування підприємств та організацій.

Вивчення дисципліни «Офіс-менеджмент» дає можливість здобувачу вищої освіти:

знати: цілі та завдання, що вирішуються в процесі організації роботи офіс-менеджера, основні напрямки діяльності офіс-менеджера, посадові обов'язки та порядок роботи офіс-менеджера, методи забезпечення ефективної роботи офісу, типи офісів та принципи їх забезпечення, прийоми ділового спілкування;

уміти: розрізняти типи сучасних офісів, планувати робоче місце, застосовувати навички безконфліктної комунікації, організовувати наради та презентації, раціонально планувати час, працювати з інформацією та документами, використовувати набуті знання в практичній економічній та управлінській діяльності.

Мета дисципліни «Офіс-менеджмент» – 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, інформаційно-документаційне забезпечення офіс-менеджменту та прийоми і засоби роботи з документами.

Завдання дисципліни «Офіс-менеджмент» – вивчення загальних положень, принципів та методів організації роботи офіс-менеджера, ознайомлення із засадами організації сучасного офісу, оволодіння методами організації корпоративних заходів, методами організації прийому ділових партнерів, методами організації та

проведення презентацій, формування практичних навичок із питань взаємодії офіс-менеджера зі співробітниками офісу.

Предметом навчальної дисципліни «Офіс-менеджмент» є система знань про суть управління людськими, фінансовими, матеріальними та інформаційними ресурсами, історію науки менеджменту, принципи, функції, методи та механізм управління в умовах функціонування підприємств.

Вивчення дисципліни «Офіс-менеджмент» забезпечує формування у здобувачів вищої освіти компетентностей:

- навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;
- здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел;
- навички міжособистісної взаємодії;
- здатність працювати в команді;
- здатність планувати та управляти часом;
- здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел;
- навички міжособистісної взаємодії;
- здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів діяльності);
- здатність до соціальної взаємодії, до співробітництва й розв'язання конфліктів;
- здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки;
- здатність використовувати систему електронного документообігу.

Програмними результатами навчання дисципліни «Офіс-менеджмент» є:

- застосування норм та правил професійного спілкування українською мовою;
- уміння користуватися системою електронного документообігу;
- уміння здійснювати пошук та узагальнення інформації, робити висновки і формувати рекомендації в межах своєї компетенції;
- уміння проводити наради та презентації, застосовувати найефективніші стилі поведінки в конфліктній ситуації;
- уміння раціонально використовувати час, управляти потоком

відвідувачів; використовувати технічні засоби управління;

- уміння складати та оформлювати документи: організаційно-розпорядчі, з особового складу, з господарської та зовнішньоекономічної діяльності;

- уміння формувати потоки документів, організувати порядок проходження і виконання документів;

- уміння використовувати комп'ютерні програми автоматизації діловодства.

Під час викладання дисципліни «Офіс-менеджмент» застосовуються такі *методи навчання*: словесні (пояснення, розповідь, лекція, семінар, бесіда (вступна, бесіда-повторення); наочні (ознайомлення зі зразками документів); практичні: (вправи із заповненням зразків документів, ведення документації); методи контролю і самоконтролю, метод усного контролю, метод письмового контролю.

Навчальна дисципліна «Офіс-менеджмент» складається з лекцій, семінарських занять, самостійної та індивідуальної роботи. Лекційні заняття передбачають ведення письмового конспекту. Підготовка семінарських занять передбачає усне опрацювання теоретичних питань та дискусію за темою. Підготовка завдань до самостійних та індивідуальних робіт здійснюється у друкованому вигляді (формат MicrosoftWord або PowerPoint (де необхідно) за визначеним шаблоном та передбачає усне опитування здобувачів протягом семінарського заняття до теми або на груповій/індивідуальній консультації.

ПОЛІТИКА КУРСУ

Для успішного вивчення дисципліни та складання контрольних заходів необхідним є вивчення навчального матеріалу за кожною темою. Специфіка курсу здебільшого передбачає акцент на розумінні підходів і принципів, ніж запам'ятовування визначень. Кожен здобувач повинен ознайомитися і слідувати Положенню про академічну доброчесність учасників освітнього процесу та Кодексу честі ДБТУ. Зокрема, для успішного засвоєння програмного матеріалу студенти зобов'язані:

- не запізнюватися на заняття;
- не пропускати заняття без поважних причин;
- самостійно вивчати матеріал пропущеного заняття;
- системно і регулярно працювати з навчальною і науковою літературою;
- конструктивно підтримувати зворотній зв'язок на всіх заняттях;
- брати активну участь у навчальному процесі;
- своєчасно виконувати завдання для самостійної роботи;
- відключити мобільний телефон під час занять;
- бути терпимими і доброзичливими до всіх учасників освітнього процесу;
- брати участь у контрольних заходах (поточний контроль, модульний контроль, контроль самостійної роботи; підсумковий контроль);
- пам'ятати, що будь-яке копіювання або відтворення результатів чужої праці, якщо тільки робота не має груповий формат, використання завантажених з Інтернету матеріалів кваліфікується як порушення норм і правил академічної доброчесності та передбачає притягнення винного до відповідальності, у порядку, визначеному Положенням про академічну доброчесність учасників освітнього процесу.

Студент успішно навчається, якщо послідовно набирає кредити, необхідні для здобуття ступеня бакалавр. Для цього потрібно, щоб накопичувальний бал був не нижче, ніж 60 балів за даною дисципліною.

Якщо накопичувальний бал нижче 60 балів, студент вважається неуспішним і може бути відрхований з університету.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ МАТЕРІАЛУ

Самостійна робота – це обов’язків різновид пізнавальної діяльності студентів.

Кожний вид навчальних занять має елементи самостійної роботи, тому в освітньому процесі використовуються різні види самостійної роботи студентів.

В цілому самостійну роботу студентів можна умовно розділити на дві форми:

- самостійна робота студентів щодо підготовки до навчальних занять;

- самостійна робота студентів, передбачена навчальним планом та робочою програмою дисципліни.

Перша форма самостійної роботи реалізується на практиці у наступних видах:

- підготовка до наступної лекції. Теми курсу логічно тісно пов’язані між собою, тому вивчений матеріал є базою для сприйняття наступних питань. Таким чином, вивчення матеріалу раніше прослуханих лекцій – це обов’язкова передумова активного якісного сприйняття змісту наступних лекцій;

- підготовка до практичних занять. Ця робота передбачає глибоке самостійне вивчення студентами теми курсу або її окремих питань, за якими буде проводитися практичне заняття. Крім цього, підготовка до практичного заняття при забезпеченні студентів необхідними методичними матеріалами включає знайомство студентів з наступними завданнями, підбір і вивчення необхідних законодавчих актів, інструктивна методичних матеріалів, положень, методик розрахунків та інше. При необхідності закінчення виконання практичних завдань є домашньою роботою студентів, що також передбачає самостійне опрацювання учбового матеріалу;

- самостійна робота студентів на практичному занятті. Ступінь самостійності роботи студентів залежить в основному від ступеню індивідуалізації завдань.

Друга форма самостійної роботи студентів характеризується більш високим рівнем самостійної пізнавальної діяльності студентів.

Самостійна робота з дисципліни спонукає студента до роботи з основною та додатковою літературою, з ресурсами мережі Інтернет для закріплення набутих і здобуття нових знань й умінь, а також виконання поставлених завдань.

Основною метою самостійної роботи студентів є поглиблене всебічне самостійне оволодіння матеріалом навчальних тем, розвиток у них навичок роботи з друкованими матеріалами. Самостійна робота студентів повинна підвищувати рівень і якість знань, ефективно сприяти формуванню та розвитку у студентів професійних знань та навичок. До того ж її завдання – оптимізувати розумову активність студента.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ

Ряд питань навчальної дисципліни виносяться на самостійне опрацювання. Оцінка результатів самостійної роботи є важливим компонентом освітнього процесу. На самостійну роботу виносяться опрацювання студентом питань та виконання індивідуально завдання (есе, реферату, презентації).

Для виконання завдань самостійної роботи студентам необхідно зробити конспект нижчезазначених питань, використовуючи список рекомендованих джерел.

Тема 1

Основні принципи офіс-менеджменту

1. Поняття дефініції «офіс».
 2. Сутність, зміст, предмет, об'єкт та особливості офісного менеджменту.
 3. Основні структурні підрозділи офісу
 4. Призначення структурних підрозділів офісу.
 5. Відмінність між секретарем та офіс-менеджером.
 6. Види планів, які розробляє керівництво підприємство, які формують офіс-менеджери та розробленням яких займається персонал особисто.
 7. Сутність посадових інструкцій.
 8. Професійні якості офіс-менеджера.
 9. Роль офіс-менеджера в структурі управління підприємством.
 10. Функціональні обов'язки офіс-менеджера.
 11. Навики та компетенції офіс-менеджера.
 12. Характеристика вимог, що висуваються до сучасного офіс-менеджера.
 13. Передумови щодо заняття посади офіс-менеджера.
- Рекомендована література [2; 13; 24].*

Тема 2

Ергономіка офісу

1. Поняття ергономіки офісу.
2. Основні вимоги та рекомендації щодо раціональної організації робочих місць співробітників офісу.
3. Планування офісу.
4. Інтер'єр основних функціональних зон офісу.
5. Фактори, що впливають на умови праці офісних

співробітників.

6. Система «5S». Суть і взаємозв'язок її складових елементів.
7. Особливості комбінованого планування офісу.
8. Зв'язок інтер'єр офісу з іміджем підприємства.
9. Інтер'єрні рішення в оформленні офісу.

Рекомендована література [6; 21; 43].

Тема 3

Інформаційне та документаційне забезпечення офісу

1. Управлінська інформація в офісі.
2. Визначення понять «інформація» і «документ». Відмінність між даними поняттями.
3. Інформаційне забезпечення офісної діяльності.
4. Інформаційні ресурси, які потрібно використовувати в підприємстві.
5. Документаційне забезпечення функціонування офісу.
6. Документообіг в офісі та вимоги, які до нього пред'являються.
7. Робота з конфіденційними інформаційними ресурсами офісу.
8. Технічні канали витоку інформації та способи їх перекриття.
9. Способи мінімізації загроз втрати цінної інформації через навмисні дії працівників підприємства.

Рекомендована література [2; 17; 21].

Тема 4

Документування управлінської діяльності підприємства

1. Класифікація документів.
2. Види документів.
3. Реквізити управлінських документів.
4. Характеристика складових елементів документа.
5. Загальні вимоги до оформлення документів.
6. Правила комп'ютерного оформлення документів.
7. Вимоги до змісту та оформлення найбільш уживаних документів.
8. Характеристика тексту документа.
9. Документи щодо особового складу та з кадрово-контрактних питань.
10. Особливості складання заяв.

11. Довідково-інформаційні документи підприємства.
 12. Особливості написання автобіографії та характеристики.
- Рекомендована література [10; 12; 13; 15; 32; 34; 37; 45].*

Тема 5

Інформаційне забезпечення керівників

1. Принципи ефективної роботи з інформацією.
 2. Процес інформаційного обміну в офісі.
 3. Роль офіс-менеджера в ухваленні управлінських рішень.
 4. Особливості вивчення потреб керівника в інформації.
 5. Роль офіс-менеджера в прийнятті управлінських рішень.
 6. Класифікація управлінських рішень.
 7. Класифікація джерел інформації за місцем виникнення.
 8. Канали передачі інформації.
 9. Форми і методи пошуку інформації та її презентації.
 10. Технічні канали витоку інформації.
 11. Способи перекриття каналів витоку інформації.
 12. Способи мінімізації загрози втрати цінної інформації.
- Рекомендована література [4; 18; 24; 26; 27].*

Тема 6

Планування роботи офіс-менеджера

1. Правила планування робочого часу офіс-менеджера.
 2. Методи боротьби з поглиначами часу.
 3. Практичне значення планування особистої роботи офіс-менеджера.
 4. Характеристика основних складових планування діяльності офіс-менеджера.
 5. Сутність методів планування особистої праці офіс-менеджера.
 6. Етапи процесу розроблення плану особистої праці офіс-менеджера.
 7. Характеристика видів використання планів діяльності офіс-менеджера.
 8. Сутність та значення визначення пріоритетності справ офіс-менеджера.
 9. Принципи визначення пріоритетності справ офіс-менеджера.
 10. Характеристика традиційних та комп'ютерних засобів планування особистої роботи офіс-менеджера.
- Рекомендована література [6; 19; 25; 36; 39; 42].*

Тема 7

Організація функціонування управління справами

1. Основні документи управління.
 2. Характеристика роботи з документами в підприємстві.
 3. Особливості обробки вхідної документації.
 4. Особливості обробки вихідної документації.
 5. Організація роботи з документами.
 6. Форми реєстрації документів.
 7. Реєстрація та контроль виконання документів.
 8. Вимоги щодо формування та оформлення справ.
 9. Підготовка документів до передачі на архівне зберігання.
 10. Планування робіт із вдосконалення діловодства.
- Рекомендована література [15; 17; 18; 21; 37; 44].*

Тема 8

Господарська діяльність офіс-менеджера

1. Етапи проведення тендера.
 2. Аналіз пропозицій.
 3. Інформація щодо тендерної документації.
 4. Організація та контроль закупівельної діяльності.
 5. Організація оснащення офісу.
 6. Матеріальна відповідальність.
 7. Характеристика основних видів моніторингу.
 8. Особливості байндерної системи зберігання документації.
 9. Принципи ефективного контролю за використанням матеріалів.
 10. Характеристика основних груп товарно-матеріальних цінностей.
 11. Основні правила проведення інвентаризації.
- Рекомендована література [1; 3; 24; 45].*

Тема 9

Комунікації в офісі

1. Види і призначення комунікацій в офісі.
2. Усні комунікації в офісі: публічні виступи, наради і переговори.
3. Основні види нарад та їх специфіка.
4. Телефонна розмова в системі офісних усних комунікацій.

5. Письмові комунікації: зовнішнє і внутрішнє ділове листування.

6. Прийоми, вживані в полемічній діяльності.

7. Формули, що вживаються в діловому листуванні.

8. Роль неформальних комунікацій в системі офісних комунікацій.

Рекомендована література [1; 3; 5; 45].

Тема 10

Управління бізнес-комунікаціями в офісі

1. Види і призначення комунікацій в офісі.

2. Бар'єри комунікаційного процесу.

3. Особисті та психологічні якості комунікатора.

4. Види питань, що застосовуються у діловому спілкуванні.

5. Психологічні особливості ділового спілкування.

6. Поєднання вербальних і невербальних засобів спілкування.

7. Мистецтво ставити запитання.

8. Технологія телефонних бізнес-комунікацій.

9. Прийоми ефективного переконання.

10. Особливості ділових контактів офіс-менеджера.

Рекомендована література [1; 5; 24; 26; 28; 39].

Тема 11

Управління персоналом офісу

1. Характеристика персоналу офісу.

2. Основні категорії службовців офісу.

3. Система роботи з кадрами.

4. Основні прийоми визначення потреби в співробітниках.

5. Основні вимоги до підбору кадрів.

6. Мотивація персоналу.

7. Корпоративна культура.

Рекомендована література [6; 8; 11; 18; 28; 40; 45].

Тема 12

Професійна етика і внутрішньоофісні відносини співробітників офісу

1. Етика ділових взаємин у трудовому колективі.

2. Роль сучасного етикету в професійній діяльності офіс-менеджера.

3. Етикет проведення офіційних прийомів.
 4. Особливості спілкування офіс-менеджера з керівником, колегами, відвідувачами.
 5. Моральні якості офіс-менеджера.
 6. Стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях.
 7. Маніпуляції в офісі.
 8. Проблема моббінгу в офісі.
- Рекомендована література [1; 7; 24; 38; 39; 45].*

Критерії оцінювання самостійної роботи студентів

<i>Рівень, шкала, ECTS, оцінка</i>	<i>Теоретична підготовка, практичні вміння й навички</i>
Високий, А (100-90 балів), відмінно (5)	Студент повно і всебічно розкриває винесені для самостійного опрацювання питання, вільно оперує поняттями і термінологією, демонструє глибокі знання джерел, має власну думку щодо відповідної теми і може аргументовано її доводити. Усі види практичних завдань правильно виконані та оформлені належним чином.
Вище достатнього, В (89-83 бали), добре (4)	Загалом студент повно розкриває винесені для самостійного опрацювання питання, вільно оперує поняттями і термінологією, демонструє належні знання джерел, має власну думку щодо відповідної теми, однак недостатньо аргументовано її доводить. Усі види практичних завдань правильно виконані та оформлені належним чином, проте трапляються поодинокі помилки у виконанні.
Достатній, С (82-74 бали), добре (4)	Студент розкриває винесені для самостійного опрацювання питання, оперує поняттями і термінологією, демонструє знання джерел, має власну думку щодо відповідної теми, однак не може її довести. Усі види практичних завдань виконані та оформлені належним чином, проте допущено помилки у виконанні завдань.
Середній, D (73-64 бали), задовільно (3)	Студент розкриває не всі питання, винесені для самостійного опрацювання, невпевнено оперує поняттями і термінологією, демонструє знання більшості джерел. При виконанні практичних завдань припускається помилок, виконані завдання оформлені належним чином, однак деякі завдання не виконані.
Середній, E (63-60 балів), задовільно (3)	Студент розкриває окремі питання, винесені для самостійного опрацювання, недостатньо розуміє їх сутність, намагається робити висновки, але при цьому припускається помилок, матеріал викладає нелогічно. Завдання, винесені на самостійне опрацювання, виконані лише на 50%, допущено помилки при їх оформленні.
Початковий, FX (59-35 балів), незадовільно (2)	Студент у загальних рисах розкриває питання, винесені для самостійного опрацювання, не розуміє їх сутність, намагається робити висновки, але при цьому припускається помилок, матеріал викладає нелогічно. Виконуються лише окремі завдання, винесені на самостійне опрацювання, не дотримуючись вимог при їх оформленні.
Початковий, F (34-1 бал), незадовільно (1)	Студент повністю не знає матеріал, винесений на самостійне опрацювання. Не виконані завдання, винесені на самостійне опрацювання.

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ЗАВДАННЯ

Індивідуальна навчально-дослідна робота є видом самостійної індивідуальної роботи студента, результати якої використовуються у процесі вивчення програмного матеріалу навчальної дисципліни.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) з дисципліни «Офіс-менеджмент» – це вид науково-дослідної роботи студента, що містить результати дослідницького пошуку, відображає певний рівень його навчальної компетентності.

Мета ІНДЗ: самостійне вивчення частини програмного матеріалу, систематизація, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань із навчального курсу, удосконалення навичок самостійної навчально-пізнавальної роботи.

Зміст ІНДЗ: завершена теоретична або практична робота у межах навчальної програми курсу, яка виконується на основі знань, умінь та навичок, отриманих під час лекційних, практичних, індивідуальних та самостійних занять.

Оцінка з ІНДЗ є обов'язковим балом, який враховується при підсумковому оцінюванні навчальних досягнень студентів з навчальної дисципліни.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО НАПИСАННЯ РЕФЕРАТУ

Однією з первинних форм результату самостійної роботи студента є реферат, що містить елементи наукової творчості, теоретичної та практичної новизни.

Реферат – це короткий виклад великого наукового дослідження або кількох праць з якоїсь наукової проблеми. У процесі його підготовки необхідно опрацювати декілька джерел, вибрати найцікавіші положення, найяскравіші приклади. Як особливий вид наукової роботи студента, *реферат повинен відповідати наступним вимогам:*

- актуальність теми, відповідність її сучасному стану офіс-менеджменту та бібліотечно-інформаційної діяльності й перспективам їхнього розвитку;

- об'єктивність дослідження та повнота висвітлення питань;

- коротка характеристика історії досліджуваної проблеми, її сучасного стану, а також передового досвіду роботи у відповідній галузі;

- чіткість характеристики об'єкта, предмета, мети, завдань і методів дослідження;

- логічна послідовність викладу матеріалу;

- правильність структури та рубрикації;

- відповідність фактичного матеріалу методологічним нормам;

- доказовість висновків і обґрунтованість практичних рекомендацій;

- бездоганність тексту з погляду законів і правил логіки, граматики та пунктуації.

Реферат студенти виконують відповідно до завдання-графіка з дисципліни. Цей процес контролює викладач.

Основні етапи виконання реферату:

- вибір теми;

- визначення наукової проблеми, об'єкта та предмета дослідження;

- окреслення мети і завдання;

- пошук і опрацювання тематичної літератури, інформаційних джерел з теми;

- розроблення плану дослідження, композиції та рубрикації;

- розкриття змісту;

- оформлення висновків;

- оформлення списку використаних джерел;

- технічне оформлення.

Орієнтовна структура реферату:

- титульний аркуш;
- зміст (план);
- вступ;
- розділи (основна частина реферату);
- висновки;
- список використаних джерел;
- додатки.

На *титульному аркуші* реферату вказують офіційну назву навчального закладу, інституту, кафедри; прізвище, ім'я, по-батькові автора реферату, повна назва теми, прізвище, ініціали наукового керівника, його науковий ступінь і вчене звання; місто, де знаходиться навчальний заклад і рік написання реферату.

Після титульного аркуша подається *зміст (план)* реферату з точною назвою кожного розділу (або параграфу) із вказуванням його сторінок.

У *вступі* реферату обґрунтовується актуальність теми, її особливості, значущість з огляду на розвиток науки та практики або науково-методичної діяльності, формулюються мета й задачі дослідження. Також необхідно подати аналіз використаних джерел, вказавши при цьому авторів, які вивчали дану тематику, визначити сутність основних чинників, що вплинули на розвиток явища або процесу, які досліджуються, та є недостатньо дослідженими, з'ясувати причини їх слабкої аргументації.

Основну частину реферату складають логічно поєднані між собою розділи. Слід використовувати синтаксичні конструкції, характерні науковому стилю, уникати складних граматичних зворотів, незвичних термінів і символів або пояснювати їх при першому згадуванні в тексті реферату. Терміни, окремі слова й словосполучення можна замінювати абрєвіатурами і сприйнятливими текстовими скороченнями, значення яких зрозуміле з контексту реферату. Недопустимо використання цитат без посилання на автора. При цитуванні будь-якого фрагменту джерела недопустимі неточності. Взагалі, цитатами не слід зловживати, особливо громіздкими. Якщо якийсь важливий документ потребує наведення його в тексті реферату в повному обсязі, то краще винести його в додатки.

У рефераті необхідно визначити і викласти основні тенденції дослідження, підкріпити їх найтипівішими прикладами. Також мають бути відображені сучасні ідеї та гіпотези, методики та

методичні підходи до вивчення проблеми. Доцільно зупинитися на якомусь дискусійному аспекті і спробувати проаналізувати позиції сторін, спробувати, приєднавшись до однієї з них, або висловити власну думку на певну проблему та визначити перспективи її вирішення.

Кожен розділ реферату повинен завершуватись короткими, чіткими і лаконічними висновками, де узагальнено оцінки та практичні рекомендації. Можна стисло вказати на перспективи подальшого дослідження даної проблеми.

Список використаних джерел складається з дотриманням загальних вимог до праць подібного формату. До списку використаних джерел реферату безпосередньо мають бути включені в алфавітному порядку лише використані матеріали.

Додатки. До них належать, як правило, ілюстративний матеріал: рисунки, таблиці тощо. Кожний додаток повинен мати порядковий номер, до якого можна робити посилання в основному тексті реферату (наприклад: «див. додаток 1»), а також власну назву. Додаток може розташовуватися на одній чи декількох сторінках. Якщо додаток запозичений з якоїсь опублікованої праці, треба дати посилання на джерело.

Обсяг реферату визначається специфікою досліджуваного питання і змістом матеріалів (документів), їх науковою цінністю та практичним значенням. Оптимальний обсяг реферату, як правило, не повинен перевищувати 20 друкованих сторінок.

Матеріал реферату може бути оформлений у вигляді *презентації*.

Орієнтовні теми та плани рефератів

Тема 1. Основні принципи управління в організації

- 1.1. Основні поняття управління.
- 1.2. Основні функції управління.
- 1.3. Сучасні концепції менеджменту.
- 1.4. Місце офісу в організаційній структурі управління.

Тема 2. Сутнісно-змістова основа офіс-менеджменту

- 2.1. Поняття офіс-менеджменту та офісу.
- 2.2. Види та класифікація офісів.
- 2.3. Стиль та дизайн офісу.
- 2.4. Методи управління сучасним офісом.

Тема 3. Офіс-менеджер: обов'язки та завдання в структурі управління організацією

3.1. Посада «офіс-менеджер».

3.2. Вимоги до офіс-менеджера щодо забезпечення ефективної роботи офісу.

3.3. Імідж офіс-менеджера.

Тема 4. Організація роботи сучасного офісу

4.1. Принципи ефективної організації роботи офісу.

4.2. Зонування офісного простору.

4.3. Організація робочого місця офіс-менеджера.

4.4. Програмні, апаратні й технічні засоби для роботи в офісі.

Тема 5. Безпека діяльності офісу

5.1. Небезпечні чинники, що впливають на працівників та відвідувачів офісу.

5.2. Впровадження принципів «зеленого офісу» в контексті підвищення безпеки діяльності офісу.

5.3. Захист від офіс-аферистів.

Тема 6. Документаційне забезпечення управління офісу

6.1. Сутність документа. Види документів.

6.2. Особливості формування та зберігання документації.

6.3. Мова службових документів.

6.4. Особливості роботи офіс-менеджера з документами.

Тема 7. Господарська діяльність офіс-менеджера

7.1. Аналіз пропозицій.

7.2. Організація та контроль закупівельної діяльності.

7.3. Організація оснащення офісу.

7.4. Матеріальна відповідальність.

Тема 8. Управління бізнес-комунікаціями в офісі та професійна етика і поведінка співробітників офісу

8.1. Природа і бар'єри комунікаційного процесу.

8.2. Особисті та психологічні якості гарного комунікатора.

8.3. Стратегії (стилі) поведінки в конфліктних ситуаціях.

8.4. Етика ділових взаємовідносин у трудовому колективі.

Тема 9. Планування роботи «офіс-менеджера» в офісі

9.1. Принципи та правила планування робочого часу офіс-менеджера.

9.2. Методи боротьби з поглиначами часу.

9.3. Тайм-менеджмент.

Тема 10. Інформаційне забезпечення керівників

10.1. Загальні принципи ефективної роботи з інформацією.

10.2. Роль офіс-менеджера в прийнятті управлінських рішень.

10.3. Вивчення потреб керівників в інформації.

Критерії оцінювання реферату

<i>Рівень, шкала, ECTS, оцінка</i>	<i>Теоретична підготовка, практичні вміння й навички</i>
Високий, А 100-90 балів, відмінно (5)	Студент повністю розкрив тему реферату, аргументував її конкретними прикладами, положеннями, використав належний бібліографічний апарат, оформив роботу згідно вимог такого типу робіт, вільно володіє фактичним матеріалом теми, дає вичерпні відповіді з цієї теми.
Вище достатнього, В 89-83 бали, добре (4)	Студент розкрив тему реферату, навів її доказову базу, є посилання на конкретні джерела, належне оформлення роботи, орієнтується в темі реферату і дає відповіді на поставлені запитання щодо змісту реферату.
Достатній, С 82-74 бали, добре (4)	Студент не повністю розкрив тему реферату, допустив неточності у формулюванні основних думок. В оформленні роботи наявні незначні стилістичні огріхи.
Середній, D 73-64 бали, задовільно (3)	Розкриваючи тему реферату, студент не на належному науковому рівні висловлює її тези, положення, допускає помилки змістового характеру, наявні орфографічні й пунктуаційні помилки, стилістичні огріхи, робота оформлена не належним чином.
Середній, Е 63-60 балів, задовільно (3)	Студент на низькому науковому рівні висловлює тези і положення теми реферату, допускає значні помилки змістового характеру, наявні орфографічні й пунктуаційні помилки, стилістичні огріхи, робота оформлена не належним чином.
Початковий, FX 59-35 балів, незадовільно (2)	Студент частково виконав реферат, не може аргументувати його основних положень, допускає помилки змістового характеру. Оформлення роботи не відповідає вимогам, що висуваються до робіт такого типу.

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ ДЛЯ СТУДЕНТІВ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ І МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ЙОГО ВИКОНАННЯ

Для закріплення теоретичних знань і практичних навичок з дисципліни студентам заочної форми навчання необхідно виконати *контрольну роботу* згідно з індивідуальними завданнями.

Зміст контрольної роботи полягає у складенні організаційних, розпорядчих та довідково-інформаційних документів.

Номер варіанта завдання встановлюється в залежності від останньої цифри залікової книжки студента (табл. 1).

Завдання з однаковим номером варіанта кожний студент виконує індивідуально.

Для забезпечення своєчасної перевірки контрольна робота повинна бути надіслана викладачу не пізніше, ніж за місяць до початку екзаменаційної сесії.

Таблиця 1

Варіанти індивідуального завдання

<i>№ варіанта</i>	<i>Завдання</i>
1	1. Положення про відділ кадрів 2. Посадова інструкція бухгалтера 3. Наказ 4. Резюме
2	1. Положення про відділ збуту 2. Посадова інструкція інженера з охорони праці 3. Гарантійний лист 4. Резюме
3	1. Положення про відділ матеріально-технічного постачання 2. Посадова інструкція керівника юридичного відділу 3. Розпорядження 4. Резюме
4	1. Положення про відділ маркетингу 2. Посадова інструкція керівника відділу кадрів 3. Претензійний лист 4. Резюме
5	1. Положення про фінансовий відділ 2. Посадова інструкція керівника відділу маркетингу 3. Доповідна записка

	4. Резюме
<i>№ варіанта</i>	<i>Завдання</i>
6	1. Положення про бухгалтерську службу 2. Посадова інструкція офіс-менеджера 3. Лист-прохання 4. Резюме
7	1. Положення про планово-економічний відділ 2. Посадова інструкція економіста 3. Пояснювальна записка 4. Резюме
8	1. Положення про транспортний відділ 2. Посадова інструкція керівника відділу діловодства 3. Лист-відповідь 4. Резюме
9	1. Положення про юридичний відділ 2. Посадова інструкція головного інженера 3. Супровідний лист 4. Резюме
10	1. Положення про господарський відділ 2. Посадова інструкція завідувача гаражем 3. Лист-пропозиція 4. Резюме

Завдання виконується на папері формату А4 на комп'ютері або рукописно з дотриманням вимог щодо оформлення матеріалу.

Вимоги до оформлення:

- робота повинна бути виконана українською мовою літературно грамотно;

- розмір шрифту – 14, міжрядковий інтервал – 1,5;

- розмір полів: верхнє та нижнє – 20 мм, лівє – 30 мм, правє – 10 мм;

- сторінки нумерують арабськими цифрами і проставляють їх у верхньому правому кутку (титульний лист включається в загальну нумерацію сторінок, але номер на ньому не ставиться);

- в тексті слід виділяти абзаци;

- в кінці завдання наводиться перелік використаної літератури, оформлений за встановленими бібліографічними правилами, ставиться підпис студента і дата.

Зазначені в таблиці 1 документи треба скласти, дотримуючись існуючих правил оформлення ділової документації (розташування реквізитів, побудови тексту документа, використання офіційно-ділового стилю в мові документа).

Положення про відділ і посадові інструкції складаються для умов конкретного підприємства на основі типових документів, наведених у [10, 23, 37]. Можна ознайомитися зі зразками цих документів в мережі Internet.

Обов'язковими реквізитами положення про відділ є:

- назва підприємства (організації);
- гриф затвердження;
- назва виду документа;
- текст;
- підпис (назва посади, ініціали та прізвище особи, яка відповідає за складання положення);
- гриф узгодження.

Текст положення про відділ складається з таких розділів:

I. Загальні положення.

II. Завдання.

III. Структура.

IV. Функції.

V. Взаємовідносини відділу з іншими підрозділами.

VI. Права.

VII. Відповідальність.

Обов'язковими реквізитами посадової інструкції є:

- назва організації;
- гриф затвердження;
- назва виду документа;
- текст;
- підпис (назва посади, ініціали та прізвище особи, яка відповідає за складання посадової інструкції);
- гриф узгодження;
- підпис посадової особи, яка ознайоmlена з посадовою інструкцією, та дата ознайомлення.

Текст посадової інструкції складається з таких розділів:

I. Загальні положення.

II. Обов'язки.

III. Права.

IV. Відповідальність.

Резюме – це документ, в якому наводяться особисті, освітні та професійні відомості про особу. Як правило, резюме надсилається до підприємства, в якому є вакантні робочі місця. Єдиної встановленої форми складання резюме в Україні не існує, але є найбільш поширені зразки цього документа, з якими можна ознайомитися в спеціальній

літературі [10, 23, 37].

Обов'язковими реквізитами резюме є:

- назва виду документа;
- текст, що містить таку інформацію:
 - домашня адреса, телефон, електронна адреса;
 - прізвище, ім'я, по батькові;
 - мета написання документа;
 - особисті дані (дата народження, сімейний стан, національність);
 - відомості про освіту (повне найменування всіх навчальних закладів, які закінчили, і період навчання в них; ступінь володіння іноземними мовами);
 - відомості про професійний досвід (яку посаду обіймаєте зараз, попередні посади із зазначенням стажу роботи);
 - відомості про публікації (якщо потрібно);
 - інша інформація (хобі, риси характеру, громадська діяльність тощо);
- підпис;
- дата.

Наказ – це правовий акт, розпорядчий документ, який видає керівник підприємства. Накази поділяють на два види: накази з основної діяльності та накази з особового складу.

Обов'язковими реквізитами наказу з основної діяльності є:

- назва підприємства або установи;
- назва виду документа;
- дата;
- заголовок до тексту;
- текст, який складається з констатуючої та розпорядчої частин;
- підпис.

Накази з особового складу регламентують прийняття на роботу, звільнення, переміщення працівників, відрядження, відпустки, різні заохочення.

У заголовку такого наказу зазначають «Щодо особового складу».

Обов'язковими реквізитами наказу щодо особового складу є:

- назва підприємства або установи;
- назва виду документа;
- дата;

- заголовок до тексту;
- текст;
- підстава для складання;
- підпис.

Зі зразками наказів можна ознайомитися в [10, 23, 37].

Розпорядження – це правовий акт, розпорядчий документ, який видається керівниками державних органів, керівниками підприємств, керівниками підрозділів підприємства.

Склад обов'язкових реквізитів розпорядження майже такий самий, як і склад реквізитів наказу. Відміна полягає в тому, що коли розпорядження складається для окремого підрозділу, до складу реквізитів додається назва підрозділу (після назви підприємства).

Текст розпорядження оформляють майже так само, як і текст наказу з основної діяльності. Відміна полягає в тому, що в розпорядчій частині наказу ключовим словом є «наказую», а в розпорядчій – «пропоную», «зобов'язую», «доручаю» та ін.

Зі зразками розпоряджень можна ознайомитися в [10, 23, 37].

Доповідна записка – це службовий документ, адресований керівникові даної чи вищої організації, або керівникові структурного підрозділу, в якому автор інформує про ситуацію, що склалася, про події та факти, що мали місце, про виконану роботу тощо, а також наводить свої висновки та пропозиції.

Обов'язковими реквізитами зовнішньої доповідної записки, яка надсилається керівникові вищої організації, є:

- адресат (кому адресована доповідна записка);
- посада, прізвище та ініціали посадової особи, яка складає доповідну записку;
- назва виду документа;
- дата;
- заголовок до тексту;
- текст;
- підпис.

Обов'язковими реквізитами внутрішньої доповідної записки, яка адресована керівнику даного підприємства або керівнику підрозділу даної підприємства, є ті ж самі реквізити, що і у зовнішній доповідній записці, крім індексу та місця складання, а дата ставиться нижче підпису біля лівого поля.

Зі зразками доповідної записки можна ознайомитися в [10, 23, 37].

Пояснювальна записка – це службовий документ, в якому

пояснюється зміст окремих положень основного документа (плану, звіту, проекту тощо) або причини якихось подій, фактів, провип.

Обов'язковими реквізитами пояснювальної записки є:

- адресат (кому адресована пояснювальна записка);
- посада, прізвище та ініціали посадової особи, яка складає пояснювальну записку;
- назва виду документа;
- заголовок до тексту (за необхідності);
- текст;
- підпис;
- дата.

Зі зразками пояснювальної записки можна ознайомитися в [10, 23, 37].

Службові листи належать до основних засобів обміну інформацією між підприємствами та установами.

До службових листів відносяться гарантійні листи, претензійні листи, листи-прохання, листи-відмови, листи-пропозиції, листи-підтвердження та інші.

Текст листа складається з двох логічно пов'язаних частин: вступної та основної.

У вступній частині зазначають факти, події, обставини, що спричинили написання листа, а також посилаються на індекси та дати попередніх вхідних службових листів, нормативних чи інструктивних матеріалів.

В основній частині листа викладають його головну мету у формі пропозиції, прохання, відмови, гарантії тощо.

Реквізитами службового листа є:

- герб;
- емблема організації – автора документа;
- найменування організації – автора документа; її адреса, телефон, відділення банку і номер розрахункового рахунку;
- адресат (назва організації, до якої надсилається лист; її адреса, посада, прізвище та ініціали особи, якій адресується лист);
- дата;
- індекс;
- посилання на індекс і дату вхідного документа (у листах-відповідях);
- заголовок до тексту (за необхідності);
- текст;
- позначка про наявність додатків (якщо є додатки);

- підпис.

Зі зразками службових листів можна ознайомитися в [10, 23, 37].

Критерії оцінювання питання контрольної роботи для студентів заочної форми навчання

Завдання контрольних робіт оцінюються за шкалою до 40 балів включно (до 10 балів за кожне завдання).

Критерії оцінювання контрольної роботи

<i>Оцінка</i>	<i>Критерії</i>
9 – 10 балів	Студент правильно виконав практичне завдання, може пояснити його зміст. Вміє аргументувати свої думки.
6 – 8 балів	Студент показує знання методики виконання практичного завдання та може пояснити його зміст. Проте допущені окремі незначні помилки у виконанні.
3 – 5 балів	Студент показує знання методики виконання практичного завдання та може пояснити його зміст. Проте допущені помилки у виконанні не дають можливості зробити правильні висновки.
1 – 2 балів	Студент частково виконав завдання, але не спромігся аргументувати свою відповідь, помилився у використанні понятійного апарату та методики виконання.
0 балів	Студент неправильно виконав практичне завдання, показав незадовільне знання понятійного апарату, або взагалі не виконав завдання.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Охарактеризуйте поняття «офіс».
2. Як розрізняються за призначенням структурні підрозділи офісу?
3. Перерахуйте основні структурні підрозділи офісу і вкажіть, які з них, на Вашу думку, є в університеті, а які відсутні.
4. Які із структурних підрозділів університету офісу є провідними, а які - другорядними? Як це пов'язано з масштабом і специфікою діяльності університету? Поясніть свою відповідь.
5. Вкажіть, в чому полягає відмінність між секретарем та офіс-менеджером. У чому причини змішування цих понять?
6. Що таке ергономіка офісу?
7. Назвіть фактори, що впливають на умови праці офісних співробітників.
8. Назвіть і обґрунтуйте основні вимоги та рекомендації щодо раціональної організації робочих місць співробітників офісу.
9. Як ви розумієте систему «5S»? Поясніть суть і взаємозв'язок її складових елементів.
10. В яких випадках закрите планування офісу зручніше відкритого?
11. В яких випадках і для яких підприємств краще відкрите планування офісу?
12. Опишіть особливості комбінованого планування офісу.
13. Як, на вашу думку, інтер'єр офісу пов'язаний з іміджем підприємства?
14. Які інтер'єрні рішення в оформленні офісу ви знаєте?
15. 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?
16. Яким би бажали бачити свій майбутній офіс, якщо були б керівником організації?
17. Дайте визначення понять «інформація» і «документ». Вкажіть, в чому полягає відмінність між даними поняттями.
18. Вкажіть, які інформаційні ресурси потрібно використовувати в підприємстві.
19. 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.

20. Що таке документообіг, і які до нього пред'являються вимоги?

21. Поясніть, чому завжди слід пам'ятати, що факт документування різко збільшує ризик загрози інформації.

22. Які технічні канали витоку інформації Вам відомі? Назвіть способи їх перекриття.

23. Назвіть способи, якими, на Вашу думку, можна мінімізувати загрози втрати цінної інформації через навмисні дії працівника підприємства.

24. Дайте визначення документа.

25. Які Ви знаєте види документів.

26. Наведіть класифікацію документів.

27. Надайте загальну характеристику управлінським документам.

28. Поняття й класифікація документів як засобів реалізації функцій управлінської діяльності.

29. Наведіть загальну характеристику складових елементів документа.

30. Охарактеризуйте текст документа як найважливіший його реквізит.

31. Перерахуйте документи щодо особового складу або з кадрово-контрактних питань.

32. Опишіть особливості складання заяв.

33. Охарактеризуйте довідково-інформаційні документи підприємства.

34. 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 характеристику 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 намагаєтеся 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?

ТЕСТИ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

1. Система зв'язків між підрозділами, яка забезпечує ефективне функціонування всього підприємства це:

- а) сучасний офіс;
- б) електронний офіс;
- в) виробничий офіс;
- г) системний офіс.

2. Фронт-офіс вміщує зони:

- а) будуар і кулуар;
- б) очікування, приймальню, кабінет керівника, кімнати переговорів, презентацій;
- в) кімнати переговорів, презентацій;
- г) кабінет керівника, кімнати для відвідувачів.

3. Бек-офіс - зона, в якій розміщені підрозділи:

- а) фінансовий, аналітичний, розрахунковий, інформаційно-документаційний;
- б) філологічний, соціальний, розрахунковий;
- в) фінансовий, аналітичний;
- г) економічний, математичний.

4. Площа фронт-офісу:

- а) 30-45 %;
- б) 60-70 %;
- в) 50-65 %;
- г) 45-55 %.

5. Площа бек-офісу займає:

- а) 25-45 %;
- б) 45-65 %;
- в) 30-50 %;
- г) 30-65 %.

6. Згідно з міжнародними стандартами офіси поділяються на класи:

- а) С, D, E;
- б) А, В, С;
- в) В, D, F;
- г) А, I, H.

7. *Офіси вітчизняного стандарту поділяються на класи:*

- а) H, L;
- б) G, Y;
- в) V, W;
- г) D, E.

8. *Приміщення, які розташовані переважно в центрі столиці або великого індустріального міста і мають найвищий рівень архітектурної цінності й офісного сервісу.*

Характеристика класу офісу:

- а) «А»;
- б) «С»;
- в) «В»;
- г) «Г».

9. *Орендовані приміщення, переобладнанні й пристосовані під офіси в будівлях так званих радянських підприємств, що припинили свою діяльність. Характеристика класу офісу.*

- а) «В»;
- б) «Д»;
- в) «А»;
- г) «С».

10. *Приміщення розташовані в престижних районах міста, з нижчим рівнем архітектури, оздоблювальних матеріалів, оформлення внутрішнього простору і спектром пропонованих послуг. Характеристика класу офісу:*

- а) «С»;
- б) «А»;
- в) «В»;
- г) «У».

11. *Офісні приміщення розташовані в старих будинках, що часто потребують капітального ремонту і мають застарілі інженерні комунікації. Характеристика класу офісу:*

- а) «D»;
- б) «A»;
- в) «C»;

г) «У».

12. Не використовується в західній класифікації офісів.

Характеристика класу офісу:

а) «А»;

б) «В»;

в) «Д»;

г) «Е».

13. Основні стилі ділових приміщень:

а) економічний, екологічний, професійний;

б) економічний, ексклюзивний, політичний;

в) економічний, авангардний, ексклюзивний;

г) ексклюзивний, політичний, новітній.

14. Концепції оформлення офісу поділяються на:

а) бек і фронт офіс;

б) класична кабінетно-коридорна система, Open Space;

в) Open Space, відкритий простір;

г) мобільна, європейська.

15. Електронний офіс це -:

а) організація роботи груп користувачів над спільним вирішенням складних розподілених завдань у комп'ютерних мережах за допомогою засобів обчислювальної техніки;

б) команда співробітників, що ефективно ведуть бізнес, використовуючи виключно можливості Інтернету;

в) організація роботи груп користувачів за допомогою засобів обчислювальної техніки;

г) інструмент для оптимізації найбільш трудомістких бізнес-процесів, який дозволяє працювати з внутрішньою і зовнішньою інформацією компанії в єдиному інформаційному просторі.

16. Територіально віддалені підрозділи або компанії та робочі місця (як вдома, так і в офісі), взаємодія яких забезпечується за допомогою інформаційних технологій:

а) електронний офіс;

б) офіс майбутнього;

в) віртуальний офіс;

г) економічний офіс.

17. *Офіс майбутнього це -:*

- а) команда співробітників, що ефективно ведуть бізнес, використовуючи виключно комунікаційні можливості Інтернету;
- б) передові інформаційні технології, нові підходи до планування будівель і організації внутрішнього простору;
- в) територіально віддалені підрозділи або компанії, взаємодія яких забезпечується за допомогою інформаційних технологій;
- г) організація роботи груп користувачів за допомогою засобів обчислювальної техніки.

18. *Адміністратор, на якого покладені різні адміністративні й господарські функції, працює не тільки з першим керівником, а й з іншими співробітниками та службами підприємства:*

- а) менеджер;
- б) офіс-менеджер;
- в) менеджер-організатор;
- г) завгосп.

19. *Офісний персонал можна поділити:*

- а) інженерно-технічний, діловодної служби, організаційний;
- б) інженерно-технологічний, діловодної служби;
- в) організаційний, технічний, службовий;
- г) організаційний, архівний, технічний.

20. *Рух документів в установі з моменту їх створення до відправлення:*

- а) обсяг документообігу;
- б) документація;
- в) документообіг;
- г) схема документів.

21. *Система діловодства, яка застосовується в установах з обсягом документообігу до 10 тис. документів на рік:*

- а) децентралізована система діловодства;
- б) централізована система діловодства;
- в) змішана система діловодства;
- г) загальна система.

22. Система діловодства, яка має місце в установах з обсягом документообігу понад 100 тис. одиниць на рік:

- а) загальна система діловодства;
- б) змішана система діловодства;
- в) колективна система діловодства;
- г) децентралізована система діловодства.

23. Сукупність обов'язкових даних, без яких документ не може бути основою для обліку і не має юридичної сили:

- а) зразок;
- б) реквізит;
- в) бланк;
- г) формуляр.

24. Максимальна кількість реквізитів у діловодстві:

- а) 32;
- б) 28;
- в) 20;
- г) 56.

25. Відповідно до ознаки класифікації: за призначенням (змістом) в управлінні – документи поділяють на:

- а) організаційні, розпорядчі, по особовому складу, довідково-інформаційні, особово-офіційні, спеціалізовані;
- б) організаційні, розпорядчі, особово-офіційні, спеціалізовані;
- в) по особовому складу, довідково-інформаційні, особово-офіційні, спеціалізовані;
- г) внутрішні, зовнішні.

26. Відповідно до ознаки класифікації: за стадіями створення – документи поділяють на:

- а) витяг, дублікат;
- б) оригінал, копія;
- в) оригінал, дублікат;
- г) відпуск, витяг, дублікат.

27. За терміном зберігання документи поділяють на:

- а) тимчасового, тривалого, довічного користування;
- б) прості, складні;
- в) для загального користування, з обмеженим доступом;
- г) довічного користування.

28. За юридичною силою документи поділяють на:

- а) фальсифіковані, підроблені;
- б) звичайні, чинні;
- в) чинні, недійсні;
- г) за строком давності, постійні.

29. За ступенем гласності документи поділяють на:

- а) чинні, тимчасові;
- б) загального користування, з обмеженим доступом;
- в) фальсифіковані, підроблені;
- г) комерційні, конфіденційні.

30. За терміном виконання документи поділяють на:

- а) організаційні, розпорядчі;
- б) комерційні, конфіденційні;
- в) чинні, тимчасові;
- г) звичайні (безстрокові), термінові.

31. За місцем виникнення документи поділяють на:

- а) зовнішні, внутрішні;
- б) комерційні, конфіденційні;
- в) звичайні (безстрокові), термінові;
- г) вхідні, вихідні.

32. За назвою виду документа поділяють на:

- а) оригінал, копія;
- б) заява, лист, статут, телеграма, довідка, інструкція, службова записка, контракт, трудова книжка, наказ, протокол, позовна заява, установчий договір, штатний розпис, положення, посадова інструкція тощо;
- в) заява, лист, статут, телеграма;
- г) протокол, статут, установчий договір, штатний розпис.

33. За походженням документи поділяють на:

- а) службові, особисті;
- б) вхідні, вихідні;
- в) зовнішні, внутрішні;
- г) комерційні, конфіденційні.

34. *Формуляр-зразок це -:*

а) модель побудови форми документа, яка встановлює сферу застосування, формат, розміри полів, вимоги до побудови конструкційної сітки й основні реквізити;

б) сукупність обов'язкових даних, без яких документ не може бути основою для обліку і не має юридичної сили;

в) вимоги до побудови конструкційної сітки й основні реквізити;

г) проставлення необхідних реквізитів.

35. *Етапи проходження документів одержаних підприємством:*

а) первинна обробка, попередній розгляд і реєстрація, контроль виконання;

б) первинна обробка, попередній розгляд, підшивання документів до справи;

в) первинна обробка, попередній розгляд і реєстрація, розгляд документів керівництвом, направлення на виконання, контроль виконання, підшивання документів до справи;

г) первинна обробка, контроль виконання.

36. *Документи, що відправляються з установи (підприємства) називають:*

а) вхідними;

б) постійно-діючими;

в) вихідними;

г) тимчасові.

37. *Якщо в резолюції контролю документа є слово «терміново», термін виконання встановлюється не більше:*

а) двох діб;

б) трьох діб;

в) чотирьох діб;

г) однієї доби.

38. *Систематизований перелік найменувань справ, створюваних у діловодстві установи, оформлений у відповідному порядку із зазначенням строків зберігання справ це:*

а) номенклатура справ;

б) документопотік;

в) архів справ;

г) документообіг.

39. Існуючі види номенклатури справ:

- а) змішана, централізована;
- б) типова, примірна, індивідуальна;
- в) децентралізована, індивідуальна;
- г) тимчасова, постійна.

40. Формою засвідчення законності документа є:

- а) підпис посадової особи;
- б) дата;
- в) печатка;
- г) взяття на контроль.

41. Номенклатура справ, яка встановлює примірний склад справ для установ, однорідних за характером діяльності, але різних за структурою, і має рекомендаційний характер:

- а) примірна;
- б) індивідуальна;
- в) тимчасова;
- г) типова.

42. Індивідуальна номенклатура справ складається з:

- а) номенклатури справ відділу;
- б) номенклатури справ окремих структурних підрозділів;
- в) номенклатури справ установи;
- г) номенклатури справ організації, підприємства.

43. Відмітка про взяття документа на контроль може наноситись резиновим штампелем або писатись власноручно:

- а) червоним олівцем;
- б) синім;
- в) зеленим;
- г) правильні відповіді а, б, в.

44. Якщо документ вимагає виконання і береться на контроль, на ньому проставляється відмітка у вигляді букви чи слова:

- а) «Г», Терміново;
- б) «К», КОНТРОЛЬ;
- в) «О», ОBOB'ЯЗKОВО;
- г) «В», ВИKОНАННЯ.

45. Резолюція – це:

- а) особистий підпис керівника, дата;
- б) напис на документі червоним олівцем;
- в) напис на документі, який складається з таких елементів: прізвище виконавця, зміст доручення, термін виконання, особистий підпис керівника, дата;
- г) немає вірної відповіді.

46. Спосіб посвідчення документа після його підписання, санкціоноване розширення дії документа на певне коло структурних підрозділів, організацій або службових осіб:

- а) підписання;
- б) ідентифікація;
- в) затвердження;
- г) дискусія.

47. Основні елементи реквізиту «Адресат»:

- а) прізвище й ініціали особи отримувача, поштова адреса;
- б) назва установи, підрозділу, посада, прізвище й ініціали особи, поштова адреса;
- в) назва установи, підрозділу, посада, прізвище й ініціали особи;
- г) місто, підприємство або організація.

48. Гриф обмеження доступу може формулюватись так:

- а) цілком таємно;
- б) таємно;
- в) комерційна таємниця;
- г) правильні відповіді а, б, в.

49. Реквізит «Обмеження доступу до документа» проставляють на документах, що містять інформацію для:

- а) обмеженого кола осіб;
- б) секретаря;
- в) керівника;
- г) бухгалтера.

50. Дискусія це –:

- а) форма колективного обговорення;

- б) робоча розмова;
- в) публічний захист тієї чи іншої позиції;
- г) ділові сперечання.

51. *Норми етикету щодо одягу для роботи в офісі:*

- а) дрес-код;
- б) форма одягу для жінок;
- в) діловий стиль;
- г) форма одягу для чоловіків.

52. *Символічне графічне зображення, що реєструється згідно з установленим порядком:*

- а) Державний герб;
- б) код підприємства;
- в) емблема організації;
- г) зображення нагород.

53. *Скільки типів співрозмовників розрізняють за комунікативними характеристиками:*

- а) 12;
- б) 10;
- в) 9;
- г) 5.

54. *Увесь час намагається вийти за межі теми, поводить себе нетерпляче, нестримано і збуджено, постійно шукає привід не погодитись, посперечатись, висміяти інших учасників і навіть керівника. Характеристика відповідає типу співрозмовника:*

- а) «позитивна людина»;
- б) сперечливий нігіліст;
- в) «боягуз»;
- г) «чомучка».

55. *Найприємніший, доброзичливий і працелюбний співбесідник у колективі. Він спокійно і доброзичливо ставиться як до менеджера, так і до своїх колег, зважено і коректно веде дискусію. Це найкращий союзник менеджера, тому слід давати йому можливість частіше включатись у вирішення спірних питань, спонукати його до активної взаємодії з колегами щодо виробничих завдань. Характеристика відповідає типу співрозмовника:*

- а) «поважний птах»;

- б) «боягуз»;
- в) «чомучка»;
- г) «позитивна людина».

56. Людина, яка має перебільшену оцінку своїх знань, думає, що знає все і про все, хоча у дійсності ці знання дуже поверхові і уривчасті. Завжди намагається висловитись раніше інших, дати категоричну оцінку думкам, що не співпадають з його позицією. Наводить надмірно багато прикладів із свого досвіду, вважаючи його єдино вірним. Характеристика відповідає типу співрозмовника:

- а) «усезнайко»;
- б) «боягуз»;
- в) «поважний птах»;
- г) «базікало».

57. Повністю відповідає своїй назві: часто і нетактовно перериває хід ділової бесіди пустими балачками, намагається відволікти розмову на інші теми, перекручує проблеми «з ніг на голову» лише за тим, аби тільки висловити інший, здебільшого формальний, погляд. Характеристика відповідає типу співрозмовника:

- а) «базікало»;
- б) «боягуз»;
- в) «поважний птах»;
- г) «незацікавлений співрозмовник».

58. Відрізняється невпевненістю у своїх знаннях і думках, комплексує з приводу того, що може здатись іншим нерозумним або смішним. Поводиться сором'язливо, намагається «сховатись» за інших, радше промовчить, ніж висловить власну думку. Характеристика відповідає типу співрозмовника:

- а) «холоднокровний неприступний співбесідник»;
- б) «поважний птах»;
- в) «незацікавлений співрозмовник»;
- г) «боягуз».

59. Характеризується замкнутістю, відривом від виробничої ситуації, тому що, як йому здається, усе, що відбувається в

трудовому колективі не варто його уваги й зусиль.

Характеристика відповідає типу співрозмовника:

- а) «холоднокровний неприступний співбесідник»;
- б) «незацікавлений співбесідник»;
- в) «чомучка»;
- г) «боягуз».

60. Не виявляє бажання брати участь у обговорені теми. У поводженні з таким співбесідником необхідно намагатись з'ясувати, що цікавить саме його, ставити перед ним оригінальні нестандартні запитання, будувати заняття у цікавій привабливій формі. Характеристика відповідає типу співрозмовника:

- а) «поважний птах»;
- б) «незацікавлений співбесідник»;
- в) «боягуз»;
- г) сперечливий, нігіліст.

61. Це особа, що відчуває свою зверхність над усіма присутніми, а тому не припускає будь-якої критики чи зауважень на свою адресу. Характеристика відповідає типу співрозмовника:

- а) сперечливий, нігіліст;
- б) «поважний птах»;
- в) «боягуз»;
- г) «чомучка».

62. Контрольні картки на виконані документи розміщуються в архівній картотеці і зберігаються протягом:

- а) п'яти років;
- б) трьох років;
- в) одного року;
- г) немає правильної відповіді.

63. Комунікації можуть здійснюватися за такими напрямками (вказуйте потрібні варіанти):

- а) між підрозділами підприємства;
- б) між підприємством та зовнішнім середовищем;
- в) між підприємством та внутрішнім середовищем;
- г) міжособистісні комунікації (між співробітниками).

64. Обмін інформацією між учасниками спілкування це -:

- а) комунікація;
- б) спілкування;
- в) розмова;
- г) спір.

65. Властивість й уміння людини впливати на інших людей, що проявляються як неусвідомлено, так і за допомогою спеціальних прийомів, це – (зазначте потрібний варіант):

- а) ідентифікація;
- б) емпатія;
- в) рефлексія;
- г) сугестія.

66. Здатність офіс-менеджера викликати довіру, почуття симпатії, повернути до себе підлеглих. Ця здібність має назву:

- а) мотивація;
- б) атракції;
- в) регулювання;
- г) розуміння.

67. Назвіть прийоми позитивного впливу на людей:

- а) кінесика, просодика, екстралінгвістика, такесика, проксемика;
- б) «поважний птах»;
- в) «власне ім'я», «дзеркало стосунків», «золоті слова», «терплячий слухач»;
- г) позитивна людина.

68. Документи при реєстрації розподіляються на групи, кожна з яких реєструється окремо:

- а) вхідні, вихідні документи;
- б) внутрішні документи;
- в) комерційні контракти, документи з грифом «КТ»;
- г) правильні відповіді а, б, в.

69. Приймання і реєстрація, розгляд керівником, порядок проходження документів в підприємстві, їх виконання, контроль виконання, формування справ і передача справ до архіву - всі ці операції складають:

- а) технологічну схему проходження документів в підприємстві;
- б) операційну систему документів в підприємстві;
- в) операції з паперами;

г) систему обліку документів в підприємстві.

70. Позначка на документі, яка в разі необхідності дозволяє швидко зв'язатись з виконавцем, який добре знає питання, що порушувались у документі:

- а) реквізит «позначка про завірення копії»;
- б) реквізит «віза»;
- в) реквізит «прізвище виконавця і номер його телефону»;
- г) немає правильної відповіді.

71. Реквізит «Прізвище виконавця і номер його телефону» є обов'язковим на:

- а) вихідних документах;
- б) розпорядчих документах;
- в) відкритих паперах;
- г) закритих паперах.

72. Висловлювання партнера повторюється у формі запитання, для того, щоб спонукати його до більш детального викладу справи або до пошуку іншого погляду на ті ж самі події. Дана характеристика відноситься до запитань:

- а) відзеркалені;
- б) відкриті;
- в) закриті;
- г) переломні.

73. Наука, яка комплексно вивчає особливості виробничої діяльності людини в системі «людина–техніка–довкілля» для забезпечення її ефективності, безпеки та комфорту, – це (азначте потрібний варіант):

- а) економіка;
- б) ергономіка;
- в) соціометрія;
- г) фізіогноміка.

74. Основні операції, які можна виділити в телефонній розмові:

- а) встановлення зв'язку; представлення співрозмовників;
- б) введення співрозмовника в тему розмови; обговорення предмета розмови;
- в) відповіді на питання; підбиття підсумків розмови;

г) встановлення зв'язку; представлення співрозмовників; введення співрозмовника в тему розмови; обговорення предмета розмови; відповіді на питання; підбиття підсумків розмови.

75. Як звертатись до колег в офісі:

- а) називати їх на ім'я та по батькові;
- б) звертатись тільки за прізвищем;
- в) звертатись тільки по імені;
- г) називати по прізвищу, імені та по батькові.

76. Керівник колективу обов'язково повинен представити нового співробітника, а колеги:

- а) робити за нього всю роботу;
- б) ігнорувати його запитання;
- в) допомогти йому швидше адаптуватися до нових умов;
- г) скинути на нього всю свою роботу.

77. Розрізняють стилі одягу офісних працівників:

- а) неформальний діловий стиль і повсякденний діловий стиль;
- б) демократичний;
- в) формальний діловий стиль і повсякденний діловий стиль;
- г) контактний.

78. Відповідно до системи, розробленої американськими фахівцями з конфліктології існує декілька стилів вирішення конфлікту, а саме:

- а) 5;
- б) 7;
- в) 3;
- г) 6.

79. Стилi вирішення конфліктiв:

- а) індивідуальний стиль, спільний стиль;
- б) стиль конкуренції, стиль співробітництва, стиль компромісу, стиль ухилення, стиль пристосування;
- в) формальний діловий стиль і повсякденний діловий стиль;
- г) стиль співробітництва, стиль компромісу.

80. Сукупність правил поведінки (ведення ділових переговорів, нарад, офіційних прийомів, взаємин у трудовому

колективі, прийом на роботу, звільнення, прийом відвідувачів, ділові відносини керівника з підлеглими, діловий стиль і імідж) прийнятих у діловому світі належить до:

- а) правил поведінки;
- б) правил спілкування;
- в) ділового етикету;
- г) ділових відносин.

81. В якому з найдавніших джерел висвітлена роль спілкування в процесі спільної діяльності людей:

- а) декларація з прав людей;
- б) «пакт про ненапад»;
- в) Біблія;
- г) Коран.

82. Особлива властивість групи людей отримувати в результаті злагодженої взаємодії значно більший ефект, ніж сума результатів незалежних дій окремих учасників – це:

- а) синергія;
- б) схоластика;
- в) детермінізм;
- г) екстраполяція.

83. Елементи процесу комунікації:

- а) відправник, отримувач;
- б) відправник, повідомлення, отримувач;
- в) повідомлення, зворотній зв'язок, відправник;
- г) відправник, повідомлення, отримувач, зворотній зв'язок.

84. Засіб перекладу повідомлення в сигнали для передачі по каналу зв'язку – це:

- а) кодувальник;
- б) декодувальник;
- в) шум;
- г) канал.

85. Скільки існує фаз процесу спілкування:

- а) 4;
- б) 7;
- в) 8;
- г) 12.

86. З чого починається процес спілкування:

- а) кодування;
- б) вибір каналу;
- в) формування ідеї;
- г) обробка.

87. Розкриття поняття «тезаурусу»:

- а) власна система понять;
- б) система понять відправника;
- в) зворотній зв'язок;
- г) процес комунікації.

88. Інформація відправника про самого себе – це:

- а) заклик;
- б) зміст повідомлення;
- в) самовиявлення;
- г) самопізнання.

89. Назвіть засоби спілкування:

- а) словесні;
- б) вербальні;
- в) словесні та невербальні;
- г) правильні відповіді а і б.

90. До якого типу належить цей тип візитної картки: зазвичай, не містить імен і прізвищ. На ній зазначають повну інформацію про компанію: сферу діяльності, перелік послуг, контактні телефони, карту проїзду, адресу сайту, e-mail. Розробляють згідно з фірмовим стилем. Зазвичай має рекламний характер, переважно використовують на виставках (зазначте потрібний варіант):

- а) особистісної (індивідуальної);
- б) ділової;
- в) корпоративної
- г) правильна відповідь відсутня.

91. Засіб перекладу прийнятих сигналів – це:

- а) кодувальник;
- б) декодувальник;
- в) передача;
- г) обробка.

92. Що з латинської означає ідентифікація (identificare):

- а) співпереживання;
- б) пошук;
- в) ототожнювати;
- г) розуміння.

93. Сприйняття, яке відбувається на рівні емоцій:

- а) рефлексія;
- б) ідентифікація;
- в) синергія;
- г) емпатія.

94. Печатка може бути:

- а) гербовою або простою;
- б) круглою або трикутною;
- в) синього або червоного кольору;
- г) немає правильної відповіді.

95. Сприйняття та розуміння психічного стану та можливого ходу думок іншої людини – це:

- а) рефлексія;
- б) емпатія;
- в) ідентифікація;
- г) синергія.

96. Якому типу співрозмовників відповідає людина, яка увесь час намагається вийти за межі теми, посперечатись:

- а) нігіліст;
- б) базікало;
- в) поважний птах;
- г) усезнайко.

97. Як потрібно поводитись із співбесідником, якщо він відповідає типу співрозмовника – «поважний птах»:

- а) ввічливо стримувати його, дякувати за інформацію;
- б) не ставити складні запитання;
- в) усі його запитання одразу ж спрямовувати на усіх членів групи;
- г) уникати прямої критики, застосовувати у діалозі прийом: «Так..., але».

98. Які існують різновиди систем пізнання навколишньої реальності:

- а) візуальна, аудіальна, логічна;
- б) візуальна, аудіальна;
- в) візуальна, кінетична, аудіальна, логічна;
- г) візуальна, кінетична, аудіальна, логічна, вербальна.

99. Як можна назвати тих, хто має образне мислення:

- а) аудіали;
- б) візуали;
- в) кінестетики;
- г) логіки.

100. Комунікація – це:

- а) обмін між учасниками спілкування;
- б) обмін інформацією між комп'ютерними системами;
- в) найбільш зручний спосіб пізнання через дотик, емоції;
- г) один із способів кодування інформації.

101. Якому виду невербальних засобів відповідають пози тіла, вираз очей, зовнішній вигляд:

- а) просодика;
- б) такесика;
- в) кінесика;
- г) екстралінгвістика.

102. Проксеміка – це:

- а) доторкування, рукостискання;
- б) спілкування через використання простору, дистанція спілкування;
- в) висота, гучність та тембр голосу;
- г) зітхання, кашель, сміх.

103. Які існують 2 способи слухання:

- а) вербальне, невербальне;
- б) пасивне, активне, пасивно-активне;
- в) відносно активне, активне;
- г) активне, пасивне.

104. Як по іншому можна назвати активне слухання:

- а) рефлексивне;

- б) емфатичне;
- в) ідентифікаційне;
- г) кінетичне.

105. Здатність офіс-менеджера викликати довіру, почуття симпатії, привернути до себе підлеглих називається:

- а) синергія;
- б) фракція;
- в) атракція;
- г) лінгвістика.

106. Прийоми позитивного впливу на людей:

- а) «власне ім'я», «золоті слова»;
- б) «дзеркало стосунків», «терплячий слухач»;
- в) «атракція», «компліменти»;
- г) правильні відповіді а і б.

107. У чому полягає суть прийому формування атракції, що має назву «Терплячий слухач»:

- а) в уважному ставленні до співбесідника;
- б) невелике перебільшення позитивних ділових якостей співбесідника;
- в) людина створена, щоб придумувати і створювати безліч запитань;
- г) характеризується замкнутістю.

108. Реквізит «Віза» складається з:

- а) назва посади, особистого підпису;
- б) ініціалів і прізвища особи, яка візує документ;
- в) дати візування;
- г) правильні відповіді а, б, в.

109. Внутрішні погодження документа оформлюють:

- а) підписом і датою;
- б) візою;
- в) резолюцією;
- г) гербовою печаткою.

110. З чого починається телефонна розмова:

- а) з представлення співрозмовників;

- б) введення співрозмовників в тему розмови;
- в) встановлення зв'язку;
- г) «Алло!».

111. З яких частин складається презентація:

- а) вступної частини, заключної частини;
- б) основної частини;
- в) жодна відповідь не правильна;
- г) правильна відповідь а і б.

112. Мета презентації:

- а) представлення перед аудиторією чого-небудь нового;
- б) створити бажане відношення до товару, установи;
- в) надати докладну інформацію про об'єкт;
- г) одержання зворотного зв'язку.

113. Складний, багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, що спричиняється людськими потребами в спільній діяльності й включає обмін інформацією:

- а) кінетика;
- б) аналіз;
- в) спілкування;
- г) емпатія.

114. Визначити рядок, в якому правильно наведені всі елементи і фази процесу спілкування:

- а) відправник, повідомлення, одержувач;
- б) кодувальник, інформація, зворотній зв'язок;
- в) повідомлення, канал, ідея;
- г) особа, декодувальник, одержувач.

115. Сприйняття співрозмовника, яке відбувається на рівні емоцій, коли проблема партнера по спілкуванню знаходить відгук в нашій душі:

- а) симпатія;
- б) інтеракція;
- в) рефлексія;
- г) емпатія.

116. Невербальний засіб спілкування, який характеризується позами тіла, жестами, мімікою, рухами, виразом очей, візуальним контактом, зовнішнім виглядом:

- а) такесика;
- б) проксеміка;
- в) кінесика;
- г) екстралінгвістика.

117. Якому типу співрозмовника характерні дані риси: «Такий тип працівника аж палає від бажання поставити запитання, тільки й чекає тої миті аби спитати про будь-що»:

- а) «базікало»;
- б) «чомучка»;
- в) сперечливий нігіліст;
- г) «усезнайко».

118. Якому типу співрозмовника характерні дані риси: «Відрізняється невпевненістю у своїх знаннях і думках, комплексує з приводу того, що може здатись іншим нерозумним або смішним»:

- а) «боягуз»;
- б) «холоднокровний неприступний співбесідник»;
- в) «незацікавлений співрозмовник»;
- г) «поважний птах».

119. Представлення перед аудиторією чого - небудь нового, раніше невідомого:

- а) презентація;
- б) запитання;
- в) зворотній зв'язок;
- г) підготовка.

120. Запитання, які вимагають розгорнутої відповіді, на них не можна відповісти «так» чи «ні»:

- а) відкриті;
- б) закриті;
- в) риторичні;
- г) переломні.

121. Інформаційне забезпечення – це (зазначте потрібний варіант):

- а) інформація, зібрана в офісі за весь період його функціонування;
- б) усі друковані матеріали, що надходять до офісу;
- в) процес збирання та оброблення інформації, необхідної для ухвалення обґрунтованих управлінських рішень;
- г) правильна відповідь відсутня.

122. Справа – це (зазначте потрібний варіант):

- а) інформація в папках, зібрана в офісі за весь період його функціонування;
- б) сукупність документів, сформованих за будь-якою ознакою у твердій обкладинці, оформленій за певними правилами;
- в) сукупність документів у твердій обкладинці, оформленій за певними правилами;
- г) правильна відповідь відсутня.

123. Сукупність обов'язкових даних, без яких документ не може бути основою для обліку і не має юридичної сили:

- а) зразок;
- б) реквізит;
- в) бланк;
- г) формуляр.

124. Реквізит «Текст ділового документа» складається з логічно побудованих частин, а саме:

- а) прохання, мотивування проблеми;
- б) вступу, доказу, висновку;
- в) підсумку, доказу;
- г) рішення, рекомендації.

125. Відповідно до ознаки класифікації: за призначенням (змістом) в управлінні – документи поділяють на:

- а) організаційні, розпорядчі, по особовому складу, довідково-інформаційні, особово-офіційні, спеціалізовані;
- б) організаційні, розпорядчі, особово-офіційні, спеціалізовані;
- в) по особовому складу, довідково-інформаційні, особово-офіційні, спеціалізовані;
- г) внутрішні, зовнішні.

126. Відповідно до ознаки класифікації: за стадіями створення – документи поділяють на:

- а) витяг, дублікат;
- б) оригінал, копія;
- в) оригінал, дублікат;
- г) відпуск, витяг, дублікат.

127. За терміном зберігання документи поділяють на:

- а) тимчасового, тривалого, довічного користування;
- б) прості, складні;
- в) для загального користування, з обмеженим доступом;
- г) довічного користування.

128. За юридичною силою документи поділяють на:

- а) фальсифіковані, підроблені;
- б) звичайні, чинні;
- в) чинні, недійсні;
- г) за строком давності, постійні.

129. За ступенем гласності документи поділяють на:

- а) чинні, тимчасові;
- б) загального користування, з обмеженим доступом;
- в) фальсифіковані, підроблені;
- г) комерційні, конфіденційні.

130. За терміном виконання документи поділяють на:

- а) організаційні, розпорядчі;
- б) комерційні, конфіденційні;
- в) чинні, тимчасові;
- г) звичайні (безстрокові), термінові.

131. За місцем виникнення документи поділяють на:

- а) зовнішні, внутрішні;
- б) комерційні, конфіденційні;
- в) звичайні (безстрокові), термінові;
- г) вхідні, вихідні.

132. За назвою виду документа поділяють на:

- а) оригінал, копія;

б) заява, лист, статут, телеграма, довідка, інструкція, службова записка, контракт, трудова книжка, наказ, протокол, позовна заява, установчий договір, штатний розпис, положення, посадова інструкція тощо;

в) заява, лист, статут, телеграма;

г) протокол, статут, установчий договір, штатний розпис.

133. За походженням документи поділяють на:

а) службові, особисті;

б) вхідні, вихідні;

в) зовнішні, внутрішні;

г) комерційні, конфіденційні.

134. Формуляр-зразок це - :

а) модель побудови форми документа, яка встановлює сферу застосування, формат, розміри полів, вимоги до побудови конструкційної сітки й основні реквізити;

б) сукупність обов'язкових даних, без яких документ не може бути основою для обліку і не має юридичної сили;

в) вимоги до побудови конструкційної сітки й основні реквізити;

г) проставлення необхідних реквізитів.

135. Етапи проходження документів одержаних підприємством:

а) первинна обробка, попередній розгляд і реєстрація, контроль виконання;

б) первинна обробка, попередній розгляд, підшивання документів до справи;

в) первинна обробка, попередній розгляд і реєстрація, розгляд документів керівництвом, направлення на виконання, контроль виконання, підшивання документів до справи;

г) первинна обробка, контроль виконання.

136. Документи, що відправляються з установи (підприємства) називають:

а) вхідними;

б) постійно-діючими;

в) вихідними;

г) тимчасові.

137. Якщо в резолюції контролю документа є слово «терміново», термін виконання встановлюється не більше:

- а) двох діб;
- б) трьох діб;
- в) чотирьох діб;
- г) однієї доби.

138. Систематизований перелік найменувань справ, створюваних у діловодстві установи, оформлений у відповідному порядку із зазначенням строків зберігання справ це:

- а) номенклатура справ;
- б) документопотік;
- в) архів справ;
- г) документообіг.

139. Існуючі види номенклатури справ:

- а) змішана, централізована;
- б) типова, примірна, індивідуальна;
- в) децентралізована, індивідуальна;
- г) тимчасова, постійна.

140. Реквізит «Заголовок до тексту» розкриває:

- а) зміст документа;
- б) індивідуальність;
- в) повноту викладення справи;
- г) немає правильної відповіді.

141. Номенклатура справ, яка встановлює примірний склад справ для установ, однорідних за характером діяльності, але різних за структурою, і має рекомендаційний характер:

- а) примірна;
- б) індивідуальна;
- в) тимчасова;
- г) типова.

142. Індивідуальна номенклатура справ складається з:

- а) номенклатури справ відділу;
- б) номенклатури справ окремих структурних підрозділів;
- в) номенклатури справ установи;
- г) номенклатури справ організації, підприємства.

143. Формування справ це –:

- а) групування виконаних документів у справи;
- б) групування виконаних документів у справи відповідно до номенклатури справ;
- в) групувати у справи окремо документи постійного і тимчасового строків зберігання;
- г) складання документів в папки.

144. Стиль компромісу характеризується:

- а) кожна людина у конфлікті бажає одного того самого, але знає, що це для обох нездійснено;
- б) людина має певну владу, знає що її рішення вірне;
- в) людина відволікається від розмови;
- г) приймає активну участь у вирішенні конфлікту.

145. Вилучення справ з архівного підрозділу або окремих документів справ і передавання їх у постійне користування іншим підприємствам:

- а) забороняється;
- б) дозволяється;
- в) можливе;
- г) припустиме.

146. Стиль співробітництва характеризується:

- а) людина бере активну участь у вирішенні конфлікту й відстоює свої інтереси, але намагається при цьому співробітничати зі своїм опонентом;
- б) людина ухиляється від розмови;
- в) людина має певну владу, знає що її рішення вірне;
- г) учасник конфлікту спільно із своїм опонентом.

147. Стиль пристосування характеризується:

- а) приймає активну участь у вирішенні конфлікту;
- б) людина ухиляється від розмови, спробує змінити тему;
- в) учасник конфлікту діє спільно із своїм опонентом, не намагаючись відстоювати власні інтереси;
- г) людина має певну владу, знає що її рішення правильне.

148. Весь комплекс вимог до інтер'єру та оформлення робочого місця виражають (зазначте потрібний варіант):

- а) технічними вимогами;
- б) ергономічними вимогами;
- в) гігієнічними вимогами;
- г) інформаційними вимогами.

149. Стиль ухилення характеризується:

- а) учасник конфлікту діє спільно із своїм опонентом;
- б) людина ухиляється від розмови, намагається змінити тему;
- в) людина приймає активну участь у вирішенні конфлікту;
- г) кожний у конфлікті бажає одного і того ж.

150. Стиль конкуренції характеризується:

- а) людина має певну владу, знає що її рішення правильні у даній ситуації;
- б) людина ухиляється від розмови, намагається змінити тему, вийти з кімнати;
- в) учасник конфлікту діє спільно із своїм опонентом;
- г) кожна людина у конфлікті бажає одного того самого, але знає, що це неможливо.

151. Розрізняють такі види нарад (азначте потрібний варіант):

- а) проблемна, методична і конструктивна;
- б) проблемна, інструктивна та оперативна;
- в) інструктивна, конструктивна та оперативна;
- г) проблемна, дискусійна й альтернативна.

152. За значенням для підприємства конфлікти діляться:

- а) конструктивні і агресивні;
- б) емоційні і спокійні;
- в) конструктивні і деструктивні;
- г) діалектичні і деструктивні.

153. Які існують типи стилю одягу офісних працівників:

- а) неформальний і формальний діловий стиль;
- б) повсякденний діловий стиль і формальний діловий стиль;
- в) неформальний і повсякденний діловий стиль;
- г) немає правильної відповіді.

154. Оперативні наради азвичай проводять (азначте потрібний варіант):

- а) коли визначить аз необхідне керівник;
- б) один раз на місяць;
- в) у певний день тижня;
- г) правильна відповідь відсутня.

155. Тавтологія – це (азначте потрібний варіант):

- а) вживання слів, азвичай для змістовної повноти

висловлювання;

- б) повтор однакових слів у межах одного словосполучення;
- в) вживання наукових слів для підсилення ділової мови;
- г) правильна відповідь відсутня.

156. Приміщення, в якому розташовується компанія або її керуючий персонал і співробітники, зайняті в сфері управління це -:

- а) офіс;
- б) відділ;
- в) служба;
- г) пост.

157. Професійний адміністратор, в обов'язки якого входить оперативне адміністративно-господарське управління і забезпечення діяльності управлінського персоналу підприємства це:

- а) заступник начальника відділу;
- б) офіс-менеджер;
- в) директор;
- г) бухгалтер.

158. Вид управлінської діяльності, головними завданнями якого є створення найбільш сприятливих матеріальних, технічних, санітарно-гігієнічних і соціально-психологічних умов ефективної роботи управлінського апарату, інформаційно-документаційне забезпечення менеджменту підприємства, планування, організація, координація, мотивація, розвиток і контроль роботи штабних служб (секретаріату, кур'єрської служби, адміністративно-господарського підрозділу тощо):

- а) маркетинг;
- б) операційний менеджмент;
- в) офіс менеджмент;
- г) персонал.

159. Групи співробітників, які забезпечують повсякденну, можливо непомітну на перший погляд, але надзвичайно важливу роботу, від якої залежить життєздатність усього підприємства:

- а) менеджери вищого рівня;
- б) менеджери нижчого рівня;

- в) технічний персонал;
- г) «робочі конячки».

160. Площа сучасної робочої зони обчислюється в розрахунку (м.кв.) на одного співробітника:

- а) 3,5-5;
- б) 2,8-6;
- в) 3-8;
- г) 3,5-5,5.

161. Для цього стилю характерним є поєднання багатоваріантності оформлення офісних приміщень, оригінального дизайну з традиціями. Всі елементи офісу практичні й ергономічні. Все працює на створення ділової атмосфери, де кожний працівник чітко виконує свої функції, а меблі, обладнання, офісна техніка - усе це сприяє концентрації уваги персоналу на досягненні поставленої мети:

- а) діловий стиль;
- б) економічний стиль;
- в) ексклюзивний стиль;
- г) авангардний стиль.

162. Серед молодих керівників креативного й інформаційного бізнесу все більшою популярністю користується стиль, характерними ознаками якого є відкритість інтер'єра, гармонічне сполучення металу й скла, відсутність гострих кутів і обтічних вигнутих форм, різноманітні оригінальні аксесуари (сувеніри, вази, світильники, картини):

- а) авангардний стиль;
- б) ексклюзивний стиль;
- в) економічний стиль;
- г) престижний стиль.

163. Інтер'єр такого офісу відрізняє бездоганий смак, вишуканий класичний дизайн, використання й органічне поєднання дорогих натуральних матеріалів (дерева, шкіри, латуні й бронзи):

- а) престижний стиль;
- б) ексклюзивний стиль;
- в) авангардний стиль;
- г) діловий стиль.

164. Офісне приміщення розташовується на достатньо великій площі, не розділеній пере стінками, у такій системі працівники й керівники середньої ланки знаходяться в одній робочій залі, їх робочі місця відділяються одне від одного мобільними перегородками, а робочі групи (відділи) об'єднуються в функціональні зони. Характеристика відповідає концепції:

- а) класична;
- б) кабінетно-коридорна;
- в) відкритий простір (open space);
- г) закрита концепція.

165. Така система є типовим відображенням класичного менеджменту, лінійно-функціональної організаційної структури з її традиційним ієрархічним устроєм, дистанцією влади, розподілом повноважень і обов'язків, методами керування:

- а) корпоративна система;
- б) класична кабінетно-коридорна система;
- в) відкрита система;
- г) закрита система.

166. Як реєструють вхідну документацію (зазначте потрібний варіант):

- а) не пізніше наступного дня;
- б) в день надходження;
- в) упродовж тижня, у вільний час;
- г) за вказівкою керівництва?

167. Термін «етикет» означає:

- а) встановлений порядок поведінки, що припускає вихованість, гарні манери, ввічливість спілкування;
- б) упевненість у собі, діловитість, порядність, витонченість і елегантність;
- в) способи й форми спілкування, при яких усім було б зручно й добре, щоб ніхто не почувався некомфортно та ніяково;
- г) прийняття важливих рішень, досягнення успіху, здійснення бажань.

168. Проведення офіційних прийомів поділяється на:

- а) ранкові і обідні;

- б) денні і вечірні;
- в) денні і нічні;
- г) ранкові і вечірні.

169. За правилами міжнародного етикету «Келих шампанського» або «Келих вина» розпочинаються (годин):

- а) з 15 год. до 16 год.;
- б) з 12 год. до 14 год.;
- в) з 12 год. до 13 год.;
- г) з 13 год. до 15 год.

170. За правилами міжнародного етикету такий вид офіційного прийому як «Сніданок» влаштовують в проміжках часу:

- а) з 11 год. до 13 год.;
- б) з 12 год. до 16 год.;
- в) з 13 год. до 17 год.;
- г) з 12 год. до 15 год.

171. Маленькі закусочні бутерброди називають:

- а) канапе;
- б) закуска;
- в) торталетки;
- г) цукати.

172. За правилами міжнародного етикету такий вид офіційного прийому як «Коктейль» розпочинають між:

- а) 14 і 15 годинами;
- б) 17 і 18 годинами;
- в) 12 і 14 годинами;
- г) 18 і 19 годинами.

173. Відмінність прийомів типу «Коктейль» і «А ля фуршет» полягає в тому, що на одному з прийомів подають більше:

- а) напоїв;
- б) закусок;
- в) фруктів;
- г) солодошців.

174. Відповідно до міжнародної практики такий вид офіційного прийому як «Обід», «Сніданок» починається в проміжку між:

- а) 18 і 19 годинами;
- б) 20 і 21 годинами;
- в) 19 і 20 годинами;
- г) 19 і 21 годинами.

175. Яка назва офіційного прийому «Обід-буфет» відповідно до країни заснування даного типу прийому:

- а) «шведський стіл»;
- б) «англійський стіл»;
- в) «італійський стіл»;
- г) «український стіл».

176. Особливістю проведення офіційного прийому типу «Вечеря» є те, що під час частування запрошеним не подають:

- а) кашу;
- б) суп;
- в) олів'є;
- г) вінегрет.

177. Коли ми загинаємо правий верхній кут візитної картки?

- а) завезеної особисто;
- б) передана кур'єром;
- в) відіслана поштою;
- г) передана через знайомих.

178. В сучасній англійській мові слово «office» має кілька значень, а саме:

- а) служба, місце, посада, пост;
- б) відділ, бюро, управління (як структурний елемент підприємства, що здійснює адміністративні функції);
- в) контора, канцелярія, службове приміщення, кабінет, служба при будинку (при офісі);
- г) відповіді а, б, в правильні.

179. Стиль, який передбачає наявність у співробітників смаку, керуючись яким вони самі визначають робочий гардероб, що підкреслює індивідуальність одночасно не порушуючи етичних норм:

- а) формальний діловий стиль;
- б) повсякденний діловий стиль;
- в) стиль елегантної повсякденності;
- г) неформальний діловий стиль.

180. Якого стилю в одязі повинні дотримуватися співробітники front-office:

- а) формального ділового стилю;
- б) неформального ділового стилю;
- в) повсякденного ділового стилю;
- г) стиль елегантної повсякденності.

181. Якого стилю в одязі повинні дотримуватися співробітники back-office:

- а) стилю елегантної повсякденності;
- б) неформального ділового стилю;
- в) повсякденного ділового стилю;
- г) формального ділового стилю.

182. Номенклатура справ, яка встановлює примірний склад справ для установ, однорідних за характером діяльності, але різних за структурою, і має рекомендаційний характер:

- а) примірна;
- б) індивідуальна;
- в) тимчасова;
- г) типова.

183. Індивідуальна номенклатура справ складається з:

- а) номенклатури справ відділу;
- б) номенклатури справ окремих структурних підрозділів;
- в) номенклатури справ установи;
- г) номенклатури справ організації, підприємства.

184. Формування справ це –:

- а) групування виконаних документів у справи;
- б) групування виконаних документів у справи відповідно до номенклатури справ;
- в) групувати у справи окремо документи постійного і тимчасового строків зберігання;
- г) складання документів в папки.

185. Архівний підрозділ чи організація, що здійснює прийом зберігання документів з метою використання ретроспективної документальної інформації називається:

- а) бюро;
- б) сектор;
- в) відділення;
- г) архів.

186. Вилучення справ з архівного підрозділу або окремих документів справ і передавання їх у постійне користування іншим підприємствам:

- а) забороняється;
- б) дозволяється;
- в) можливе;
- г) припустиме.

187. Практика західних компаній щодо стилю працівників офісу:

- а) працівники можуть вдягатися як в повсякденному житті;
- б) працівники повинні мати однаковий одяг;
- в) дрес-код взагалі не важливий;
- г) існує формальний діловий стиль і повсякденний діловий стиль.

188. Де відображена регламентація одягу й зовнішнього вигляду на роботі:

- а) в законодавстві України;
- б) в правилах внутрішнього трудового розпорядку;
- в) в статуті підприємства;
- г) вони є неформальними.

189. Від чого на 85 % залежить успіх діяльності керівника:

- а) від людських якостей;
- б) від знань технології виробництва;
- в) від доходу;
- г) дотримання етичних норм і правил.

190. Чому співробітники back-office можуть орієнтуватися на неформальний стиль в одязі:

- а) вони мають певні преференції від керівництва;
- б) вони не контактують з клієнтами;

- в) вони не вважають це за потрібне;
- г) вони постійно взаємодіють з відвідувачами.

191. Чи є певні відмінності в етичних вимогах до зовнішнього вигляду персоналу front-office і back-office?

- а) так;
- б) ні;
- в) можливо;
- г) не важливо.

192. Запитання такого типу звужують свободу висловлювань споживача, він опиняється в ситуації примусового вибору альтернативи і стає пасивною стороною розмови. Дана характеристика відноситься до запитань:

- а) відкритого типу;
- б) риторичні;
- в) переломні;
- г) закритого типу.

193. Запитання такого типу більш інформативні, не обмежують можливості вибору мовленнєвих засобів. Дана характеристика відноситься до запитань:

- а) закритого типу;
- б) відкритого типу;
- в) риторичні;
- г) відзеркалені.

194. Питання з відповіддю в собі. Вони скоріше спрямовані на те, щоб викликати нові питання і вказати на невирішені проблеми або забезпечити підтримку позиції промовця з боку учасників бесіди шляхом мовчазного схвалення. Дана характеристика відноситься до запитань:

- а) риторичні питання;
- б) переломні;
- в) відкриті;
- г) закриті.

195. Питання, які допомагають переключити бесіду з однієї проблеми на іншу:

- а) відзеркалені;

- б) переломні;
- в) відкриті;
- г) закриті.

196. Документи в справі не повинні перевищувати обсяг:

- а) 240 аркушів;
- б) 250 аркушів;
- в) 350 аркушів;
- г) 150 аркушів.

197. Якості ділової людини, керівника, фахівця:

- а) солідність, упевненість у собі;
- б) діловитість, порядність;
- в) витонченість і елегантність;
- г) всі відповіді правильні.

198. Документообіг – це (зазначте потрібний варіант):

- а) рух документів із моменту їх отримання або створення до завершення виконання, відправлення адресатові або здавання на зберігання в архів;
- б) рух із моменту їх створення до завершення виконання, відправлення адресатові або здавання на зберігання в архів;
- в) рух документів із моменту їх отримання або створення до відправлення або здавання в архів;
- г) правильна відповідь відсутня.

199. Явище, коли фірмами використовується часткова або повна передача виконання окремих бізнес-функцій і навіть частин бізнес-процесу стороннім особам і підприємствам:

- а) передача зобов'язань;
- б) віртуальний офіс;
- в) аутсорсинг;
- г) IT-інфраструктура.

200. Електронна пошта і відеоконференції, як можливості глобальної мережі, використовуються:

- а) побачити і почути інших співробітників;
- б) спілкування з друзями;
- в) для зв'язку з партнерами і підрозділами;
- г) для переписки.

Критерії оцінювання тестових завдань

Тест складається з **50 завдань**, за які студент може набрати 75 тестових балів.

За умови успішного розв'язання тестових завдань, студент може набрати від 38 до 75 тестових балів. Студентові, який набрав від 1 до 37 тестових балів, тест не зараховується.

<i>Тестовий бал</i>	<i>Бал за 100-бальною шкалою оцінювання</i>	<i>Оцінка за шкалою ДБТУ</i>	<i>Тестовий бал</i>	<i>Бал за 100-бальною шкалою оцінювання</i>	<i>Оцінка за шкалою ДБТУ</i>
75	100	А відмінно	37	59	FX незадовільно
74	98		36	48	
73	97		35	46	
72	96		34	45	
71	94		33	44	
70	93		32	42	
69	92		31	41	
68	90		30	40	
67	89	В добре	29	39	
66	88		28	38	
65	86		27	37	
64	85		26	34	
63	84		25	33	
62	82	С добре	24	32	
61	81		23	30	
60	80		22	29	
59	78		21	28	
58	77		20	26	
57	76	D задовільно	19	25	
56	74		18	24	
55	73		17	22	
54	72		16	21	
53	71		15	20	
52	70		14	18	
51	69		13	17	
50	68		12	16	
49	67		11	14	
48	66		10	13	
47	65	E задовільно	9	12	
46	65		8	10	
45	65		7	9	
44	64		6	8	
43	63		5	6	
42	62		4	5	
41	61		3	4	
40	61	2	2		
39	60	1	1		
38	60				

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Zaika, S. O., Kuskova, S. V., Gridin, O. V. Communications as an effective management instrument. *Вісник ХНТУСГ: економічні науки*. 2019. Вип. 206. С. 201-213.

2. Zaika, S. O., Kuskova, S. V., Gridin, O. V. Principles of office development management. *Вісник ХНТУСГ: економічні науки*. 2019. Вип. 202. С. 187-197.

3. Zaika, S., Gridin, O., Kuskova, S. The concepts and the essence of intellectual capital. *Фаховий науково-практичний журнал «Причорноморські економічні студії»*. 2020. Вип. 52-1, 134-137. DOI: <https://doi.org/10.32843/bses.52-21> URL: http://bses.in.ua/journals/2020/52_1_2020/23.pdf.

4. Zaika, S., Kuskova, S., Gridin, O. Principles of anti-crisis management. *II International Scientific Conference Anti-Crisis Management: State, Region, Enterprise: Conference Proceedings*, Part I, November 23th, 2018. Le Mans, France: Baltija Publishing. – P. 4-6.

5. Zaika, S., Kuskova, S., Zaika, O. The essence and problems of motivation as a factor in the development of modern enterprises. *Підприємництво та інновації: Науковий журнал з питань економіки та бізнесу*. Видавничий дім «Гельветика». - Випуск 15, 2020, 48-50. DOI: <https://doi.org/10.37320/2415-3583/15.8>.

6. Балабанова Л.В. Організація праці менеджера: [Підруч.] / Л.В. Балабанова, О.В. Сардак. – К.: ВД «Професіонал», 2017. – 416 с.

7. Биков І.Ю. Microsoft Office в задачах економіки та управління. / І.Ю. Биков, М.В. Жирнов, І.М. Худякова - К.: ВД «Професіонал», 2006. – 234 с.

8. Варенко В.М. Референтна справа. [Навчальний посібник]. – К.: Кондор, 2008. – 212 с.

9. Виноградський М.Д. Організація праці менеджера: [навч. посіб. для студ. екон. вузів] / М.Д. Виноградський, А.М. Виноградська, О.М. Шканова. – К.: «Кондор», 2012. – 518 с.

10. Діденко А.Н. Сучасне діловодство: навч. посіб. / А.Н. Діденко. – 4-те вид. – К.: Либідь, 2014.– 384 с.

11. Доброзорова О.В. Організація праці менеджера. Навчальний посібник. / О.В. Доброзорова, І.В. Осадчук – К.: Кондор, 2009. – 501 с.

12. Документне забезпечення управлінської діяльності організацій: навч.-метод. посіб. / уклад. О. В. Попчук; Рівнен. держ. гуманітар. ун-т. – Рівне, 2012. – 116 с.

13. Документування у менеджменті / О.Г. Кірічок [та ін.]. – К.: Центр навч. л-ри, 2015. – 216 с.

14. Єдине повне офіційне періодичне видання нормативно-правових актів України: Офіційний вісник України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ovv.com.ua/>. – Назва з титул. екрану.

15. Жуковська В.М. Діловодство: навч. посіб. / В.М. Жуковська. – К. : КНТЕУ, 2014. – 152 с.

16. Заїка, С. О., Грідін, О. В. Особливості діагностики ефективності менеджменту. *Вісник ХНТУСГ: Економічні науки*. 2016. Вип. 174. С. 199-206.

17. Золотарьова І.О. Автоматизація документообігу: навч. посіб. / І.О. Золотарьова, Р.К. Бутова. – Харків: Вид-во ХНЕУ, 2008. – 169 с.

18. Іванова І.В. Менеджер – професійний керівник: Навч. посіб. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018.

19. Іванова Т.В. Діловодство в органах державного управління та місцевого самоврядування / Т.В. Іванова, Л.П. Піддубна. – К.: ЦУЛ, 2007. – 359 с.

20. Інтернет-портал для управлінців Менеджмент.com.ua [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.management.com.ua/about.php>. – Назва з титул. екрану.

21. Какарін О.Б. Електронний документообіг та захист інформації: навч. посіб. / О.Б. Какарін; за заг. ред. держ. упр. проф. Н.В. Грицяк. – Київ: НАДУ, 2015. – 84 с.

22. Карпенко О.О. Сучасне діловодство : навч. посіб. / О.О. Карпенко, М.М. Матліна. – Х.: Нац. аерокосм. ун-т «Харк. авіац. ін-т», 2009. – 75 с.

23. Комова М.В. Діловодство / М.В. Комова. – К.: Алерта; Львів: Тріада плюс, 2017. – 220 с.

24. Матвєєва Ю.Т. Офіс-менеджмент: конспект лекцій / Ю.Т. Матвєєва, Ю.О. Мирошніченко. – Суми: Вид-во СумДУ, 2017. – 206 с.

25. Матвієнко О.В. Основи організації електронного документообігу: навч. посіб. / О.В. Матвієнко, М.Н. Цивін. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 112 с.

26. Методичні вказівки до проведення практичних занять та організації самостійної роботи з дисципліни «Офіс-менеджмент» / укладачі: Ю.Т. Матвєєва, Ю.О. Мирошніченко. – Суми: Сумський державний університет, 2019. – 61 с.

27. Новак В.О. Інформаційне забезпечення менеджменту.

Навчальний посібник. / В.О. Новак, Л.Г. Макаренко, М.Г. Луцький – К.: Кондор, 2007. – 424 с.

28. Організаційна культура та корпоративний імідж підприємства: навч. посібник / Т.О. Дяченко, Л.І. Скібіцька – К.: Освіта України, 2011. — 248 с.

29. Організація праці менеджера: конспект лекцій / укладач Г.О. Швіндіна. – Суми: Сумський державний університет, 2011. – 133 с.

30. Офісний менеджмент: навч. посіб. / Л.І. Скібіцька, В.І. Щелкунов, Т.В. Сівашенко, Ю.М. Чичкан-Хліповка. – Київ: Центр навчальної літератури, 2014. – 616 с.

31. Охорона праці в офісі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://otipb.at.ua/load/okhoroona_praci_v_ofisi/24-1-0-3433.

32. Палеха С.Ю. Управлінське документування. У 2 ч. - Ч. 1. Ведення загальної документації / С.Ю. Палеха. – К.: Вид. Європ. ун-ту, 2003. – 327 с.

33. Палеха Ю.І. Організація сучасного діловодства. Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2017. – 194 с.

34. Пашутинський Є.К. Діловодство кадрової служби / Є.К. Пашутинський. – 3-тє вид. – К. : КНТ, 2016. – 272 с.

35. Персонал [Електронний ресурс] / Електронне видання. – Режим доступу: <http://personal.in.ua/>. – Назва з титул. екрана.

36. Савельєва В.С. Управління діловою кар'єрою. Навчальний посібник. – К.: ЦУЛ, 2007. –176 с.

37. Сібіцька Л.І. Діловодство: Навчальний посібник /Уклад. Л.І. Сібіцька. – К.: Центр навчальної літератури, 2016. - 224 с.

38. Скібіцька Л.І. Конфліктологія. Навч. посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. - 384 с.

39. Скібіцька Л.І. Лідерство та стиль роботи менеджера. Навч. посібник. – К.: ЦУЛ, 2009. - 192 с.

40. Скібіцька Л.І. Організація праці менеджера: навч. посіб. / Л.І. Скібіцька. – Київ: Центр навчальної літератури, 2010. – 360 с.

41. Скібіцька Л.І. Офісний менеджмент: практикум: [Навч. посіб.] / Л.І. Скібіцька. – К.: ЦУЛ, 2016. – 360 с.

42. Скібіцька Л.І. Тайм-менеджмент: Навч. посібник для студ. економ. вузів. – К.: Кондор, 2009. - 528 с.

43. Скібіцька Л.І. Офісний менеджмент: [Навч. посіб.] / Л.І. Скібіцька. – ЦУЛ, 2013. – 615 с.

44. Тарнавський Ю.А. Системи електронного документообігу: опорний конспект лекцій / Ю.А.Тарнавський. – Київ: ПІК ДСЗУ,

2007. – 37 с.

45. Управління сучасним офісом (офіс-менеджмент): навч. посіб. / С.П. Шевчук, В.А. Скороходов, В.М. Жуковська та ін. – Київ: Видавничий дім «Професіонал»; Центр навчальної літератури, 2018. – 184 с.

Навчальне видання

ОФІС-МЕНЕДЖМЕНТ
МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

КУСКОВА Світлана Вікторівна

Формат 60 x 84 ¹/₁₆. Гарнітура Times New Roman
Авторських арк. – 2,5. Умовн. друк. арк. – 4,8.

Державний біотехнологічний університет
61002, м. Харків, вул. Алчевських 44