

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
дисципліни

**“ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ
В ОФІСІ”**

(для молодших спеціалістів
спеціальності
“Організація виробництва”)

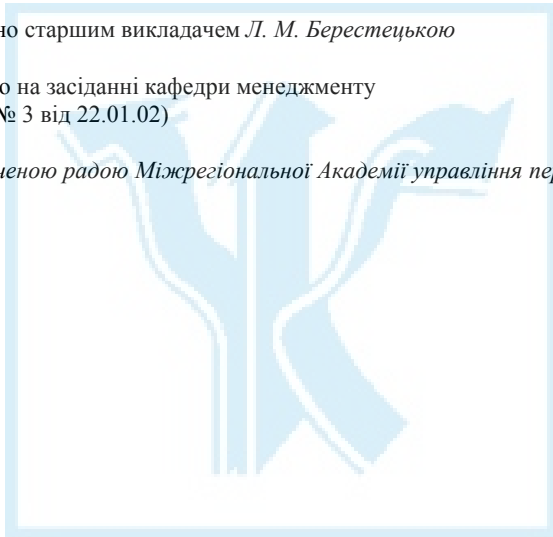
МАУП

Київ 2002

Підготовлено старшим викладачем *Л. М. Берестецькою*

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту
(Протокол № 3 від 22.01.02)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом



Берестецька Л. М. Навчальна програма дисципліни “Організація діяльності в офісі” (для молодших спеціалістів). — К.: МАУП, 2002. — 16 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, навчально-тематичний план, програмний матеріал до вивчення дисципліни “Організація діяльності в офісі”, контрольні питання, а також список рекомендованої літератури.

© Міжрегіональна Академія
управління персоналом (МАУП),
2002

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Організація ефективного управління та взаємодії людей у сучасних фірмах передбачає необхідність координації спільної діяльності. Важлива роль у цьому процесі належить офіс-менеджеру — першому помічнику керівника в організації ним роботи в офісі, без чого неможлива оперативність, економічність і надійність функціонування апарату управління. Саме тому до навчальної програми підготовки молодших спеціалістів уведено дисципліну “Організація діяльності в офісі”.

Мета дисципліни: формування у студентів чітких уявлень про організаційну діяльність як функцію менеджменту й особливості її здійснення в офісі; отримання необхідних навичок і вмій офіс-менеджера — організатора справ у офісі.

Завдання дисципліни:

- оволодіння професійними знаннями і навичками щодо виконання організаційних функцій в офісі;
- ознайомлення з інформаційно-документаційним та бездокументаційним забезпеченням діяльності організації;
- розвиток практичних навичок ефективної взаємодії з людьми.

Після вивчення дисципліни студенти **повинні знати:**

- принципи організації фірми;
- функції, завдання, структуру організації;
- вертикальні та горизонтальні зв'язки в організації;
- нормативно-методичні документи з інформаційно-документаційного забезпечення управлінської діяльності;
- методи створення та оформлення документів;
- організацію роботи з документами.

Окрім цього, студенти **повинні вміти:**

- здійснювати інформаційне обслуговування керівника;
- надавати допомогу у плануванні робочого дня керівника;
- вести строковий контроль за виконанням доручень керівництва;
- організовувати прийом відвідувачів;
- встановлювати контакти;
- організовувати і забезпечувати роботу нарад, зборів, презентацій;
- оформляти й вести роботу з документами;
- працювати з оргтехнікою.

Вивчення дисципліни “Організація діяльності в офісі” передбачає міждисциплінарні зв'язки з курсами “Менеджмент”, “Психологія”, “Соціологія”, “Етика ділових стосунків”, “Організація діловодства”, “Українська ділова мова”.

НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
вивчення дисципліни
“ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ В ОФІСІ”

№ п/п	Назва розділу і теми
	<i>I. Організація діяльності як функція менеджменту</i>
1	Сутність організаційної діяльності
2	Фірма як організаційно-господарська одиниця
3	Роль і функції офіс-менеджера в сучасній фірмі
4	Організаційні структури управління
5	Планування та організація роботи офіс-менеджера
	<i>II. Організаційні процеси</i>
6	Комунікаційні зв'язки в організації
7	Поведінка індивіда в організації
8	Мотивація та винагорода працівників
9	Групи в організаціях
10	Управління конфліктами. Дії офіс-менеджера в конфліктних ситуаціях
11	Лідерство в організаціях
12	Організаційна культура
	<i>III. Організація інформаційно-документального забезпечення діяльності фірми</i>
13	Вимоги до складання й оформлення документів
14	Організаційно-розпорядчі документи
15	Організація роботи з документами
16	Робота з кадровими документами
17	Ділове листування
	<i>IV. Організаційна робота в офісі</i>
18	Допомога в організації робочого часу керівника
19	Організація й забезпечення нарад, зборів
20	Підготовка й забезпечення переговорів
21	Особливості ведення переговорів з іноземними партнерами
22	Організація прийому відвідувачів
23	Ведення ділових телефонних розмов
24	Організація прийомів і презентацій
25	Імідж ділової людини

ПРОГРАМНИЙ МАТЕРІАЛ
до вивчення дисципліни
“ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ В ОФІСІ”

Розділ I. Організація діяльності як функція менеджменту

Тема 1. Сутність організаційної діяльності

Організація як процес та його складові. Основні фази організаційного процесу: ініціювання (почину), координації, розпорядча (адміністрування). Функції, що здійснюються в межах кожної фази. Визначення завдань організації та способів їх вирішення. Групування видів робіт у підрозділах. Делегування повноважень, розподіл відповідальності. Проектування системи комунікацій, здатної забезпечити прийняття ефективних рішень. Створення сприятливого організаційного клімату. Забезпечення стимулювання виконавців.

Практичні результати виконання організаційної функції.

Література [4; 6; 15]

Тема 2. Фірма як організаційно-господарська одиниця

Поняття “підприємство”, “фірма”, їх ознаки. Види діяльності фірм. Тип власності як якісна ознака розмежування підприємницьких фірм. Класифікація фірм за формами власності, розміром, ступенем охоплення ринку. Правовий статус фірм. Ознаки юридичної особи. Правові форми підприємств: одноосібне володіння, партнерство, корпорація.

Форми партнерства: товариства з обмеженою та повною відповідальністю, повні товариства, командитні товариства. Відкриті й закриті акціонерні товариства. Холдингові компанії.

Література [4; 6; 15]

Тема 3. Роль і функції офіс-менеджера в сучасній фірмі

Поняття “офіс-менеджер” і “секретар”, відмінності між ними. Розподіл праці і спеціалізація організаційної діяльності в офісі: секретар, офіс-менеджер, референт, адміністратор. Структура завдань офіс-менеджера. Вимоги до ділових та особистих якостей офіс-менеджера. Функціональні обов’язки офіс-менеджера. Документаційне та бездокументаційне обслуговування управлінської діяльності. Підготовка переговорів, нарад, відряджень. Організація прийому відвідувачів. Телефонне обслуговування.

Література [13; 17; 27]

Тема 4. Організаційні структури управління

Організаційна структура та її значення в роботі офіс-менеджера. Фактори, що визначають організаційну структуру. Делегування, відповідальність, повноваження. Основні елементи організаційної структури. Ланки управління. Рівні управління. Типи бюрократичних організаційних структур (лінійна, функціональна, лінійно-функціональна, дивізійна), їх переваги та недоліки. Типи адаптивних організаційних структур (матрична, проектна), їх переваги та недоліки.

Література [4; 6; 15]

Тема 5. Планування та організація роботи офіс-менеджера

Організація й оснащення робочого місця офіс-менеджера. Вимоги до розмірів приміщення та освітлення. Основна і допоміжна зони. Зона обслуговування відвідувачів. Інтер'єр приміщення. Меблі. Оснащення приймальні оргтехнікою. Необхідні інформаційні джерела (довідники, словники).

Норми часу на роботі, пов'язані з документальним забезпеченням управління. Режим праці при роботі з персональним комп'ютером.

Планування робочого дня офіс-менеджера. Узгодження особистого плану офіс-менеджера з планом роботи керівника. Виконання регулярних робіт і незапланованих доручень.

Література [13; 17; 21]

Розділ II. Організаційні процеси

Тема 6. Комунікаційні зв'язки в організації

Модель організаційної комунікації. Функції міжособистісного спілкування у групах. Вербальна й невербальна комунікаційна поведінка. Комунікативні ролі в організації.

Комунікативні бар'єри. Причини недосконалих комунікацій. Ефективні засоби спілкування та їх вплив на групову поведінку.

Комунікативні вміння офіс-менеджера: формування та вдосконалення.

Література [5; 6; 15]

Тема 7. Поведінка індивіда в організації

Індивідуальні відмінності (особливості індивіда) — основа для розуміння поведінки. Вплив зовнішнього середовища на поведінку. Процес сприйняття. Відмінності у сприйнятті й поведінці керівників та підлеглих. Взаємовідносини “індивід — організація”.

Особистісний потенціал працівника та його вплив на поведінку в організації. Методи визначення типу особистості й моделювання програм індивідуальної поведінки. Психологічні методи впливу на працівників.

Література [3–5]

Тема 8. Мотивація та винагорода працівників

Людські потреби і винагорода. Інтегральна модель зв'язку мотивації, винагородження, задоволення, виконання.

Змістовні теорії мотивації поведінки індивіда. Процесні теорії мотивації. Задоволення від роботи: причини, тенденції, проблеми й наслідки. Регулятори мотивації. Винагороди внутрішні і зовнішні. Заохочення й покарання: причини і стратегія. Час у системі винагородження. Джерела винагородження. Індивідуальні відмінності й очікування винагороди.

Способи заохочення працівників.

Література [5; 6; 15]

Тема 9. Групи в організаціях

Причини й умови формування груп в організації. Класифікація груп, їх характеристики та завдання. Механізм створення формальних й неформальних груп. Стадії розвитку груп. Рольова поведінка членів груп у процесі прийняття групових рішень. Статус, ролі, цінності, норми, санкції. Групові цінності, збіг особистих і групових цінностей. Становлення формальних та неформальних ролей у групах. Рольові конфлікти, їх вплив на групову взаємодію й продуктивність спільної праці.

Література [4; 5; 14]

Тема 10. Управління конфліктами. Дії офіс-менеджера в конфліктних ситуаціях

Причини та види конфліктів. Структура конфлікту. Конструктивна й деструктивна поведінка опонентів у конфлікті; чинники, що впливають на неї. Методи діагностики та профілактики конфліктів. Техніка управ-

ління конфліктом. Стратегії поведінки офіс-менеджера в конфліктних ситуаціях.

Стрес і його компоненти. Концепція стресів, вплив стресів на виконання роботи й здоров'я. Організаційні програми боротьби зі стресом.

Література [6; 14; 15]

Тема 11. Лідерство в організаціях

Сутність понять “влада”, “вплив”, “лідерство”.

Влада, її засади, форми й тактичні прийоми. Джерела влади в організації. Підлеглість і зона індиферентності. Прийняття теорії повноважень. Опір владному тиску угрупах; створення коаліцій. Методи корекції поведінки в системі “керівник — підлеглий” у світлі нової філософії менеджменту.

Засоби психологічного впливу на поведінку підлеглих. Делегування повноважень як метод формування потрібних зразків поведінки.

Поняття лідерства. Типи лідерства. Покарання й заохочення лідерства. Використання теорій лідерства під час відбору персоналу.

Література [5; 6; 14]

Тема 12. Організаційна культура

Поняття “організаційна культура”. Чинники, що впливають на культуру організації: ціль; цінності; стандарти й правила; соціалізація; рольові моделі; неформальні канали комунікації; важливість роботи для досягнення успіху в бізнесі; стимули; винагороди; форми підготовки кадрів; повага до людини взагалі і до працівників організації особливо.

Елементи розвинен корпоративних культур. Організаційний клімат. Почуття належності до організації як критерій високої організаційної культури.

Практична діяльність офіс-менеджера з формування корпоративної культури.

Література [5; 6; 15]

Розділ III. Організація інформаційно-документаційного забезпечення діяльності фірми

Тема 13. Вимоги до складання й оформлення документів

Поняття “інформація”, “документ”. Документація як засіб реалізації функцій управлінської діяльності. Система документації. Уніфікація та стандартизація.

Формуляр документа. Вимоги до оформлення реквізитів.

Відмітки на документі. Вхідний обліковий номер. Резолюція. Відмітки про контроль, про виконання документа, про виконавця.

Складання документів. Вимоги до тексту. Прості й складні документи. Уніфікований текст управлінського документу. Трафарет, анкета, таблиця.

Елементи тексту документа. Погодження, підписання і затвердження документа.

Література [1; 2; 8; 9]

Тема 14. Організаційно-розпорядчі документи

Сутність організаційних документів. Статут, положення як види складних документів. Інструкції й правила. Посадові інструкції.

Розпорядчі документи організації. Постанови, рішення, накази, розпорядження. Стадії підготовки розпорядчого документа. Підготовка проекту документа.

Вимоги до тексту розпорядчого документа. Констатуюча та розпорядча частини тексту. Термін виконання. Особа, на яку покладено контроль за виконанням документа. Оформлення розпорядчого документа. Погодження й підписання розпорядчих документів.

Інформаційно-довідкові документи. Особливості складання доповідних і пояснювальних записок. Складання актів.

Література [8; 9; 16]

Тема 15. Організація роботи з документами

Нормативно-методичні документи фірми. Поняття документообігу. Вхідні, вихідні та внутрішні документи. Прийом і первинна обробка документів. Попередній розгляд і розподіл документів. Реєстрація. Контроль за виконанням. Інформаційно-довідкова робота. Виконання документів і відправка.

Поточне зберігання документів. Номенклатура справ. Формування справ. Підготовка справ до зберігання. Складання описів. Передача справ в архів.

Література [20; 24; 25]

Тема 16. Робота з кадровими документами

Оформлення документів при прийомі на роботу. Заява. Анкета. Складання проекту трудової угоди: зміст, права, обов'язки, відповідальність сторін. Основні і додаткові умови трудової угоди. Строкові трудові угоди.

Складання проектів наказів: про прийом на роботу, про переведення на іншу роботу, про звільнення, про надання відпусток.

Оформлення особової картки та особової справи працівника. Внесення відповідних записів у трудову книжку.

Оформлення відряджень.

Література [10; 12; 16]

Тема 17. Ділове листування

Поняття “службовий лист”. Види службових листів. Вимоги до складання листів. Оформлення листів. Супроводжувальний лист. Листи-запрошення. Інформаційний лист. Рекламний лист. Лист-повідомлення. Гарантійний лист. Ініціативний лист. Листи-відповіді.

Література [10, 11, 12, 23]

Розділ IV. Організаційна робота в офісі

Тема 18. Допомога в організації робочого часу керівника

Допомога офіс-менеджера при роботі керівника з документами. Розпечатування пошти і її сортування. Визначення черговості розгляду документації. Переадресування пошти іншим співробітникам. Висувна система зберігання інформації.

Допомога офіс-менеджера в управлінні часом керівника. Ведення щоденників. Встановлення термінів і здійснення контролю за їх дотриманням. “Фільтрація” телефонних дзвінків. Робота з відвідувачами.

Доручення керівника фірми офіс-менеджеру. План доручення. Межі повноважень офіс-менеджера при виконанні доручень.

Література [17; 21; 22]

Тема 19. Організація й забезпечення нарад, зборів

Підготовка нарад. Визначення порядку денного, кола учасників та часу проведення наради. Вибір приміщення. Повідомлення учасників наради. Уточнення списку учасників. Підготовка матеріалів для розгляду на нараді (основні повідомлення, довідково-інформаційних матеріалів, проекту рішення). Організація робочої групи наради і розподіл обов'язків. Визначення фінансових витрат. Проведення організаційних заходів (замовлення готелів, транспорту, організація кофе-паузи, культурно-масових заходів, закупівля канцтоварів, води, овочів тощо). Перевірка готовності приміщення (кількість місць та технічна оснащеність).

Процедура зустрічі учасників, їх реєстрація, видача необхідних документів.

Документування нарад. Стенограма. Фонограма. Ведення протоколу.

Література [17; 19; 21]

Тема 20. Підготовка й забезпечення переговорів

Підготовка до переговорів. Формулювання питань. Визначення кола учасників та часу переговорів. Підготовка приміщення, підготовка матеріалів, канцтоварів. Правила розміщення за столом переговорів. Програма перебування делегації. Зустріч делегації. Ділова частина. Прийом. Культурна програма. Основні правила переговорного процесу.

Література [21; 22; 27]

Тема 21. Особливості ведення переговорів з іноземними партнерами

Особливості ведення переговорів з німецькими партнерами. Врахування менталітету японської нації під час переговорів. Особливості ведення переговорів з англійськими партнерами.

Література [7; 17; 19]

Тема 22. Організація прийому відвідувачів

Класифікація категорій відвідувачів. Методи роботи з різними категоріями відвідувачів. Особистий прийом громадян. Визначення місця і часу прийому. Ведення журналу прийому. Повідомлення прийнятого рішення.

Робота з письмовими зверненнями громадян (пропозиції, заяви, скарги). Форми реєстрації: реєстраційні картки, електронна форма, журнальна форма. Контроль за виконанням рішень щодо звернень громадян.

Література [13; 17; 19]

Тема 23. Ведення ділових телефонних розмов

Види дзвінків: вхідні і вихідні. Правила телефонного спілкування. Привітання. Вміння слухати. Запис телефонного повідомлення. Сортування телефонних дзвінків. Вихідні дзвінки. Підготовка до вихідного дзвінка. Психологія телефонного спілкування.

Література [21; 26; 27]

Тема 24. Організація прийомів і презентацій

Види прийомів. Прийом типу “келих шампанського” або “келих вина”. Прийом типу “а-ля фуршет”. Варіанти фуршетного столу в офісі. Етикет прийомів. Правила поведінки за столом. Ресторанний етикет. Офіційні подарунки.

Література [17; 18; 26]

Тема 25. Імідж ділової людини

Елементи професійного іміджу для чоловіків: сприйняття, одяг, поведінка. Елементи професійного іміджу для жінок: діловий стиль одягу. Гармонія кольору; зачіска; макіяж.

Службовий етикет. Ділові привітання й представлення. Візитні картки. Основні правила ведення ділової бесіди.

Література [17–19]

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ

1. Організація діяльності як функція менеджменту.
2. Поняття “офіс-менеджер” і “секретар”.
3. Роль та функції офіс-менеджера в сучасній фірмі.
4. Розподіл праці й спеціалізація організаційної діяльності в офісі.
5. Організація та оснащення робочого місця офіс-менеджером.
6. Планування робочого дня офіс-менеджером.
7. Поняття “підприємство”, “фірма”, їх ознаки.
8. Види діяльності фірм.
9. Ознаки юридичної особи.

10. Класифікація фірм за формами власності.
11. Зміст та етапи організаційного проектування.
12. Розподіл праці в організаціях.
13. Функціональна та територіальна департаментизації.
14. Департаментизація за продуктом та за споживачами.
15. Система малого бізнесу.
16. Поняття структури управління.
17. Організаційні структури управління фірмою.
18. Делегування, відповідальність, повноваження як елементи організаційного процесу.
19. Відносини всередині організації: лінійні, функціональні, відносини управлінського апарату.
20. Лінійна організаційна структура.
21. Матрична організаційна структура.
22. Матрична організаційна структура.
23. Дивізійна організаційна структура.
24. Поняття “інформація”, “документ”.
25. Система документації.
26. Уніфікація та стандартизація документів.
27. Формуляр документа та оформлення реквізитів.
28. Відмітки на документі.
29. Складання документів.
30. Вимоги до тексту документів.
31. Уніфікований текст управлінського документу.
32. Організаційні документи фірми.
33. Розпорядчі документи фірми.
34. Вимоги до тексту розпорядчого документу.
35. Оформлення розпорядчого документу.
36. Поняття документообігу.
37. Прийом і первинна обробка документів.
38. Контроль за виконанням документів.
39. Поточне зберігання документів.
40. Робота з кадровими документами.
41. Складання проектів наказів.
42. Зміст трудової угоди.
43. Види службових листів.
44. Робота офіс-менеджера з поштою.
45. Допомога офіс-менеджера в управлінні часом керівника.
46. Підготовка нарад.
47. Документування нарад.
48. Підготовка до переговорів.
49. Розробка програми перебування делегації.
50. Особливості переговорів з німецькими партнерами.

51. Врахування менталітету японської нації у процесі переговорів.
52. Особливості переговорів з англійськими та французькими партнерами.
53. Особливості переговорів з американськими партнерами.
54. Організація прийому відвідувачів.
55. Робота з письмовими зверненнями громадян.
56. Правила телефонного спілкування.
57. Види та етикет прийомів.
58. Мотиваційні характеристики роботи.
59. Управління кар'єрою працівника в організації.
60. Причини та умови формування груп в організації.
61. Класифікація груп, їх характеристики та завдання.
62. Механізм створення формальних та неформальних груп.
63. Ефективне лідерство: моделі та основні теорії.
64. Управління поведінкою індивіда в організації.
65. Особистісний потенціал працівника та його вплив на поведінку в організації.
66. Методи діагностики та профілактики конфліктів.
67. Стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях.
68. Шляхи вирішення трудових конфліктів.
69. Організаційні стресори та методи боротьби з ними.
70. Чинники ефективних комунікацій.
71. Практична діяльність менеджера по формуванню корпоративної культури.
72. Мотиваційний потенціал як складова організаційної діяльності.
73. Системи винагород в організаціях.
74. Ефективні засоби комунікації та їх вплив на групову поведінку.
75. Імідж ділової людини

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. *Андреева В. И.* Делопроизводство в кадровой службе. — М.: Бизнес-школа, 1999. — 256 с.
2. *Бондарева Т. Н.* Секретарское дело: Практ. пособие. — М.: Высш. шк., 1989. — 383 с.
3. *Бороздина Г. В.* Психология делового общения: Учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 1998. — 224 с.
4. *Виханский О. С., Наумов А. И.* Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс. — М.: Изд-во МГУ, 1995. — 416 с.
5. *Власова А. М., Савчук Л. М., Савінова В. Б.* Організаційна поведінка: Навч. посіб. — К: Вид-во КНЕУ, 1998. — 96 с.
6. *Гибсон Дж. Л., Иванцевич Д. М., Доннели Д. Х.* Организации: поведение, структура. — М.: ИНФРА-М, 2000. — 662 с.

7. *Грачев Ю. Н.* Ведение переговоров с иносфирмами. — М., 1999. — 128 с.
8. *Ділові папери та документи підприємницької діяльності / Упоряд. В. П. Кулініченко.* — К.: Укр. центр. духовної культури, 1996. — 144 с.
9. *Кирсанова М. В., Аксенов Ю. М.* Курс делопроизводства: документационное обеспечение управления. — М.: ИНФРА-М, 1997. — 272 с.
10. *Кирсанова М. В.* Современное делопроизводство. — М.: ИНФРА-М, 2000. — 288 с.
11. *Кузнецов С. Л.* Делопроизводство на компьютере. — М.: “Бизнес-школа “Интел-синтез”, 1999. — 208 с.
12. *Кузнецова Т. В.* Делопроизводство (документационное обеспечение управления). — М.: ЗАО “Бизнес-школа “Интел-синтез”, 1999. — 320 с.
13. *Кузнецова Т. В.* Секретарское дело. — М.: ЗАО “Бизнес-школа “Интел-синтез”, 1999. — 288 с.
14. *Морозов А. В.* Психология влияния. — СПб.: Питер, 2000. — 512 с.
15. *Ньюстрон Дж. В., Девис К.* Организационное поведение: Пер. с англ. — СПб.: Питер, 2000. — 448 с.
16. *Палеха Ю. І.* Документаци́йне забезпечення управлі́ння. — К.: МА-УП, 1997. — 575 с.
17. *Привалова М. Ю., Домникова М. А.* Секретарь: успешная карьера — М.: Современник-БИС, 1997. — 320 с.
18. *Сабат Э.* Бизнес-этикет. — М.: ФАИР-ПРЕСС, 2000. — 240 с.
19. *Соловьев Э. Я.* Современный этикет и деловой протокол. — М.: Ось-8”, 2000. — 208 с.
20. *Составление и оформление служебных документов: Практик. пособие для коммерческих фирм / Под. ред. проф. Г. В. Кузнецовой.* — М.: ЗАО “Бизнес-школа “Интел-синтез”, 1999. — 192 с.
21. *Стенюков М. В.* Секретарское дело. — М.: Приор, 1998. — 192 с.
22. *Стенюков М. В.* Секретарские секреты. — М.: Приор, 1999. — 80 с.
23. *Справочник по деловой переписке.* — М.: Межрегионсервис, 1996. — 352 с.
24. *Тейлор Клэр.* Основы делопроизводства в современном бизнесе: Пер. с англ. — М.: Финансы и статистика, 1997. — 176 с.
25. *Чуковенков А. Ю., Янковая В. Ф.* Оформление документов. — М.: Дело, 1999. — 232 с.
26. *Шейнов В. П.* Психология и этика делового контакта — М.: Амалфея, 1996. — 384 с.
27. *Энциклопедия офиса: Практическое руководство для секретаря / Сост. И. В. Самыкина.* — М.: БИНОМ, 1995. — 400 с.

ЗМІСТ

Пояснювальна записка	3
Навчально-тематичний план вивчення дисципліни “Організація діяльності в офісі”	4
Програмний матеріал до вивчення дисципліни “Організація діяльності в офісі”	5
Контрольні питання	12
Список рекомендованої літератури	14

Відповідальний за випуск
Редактор
Комп’ютерна верстка

*Н. В. Медведєва
О. С. Кавуненко
Т. Г. Замура*



МАУП

Зам. № ВКЦ-1045

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП