


МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП



НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
дисципліни
“ТЕХНІКА АДМІНІСТРАТИВНОЇ
ДІЯЛЬНОСТІ”
(для магістрів)

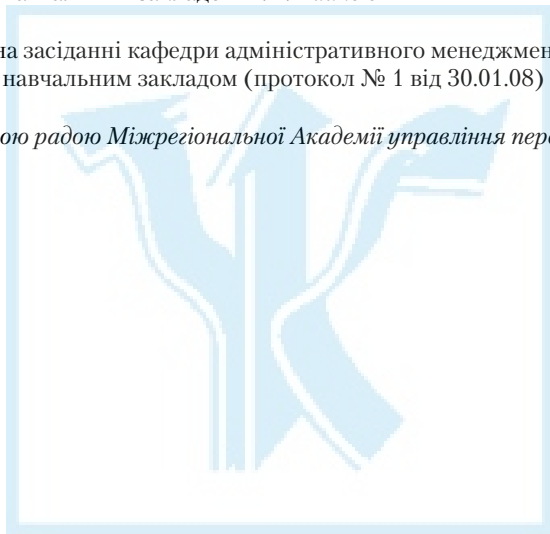
МАУП

Київ 2008

Підготовлено доцентом кафедри адміністративного менеджменту та управління навчальним закладом *Н. Г. Чайкою*

Затверджено на засіданні кафедри адміністративного менеджменту та управління навчальним закладом (протокол № 1 від 30.01.08)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом



МАУП

Чайка Н. Г. Навчальна програма дисципліни “Техніка адміністративної діяльності” (для магістрів). – К.: МАУП, 2008. – 32 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, тематичний план, зміст дисципліни “Техніка адміністративної діяльності”, теми контрольних робіт, питання для самоконтролю, а також список літератури.

© Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП), 2008

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Курс “Техніка адміністративної діяльності” належить до міждисциплінарної інтегративної частини циклів економічних та гуманітарних дисциплін, завдання яких — загальнокультурна, світоглядна та методологічна підготовка менеджерів. Вказаний курс відповідно до Галузевого стандарту вищої освіти України викладається при підготовці магістрів за спеціальністю специфічних категорій 8.000007 “Адміністративний менеджмент” кваліфікації 1475.4 “Менеджер (управитель) з адміністративної діяльності”. У процесі викладання звертається увага на попередні знання студентів, здобуті під час вивчення економічних та гуманітарних, особливо психологічних, дисциплін.

Зміст курсу “Техніка адміністративної діяльності” передбачає надати студентам знання про закономірності побудови, функціонування й розвитку трудових та громадських організацій, а також про поведінку їх членів. На сучасному етапі створюється нове бачення ролі менеджера в організації, усвідомлюється необхідність оновлення завдань, що стоять перед керівниками організацій відповідно до вимог, яким повинно відповідати демократичне суспільство з ринковою економікою. Одним з головних завдань діяльності адміністративного апарату як приватних фірм, так і державних установ — організація ефективної діяльності структурних підрозділів, з метою реалізації діючих завдань даної організації. Досягти цього можна за рахунок удосконалення процесу управління. Сучасний менеджер повинен досконально знати структуру адміністративного апарату та його відділів, чітко уявляти собі процес управління, знати його психологічні особливості.

Дисципліна “Техніка адміністративної діяльності” побудована з використанням сучасних досягнень у галузі теорії організації та управління. Її вивчення сприятиме формуванню у фахівців адміністративного мислення, вміння розуміти й аналізувати проблеми розвитку організацій.

Методологічна теза, покладена в основу курсу, визначається у таких напрямках:

- удосконалення організаційного процесу та організаційної культури у сучасних трудових об'єднаннях;
- перехід до гнучких організаційних структур; взаємодії комунікативних та психологічних технологій;
- залежність успіху організації від її здатності до змін, інновативності;

- визнання визначної ролі людини, позиція і активність якої значною мірою впливає на ефективність діяльності організації;
- підвищення соціальної відповідальності організацій тощо.

Метою вивчення курсу “Техніка адміністративної діяльності” є засвоєння студентом базових знань про психологічну сутність адміністративної роботи, управління, визначення ролі менеджерів різних рівнів у створенні сприятливого психологічного клімату, забезпечення внутрішніх та зовнішніх комунікацій, господарсько-управлінських процесів.

Мета викладання — ознайомлення студентів з різноманітними формами і методами побудови організаційної культури, роботи з людьми у процесі управління, сприяння формуванню гуманістичних цілей бізнесу.

За результатом вивчення дисципліни студенти повинні *знати*:

- об’єкт та предмет курсу, оволодіти понятійно-категоріальним апаратом;
- сутність та психологічний зміст процесу управління, його принципи, елементи та взаємодію основних складових;
- механізми управління організаціями різних рівнів та форм власності;
- фактори, що впливають на організаційну культуру та корпоративну політику;
- основні види комунікативних технологій, що забезпечують ефективну співпрацю із зовнішнім середовищем;
- основні види, шляхи комунікацій та документообіг в організації;

уміти:

- впроваджувати механізми ефективної реалізації корпоративної політики;
- вирішувати основні психологічні проблеми процесу управління, налагоджувати взаємодію його складових;
- розпізнавати різні види та причини конфліктів у колективах, знаходити шляхи їх розв’язання;
- давати раціонально-критичну оцінку етичних відносин у трудових колективах;
- налагоджувати ефективну роботу організації із зовнішнім середовищем;

- впроваджувати сучасні комунікативні технології, зокрема методи і види роботи, що забезпечують зв'язки з громадськістю;
- забезпечувати ефективний документообіг в організації.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
дисципліни
“ТЕХНІКА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ”

№ пор.	Назва змістового модуля і теми
1	2
1	<p>ЧАСТИНА I. АДМІНІСТРАТИВНА ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІЗАЦІЇ</p> <p>Змістовий модуль I. Організаційна культура</p> <p>Місія і цілі організації (підприємства, установи)</p> <p>Культура організації та корпоративна політика</p> <p>Моделі організаційної культури</p> <p>Правила і норми діяльності організації (підприємства, установи)</p> <p>Просування корпоративного іміджу</p> <p>Впровадження правил і норм діяльності організації (підприємства, установи)</p> <p>Лояльність та ідентифікація з організацією</p> <p>Організація етичних відносин у трудових колективах</p> <p>Професійна етика</p> <p>Моніторинг стану етичних відносин у трудових колективах</p>
11	<p>Змістовий модуль II. Комунікації в організації</p> <p>Комунікативні технології</p> <p>Основні процеси зв'язків з громадськістю</p> <p>Методи зв'язків з громадськістю</p> <p>Підготовка публіситі, прес-релізів, презентацій, прес-конференцій</p> <p>Переговорний процес</p>

1	2
16 17 18	Змістовий модуль III. Психологія управління Інструменти психологічної взаємодії Психологічні і соціально-психологічні характеристики персоналу Вирішення конфліктів в організації (підприємстві, установі)
19 20 21 22 23 24 25	ЧАСТИНА II. ДОКУМЕНТООБІГ В ОРГАНІЗАЦІЇ Змістовий модуль IV. Документознавство Організація роботи з документами Інструкція з діловодства в організації Стандарти організації (підприємства, установи) Документування і документообіг в організації Принципи організації роботи з документами Організація колективної роботи з документами Контроль за виконанням ділових документів
Разом годин: 216	

ЗМІСТ

дисципліни

“ТЕХНІКА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ”

Частина I. Адміністративна діяльність організації

Змістовий модуль I. Організаційна культура

Тема 1. Місія і цілі організації (підприємства, установи)

Визначення місії фірми. Зв'язок місії організації із зовнішнім середовищем.

Місія та мета як елемент стратегії, структури та поведінки організації. Типологія організаційних цілей. Ієрархія цілей. Технологія утворення загальних організаційних цілей. Цілі комерційних і некомерційних організацій.

Співвідношення цілей і засобів. Механізм постановки цілей в організаціях та вимоги до їх формулювання.

Функціонально-цільовий аналіз діяльності організацій. Технологія побудови “дерева цілей” і “дерева проблем”.

Цільовий менеджмент як напрям розвитку сучасних трудових організацій.

Література [20; 22; 25; 32; 33; 35; 37; 40; 45; 54–57; 59; 65; 68–71; 73; 78–80; 88; 98; 108]

Тема 2. Культура організації та корпоративна політика

Культурна детермінанта в становленні й розвитку організацій. Організаційна культура: поняття, функції, логіка формування, елементи. Символи, герої, ритуали, цінності як складові організаційної культури. Організаційна культура й ефективність діяльності підприємства (установи).

Корпоративна політика. Роль національно-державного та етнічного факторів у функціонуванні культури та політики підприємств (установ). Механізми формування й розвитку організаційної культури.

Методи діагностики організаційної культури.

Література [20; 22; 28; 31; 33; 35; 37; 40; 56–59; 65; 68–71; 73; 79; 83–85; 88; 91; 98; 105; 107; 108]

Тема 3. Моделі організаційної культури

Типології організаційної культури. Особливості, переваги й хибі ринкової, бюрократичної, кланової культури організацій. Типологія організаційної культури за Ч. Ханді, в основі якої лежить поділ влади і пов'язані з нею ціннісні орієнтації особи.

Моделі впливу культури на організаційну ефективність. Модель В. Сате про суть впливу культури на діяльність організації. Зв'язок між культурою і результатами діяльності організації в моделі американського соціолога Т. Парсонса.

Тип організаційної культури і життєвий цикл організації. Рівні організаційної культури і взаємозв'язок між ними відповідно до вчення Е. Шейна.

Взаємодія і поєднання національних корпоративних культур.

Література [20; 22; 25; 33; 35; 37; 40; 45; 54; 57–60; 66; 69; 73; 78; 79; 88; 98; 107]

Тема 4. Правила і норми діяльності організації (підприємства, установи)

Правила і норми діяльності як технологічний аспект культури організації. Зовнішні складові корпоративної культури: форма одягу, критерії оцінки якості, правила поведінки і взаємодії, оптимальні для технології, що реалізовується в організації.

Критерії створення правил і норм. Стандарти і загальні вимоги до діяльності організації. Нормативні акти, що визначають правила і норми діяльності організації. Чинники, що впливають на створення корпоративних правил і норм.

Види нормування діяльності організації (писані та неписані правила). Суб'єктивні джерела неписаних правил. Кодекси поведінки співробітників.

Література [3; 4; 22; 31; 35; 45; 59; 65; 73; 86; 89; 97; 99; 104]

Тема 5. Просування корпоративного іміджу

Імідж підприємства як складова концепції розвитку суспільних зв'язків. Сутність поняття “імідж”.

Ціль програми ефективного іміджу. Види іміджеформуючої інформації (пряма і непряма). Роль іміджу підприємства.

Формування іміджу компанії. Основні складові майстер-плану іміджу організації: створення фундаменту, зовнішнього іміджу, внутрішнього іміджу, невлвовимого іміджу.

Поняття “імідж-репутація” і “імідж-атрибутика”. Важелі впливу на створення й удосконалювання іміджу. Репутація підприємства. Зв'язок корпоративного іміджу з продукцією, що випускається підприємством. Вплив іміджу співробітників на імідж підприємства (організації).

Література [20; 31; 33; 45; 54–57; 59; 68; 73; 78; 79; 88; 98; 107]

Тема 6. Впровадження правил і норм діяльності організації (підприємства, установи)

Закріплення правил і норм діяльності в організації. Статутні документи організації.

Необхідні умови успішної реалізації впровадження елементів корпоративної культури. Фактори, що сприяють та заважають ефективному впровадженню норм та правил в організаціях. Можливі сполучення змін у поведженні і культурі в організації.

Нововведення як спосіб змін культури в організаціях. Співвідношення понять “нововведення”, “оновлення”, “удосконалення”. Мотивація нововведень. Особливості продуктових, технологічних і управлінських нововведень.

Література [22; 31; 35; 45; 59; 65; 73; 86; 89; 97; 99; 104]

Тема 7. Лояльність та ідентифікація з організацією

Теорія Томкіпса та Чені стосовно досягнення ідентифікації з організацією.

Основні мотиви самоідентифікації за теорією соціальної ідентичності Тайфеля.

Залежність ідентифікації працівника від комунікаційного клімату підприємства.

Взаємозалежність та обумовленість понять “ідентифікація з організацією”, “впевненість у власній компетентності”, “досягнення цілей.” Проблема культурної ідентичності організаційних утворень.

Література [20; 31; 33; 45; 54; 57; 59; 68; 73; 78; 79; 88; 98; 107]

Тема 8. Організація етичних відносин у трудових колективах

Ключові поняття етики ділового спілкування.

Загальні етичні принципи і характер ділового спілкування. Етика ділового спілкування “згори – униз”. Етика ділового спілкування “знизу – нагору”. Етика ділового спілкування “по горизонталі”.

Поняття та сутність груп в організації. Типи груп в організації. Моделі групової поведінки.

Психологічні прийоми впливу на партнера. Позитивні якості, необхідні для ділового спілкування.

Література [22; 31; 33; 35; 37; 42; 45; 48; 50; 56; 58–61; 63–66; 74; 75; 77–79; 82; 87; 91; 93; 106–108]

Тема 9. Професійна етика

Основні елементи етики бізнесу. Етичні нормативи і стандарти у бізнесі. Етичні принципи успішного бізнесу. Навчання етичній поведінці. Неетичний бізнес.

Залізний закон відповідальності. “Низка команд” – ієрархія рівнів делегування повноважень для вертикального розподілу координаційних зусиль (“скалярна підпорядкованість”).

Фактори, що визначають етичні вимоги ефективного керування людьми. Діловий етикет як складова професійної етики.

Література [22; 31; 33; 35; 37; 42; 45; 48; 50; 56; 58; 59; 61; 63; 74; 79; 82; 91; 93; 106–108]

Тема 10. Моніторинг стану етичних відносин у трудових колективах

Критерії оцінювання персоналу: оцінка за абсолютними стандартами; за відносними стандартами; за критерієм досягнення цілей діяльності. Особливості роботи менеджера після результатів оцінювання: повідомлення, дисциплінарний процес, винагородження. Класичні чотири послідовні кроки дисциплінарного процесу.

Прямий управлінський контроль. Замінники прямого управлінського контролю: ефективна селекція кадрів; сприйняття та використання феномену організаційної культури; високий ступінь формалізації; тренінг.

Модель оцінювання ділових якостей працівників і менеджерів фірми. Ділові якості менеджера.

Методи психодіагностики. Малоформалізовані методи: нагляд, спостереження, опитування, бесіди. Високоформалізовані методики: тести, анкети, проєктивні методики і психофізіологічні методики. Показники якості психодіагностичних методик — надійність та валідність. Типи взаємовідносин у середині колективів. Види відносин у системі “керівник — підлеглий”.

Література [33; 35; 42; 50; 58; 61; 63; 66; 77; 79; 87; 93; 107]

Змістовий модуль II. Комунікації в організації

Тема 11. Комунікативні технології

Природа комунікації в організації. Поняття комунікації та комунікативного процесу. Цілі комунікації. Канали та засоби комунікації. Методи поширення інформації про діяльність організацій, установ. Інформаційно-технічна база процесу комунікацій.

Моделі комунікації в організаціях. Види комунікацій в організаціях. Соціальні функції організаційних комунікацій.

Організаційні структури та комунікативна поведінка персоналу. Формальна й неформальна комунікативна поведінка.

Чинники, які впливають на зміст, характер і спрямованість комунікацій в організаціях. Плани інформаційних комунікацій. Аналіз

ефективності каналів комунікації. Аналіз комунікативних мереж. Аналіз комунікативних ролей. Умови та фактори, що сприяють ефективній комунікації. Комунікативні бар'єри. Формування оптимальних інформаційних потоків.

Тенденції розвитку комунікативних процесів у сучасних організаціях. Вплив комп'ютеризації на процеси комунікації. Гуманізація комунікацій. Соціокультурна зумовленість комунікації. Феномен комунікації як чинник соціальної інтеграції та соціалізації.

Література [18; 31; 33; 37; 42; 57–59; 73; 78; 79; 88; 92; 108]

Тема 12. Основні процеси зв'язків з громадськістю

Соціальне значення і мета діяльності щодо зв'язків організації з громадськістю. Становлення зв'язків з громадськістю як сфера діяльності організації. Напрями діяльності зв'язків з громадськістю сучасних організацій: зовнішні зв'язки, внутрішні зв'язки та зв'язки з лобістськими державними і недержавними об'єднаннями.

Елементи ефективного керування зв'язками з громадськістю. Функції PR-спеціалістів. Основні інструменти PR. Друкарська продукція в PR. Усне мовлення в PR. Благочинна діяльність PR.

Робота організацій з основними групами громадськості. Зв'язки з громадськістю в кризових ситуаціях. Проблеми створення іміджу організацій. Ситуація PR-послуг в Україні.

Література [18; 20; 25; 27; 28; 31; 35; 39; 40; 45; 48; 56; 58; 59; 63–65; 73; 75; 77–79; 82; 92; 98; 106–108]

Тема 13. Методи зв'язків з громадськістю

Ділова нарада (збори) як вид організації виробничого спілкування. Підготовка та проведення.

Доповідь і виступ як жанри ділового спілкування. Публічний виступ. Вимоги до виступу перед аудиторією. Етапи підготовки та проведення публічного виступу.

Організація бізнес-контактів. Правила і норми проведення ділових зустрічей. Особливості домовленості про ділову зустріч. Правила ведення телефонних розмов. Підготовка і проведення ділової зустрічі.

Організація ділових прийомів. Види прийомів: “шведський стіл”, “кава-брейк”, “фуршет”, “бокал шампанського”, “чай”, “келих вина”.

Проведення “круглих столів”, форма зв'язків з громадськістю. Інтерв'ю — складова розгорнутої програми зв'язків із громадськістю.

Брифінг, як захід, спрямований на негайне повідомлення ЗМІ важливої інформації.

Література [3; 7; 8; 17; 18; 27; 33; 39; 48; 56; 58; 59; 63; 73; 88; 90; 95; 96; 100–103; 107; 108]

Тема 14. Підготовка пабліситі, прес-релізів, презентацій, прес-конференцій

Пабліситі як складова зовнішньої інформаційно-рекламної комунікації. Чотири основні інструменти впливу та засоби переконання. Вибір стратегії в пабліситі. Важливість та значення знаходження, відбору та надання необхідної інформації при веденні компанії шляхом пабліситі.

Прес-реліз — один із способів поширення новин про компанію в засобах масової інформації. Основні вимоги до створення прес-релізу, який змусив би журналістів зацікавитися наданою інформацією. Індивідуальність та непередбачуваність помітних прес-релізів.

Поняття презентації та її призначення. Організація та проведення ефективної презентації. Поліваріантність і багаторівневість опису предметів та явищ. Психологічний трансфер у формуванні зацікавленості товаром (послугою). Використання візуальних, аудіальних, тактильних стимулів при формуванні презентабельного образу товару (послуги). Загальні відомості про програми створення електронних версій презентацій. Програми для обробки графічної інформації.

Прес-конференція як засіб з'ясування дискусійних питань, привертання уваги громадськості до діяльності фірми, нових товарів та послуг. Попередня підготовка заходу. Особливості підготовчого етапу. Правила проведення прес-конференції. Організаційний аспект заходу.

Література [18; 27; 33; 37; 39; 48; 56; 58; 59; 62; 63; 73–75; 88; 90; 95; 96; 100–103; 107; 108]

Тема 15. Переговорний процес

Переговори — ділове взаємне спілкування з метою досягнення спільного рішення. Види переговорів відповідно до цілей та завдань кожної сторони. Налагодження комерційних і бізнес-зв'язків — основна мета ведення переговорів. Подолання конфронтації, налагодження порозуміння із суперечливих питань — завдання переговорного процесу.

Підготовчий етап — важлива складова переговорного процесу. Психологічні та організаційні аспекти побудови переговорів. Планування організаційних моментів. Важливість перших контактів з партнером.

Порядок ведення переговорів. Узагальнені схеми переговорного процесу.

Розмежування між сутністю проблеми і відносинами між сторонами. Визначення інтересів сторін. Розгляд взаємовигідних варіантів і компромісів — запорука успіху протоколу.

Залежність успіху переговорів від принципової поведінки їх учасників. Моделі швидкого встановлення психологічного контакту. Психологічна цілеспрямованість ведення переговорів.

Методи ведення переговорів: варіаційний, компромісний, інтеграції та метод принципів переговорів.

Складові тактики ведення переговорів: визначення рубіжного терміну, підтримка незацікавленої сили, залучення посередника.

Мистецтво суперечки. Поняття об'єктивної і суб'єктивної реальності. Вербальні та невербальні техніки ділової суперечки.

Вміння слухати співрозмовника — складова успіху під час переговорів. Необхідні особистісні якості для ведення переговорів: вміння стримувати себе, керувати власними діями та емоціями. “Золоте” правило переговорів: переконливість та неупередженість.

Обговорення підсумків переговорного процесу, його успішність або безрезультативність. Критерії оцінювання успішності переговорного процесу.

Важливість дотримання етики та етикету при веденні переговорів. Особливості проведення переговорів із зарубіжними партнерами.

Література [18; 21; 25; 27; 28; 31–33; 35; 37; 39; 45; 50; 53–56; 59; 60; 63; 68; 72–75; 78; 79; 84; 87; 93–96]

Змістовий модуль III. Психологія управління

Тема 16. Інструменти психологічної взаємодії

Психологія управління: її об'єкт і предмет. Організована діяльність людей — особливість психології управління. Чотири групи дії залежно від соціальних умов (за М. Вебером): традиційні, цілеспрямовані соціальні дії; цілісно-раціональна та афектна дії.

Функціонально-структурний аналіз управлінської діяльності та соціально-психологічний аналіз виробничих і управлінських колективів і взаємин у них людей — як складові предмету психології управління.

Об'єкт управління. Суб'єкт управлінської діяльності. Інформація — як предмет праці в управлінні.

Форми психологічної дії: метод переконання, навіювання, примушення.

Соціальні і психологічні методи управління. Дві групи соціальних методів управління: окремими груповими явищами і процесами та індивідуально-особистісною поведінкою. Підвищення соціальної активності; соціальне регулювання; управління нормативною поведінкою — як методи управління окремими груповими явищами і процесами. Метод навчання, особистого прикладу, орієнтованих умов — як методи управління індивідуально-особистісною поведінкою.

Основні групи психологічних методів управління: формування і розвитку трудового колективу; гуманізації стосунків у трудовому колективі; психологічного спонукання (мотивації); методи професійного відбору і навчання.

Психологічні прийоми впливу на особистість: “власне ім’я”, “дзеркало відносин”, “уважний слухач”, “вдалий комплімент” та “ілюзія запам’ятовування”.

Література [18; 25; 37; 41–43; 50; 52; 55; 58; 60; 61; 63; 64; 66; 78; 90; 93–96; 98; 106–108]

Тема 17. Психологічні і соціально-психологічні характеристики персоналу

Первинний трудовий колектив як мала група. Роль малої групи в процесі побудови колективу. Діалектична єдність групового та індивідуального в команді. Індивідуальне та колективне мислення. Конформізм і соціальна поступливість у колективі. Поняття колективу. Процес формування та розвитку трудового колективу. Етапи і методи формування команд. Поведінкові розбіжності. Стадії згуртованості колективу. Стратегічні засади побудови команди.

Соціально-психологічний клімат первинного трудового колективу. Поняття соціально-психологічного клімату, його структура. Моделі соціально-психологічного клімату. Поняття психологічного програмування. Адаптивні та обмежувальні психопрограми, їх значення в процесі діяльності. Поняття і види соціалізації. Соціальна типологія особистостей. Поняття, сутність психологічної консультації та корекції працівників.

Роль керівника у створенні сприятливого соціально-психологічного клімату. Система підбору та розстановки адміністративних кадрів — один з факторів, що визначають рівень психологічного клімату виробничого колективу.

Література [18; 37; 41–43; 50; 52; 55; 58; 61; 63; 64; 66; 77; 82; 87; 90; 93–96; 98; 106–108]

Тема 18. Вирішення конфліктів в організації (підприємстві, установі)

Поняття і сутність конфлікту. Конфлікт в організації як прояв дисфункції у її розвитку. Організаційний конфлікт як різновид соціального конфлікту. Види конфліктів: за природою виникнення; за спрямуванням дії; за кількістю учасників; за ступенем виявлення; за способом розв'язання; за функціями. Типи конфліктів. Конфлікт цілей. Конфлікт поглядів. Конфлікт почуттів. Рівні конфліктів в організації: внутрішньоособистісні, міжособистісні, внутрішньогрупові, міжгрупові, внутрішньоорганізаційні, міжорганізаційні.

Методи аналізу конфліктних ситуацій. Соціологічна модель організаційного та міжорганізаційного конфлікту. Прояви конфліктності в організаціях. Організаційний конфлікт і організаційний клімат.

Джерела конфліктів. Об'єктивні та суб'єктивні причини виникнення конфліктів в організаціях. Динаміка організаційних конфліктів: періоди та етапи.

Стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях. Культура організаційного та міжорганізаційного конфлікту. Оцінка дій учасників організаційного конфлікту. Стратегії розв'язання конфліктних ситуацій.

Управління конфліктом: прогнозування; попередження; припинення та придушення; регулювання та розв'язання. Етапи регулювання конфліктом: визнання та виявлення як реальності; легітимізація конфлікту; інституціоналізація та раціоналізація конфлікту; послаблення його та переведення в інше русло (на інший етап).

Загальні рекомендації з розв'язання конфліктної ситуації. Основні способи виходу з конфлікту. Чинники, які впливають на конфліктні стратегії. Роль компромісів у розв'язанні організаційних та міжорганізаційних конфліктів. Розв'язання конфліктів через переговорний процес. Соціальні технології запобігання конфліктним взаємодіям.

Поняття, сутність, можливості медіації. Моделі трансформації та позитивного використання конфліктів в управлінській діяльності.

Література [21; 28–32; 34; 35; 41–43; 52–56; 58; 61; 63; 64; 66; 71; 75; 77; 82; 87; 90; 93–96; 98; 106–108]

Частина II. Документообіг в організації

Змістовий модуль IV. Документознавство

Тема 19. Організація роботи з документами

Роль діловодства в менеджменті. Діловодство як діяльність управлінських працівників. Організаційні форми діловодства.

Основні функції документів: інформаційна, соціальна, комунікативна, культурна, облікова, правова, джерелознавча тощо.

Сутність поняття “документ”. Документ як інформація, що використовується в управлінні. Основні види фіксаційної основи: паперова, фотоплівка, магнітна стрічка, диск тощо. Генезис і розвиток поняття “документ”. Властивості та ознаки документа.

Документи. Класифікація документів та їх призначення. Основні групи документів: організаційні, розпорядчі, довідково-інформаційні. Класифікація документів: за напрямками діяльності, походженням, призначенням, місцем складання, ступенем оригінальності, термінами зберігання, розголошенням тощо.

Функції документа: головна, загальні (інформаційна, комунікативна, кумулятивна), спеціальні (регулятивна, когнітивна, правова, облікова, культурна, меморіальна, гедонічна тощо). Інформаційна складова документа, принципи поділу соціальної інформації. Документна інформація. Матеріальна основа документа, основні форми носія інформації. Внутрішня і зовнішня структури документа. Реквізити документа.

Література [1–3; 5–17; 23; 24; 26; 36; 38; 44; 46; 47; 49; 51; 67; 74; 76; 80; 89; 92]

Тема 20. Інструкція з діловодства в організації

Складання та затвердження інструкції з діловодства в організації. Загальноприйняті правила організації діловодства у роботі фірми. Складання плану організації діловодства на конкретному виробництві.

Види інструкцій з діловодства: щодо складання документів, руху та використання документів в організації, зберігання документації.

Організація руху, пошуку і зберігання документів у діловодстві.

Формування номенклатури справ організації, затвердження їхніх номерів, порядок розміщення, термін зберігання тощо.

Порядок підготовки та оформлення документів. Підготовка документів до роботи. Модель побудови документа. Складання та оформ-

лення службових документів. Формати, береги та бланки документів. Форми тексту документа.

Література [1; 19; 29; 30; 36; 49; 67; 74; 76; 80; 89]

Тема 21. Стандарти організації (підприємства, установи)

Стандарти як загальні норми та критерії якості, ефективності діяльності організації. Стандарти і загальні вимоги до діяльності організацій.

Безперечно необхідність стандартів. Формальний характер стандартів. Відмінність світових та вітчизняних стандартів.

Законодавчі вимоги щодо дотримання стандартів. Відповідальність виробника і повноваження відповідних органів щодо рівня дотримання стандартів.

Стандартизація діяльності як необхідність для здійснення прямого контролю. Стандартизація робочих процесів, виходу (кінцевих результатів роботи), знань, робочих процесів. Здійснення стандартизації через застосування правил, стандартних операційних процедур, опрацювання графіків роботи. Стандарти як показники оцінки роботи.

Стандартизація операційних процедур як необхідність формалізованих регуляторів. Масштаб допустимих відхилень і принцип виключення.

Принцип стандартизації в управлінні. Розробка стандартів стану й функціонування системи управління як впровадження основних критеріїв адміністративного контролю.

Уніфікація і стандартизація тексту. Уніфікація мови документів. Літературні норми та стандарти для ведення документації в організації.

Література [5–17; 26; 29; 30; 36; 51; 67; 74; 76; 86]

Тема 22. Документування і документообіг в організації

Соціально-документно-комунікаційна система. Документна комунікація як підсистема соціальної комунікації. Співвідношення документної і недокументної комунікації. Документна комунікаційна система: атрибутивна, функціональна, управлінська підсистеми. Документні потоки, масиви, ресурси, фонди. Документна діяльність: документування, обробка, поширення, збереження, використання.

Основні елементи діловодства: документування та документообіг. Процес документування. Поняття про документування, його методи,

способи і засоби. Кодування документної інформації. Способи і засоби запису документної інформації.

Організація роботи з документами. Порядок обробки та надсилання вихідних документів. Порядок обробки вхідних документів. Сутність приймання вхідної кореспонденції на місцях. Особливості попередньої обробки вхідної кореспонденції. Реєстрація документів.

Функції діловодної служби та основні завдання керівника. Механізація та автоматизація діловодних процесів. Консервація документа. Розташування документів у архівосховищах. Допуск в архівосховища. Основні архівні довідники. Особливості використання архівних документів.

Література [1–3; 19; 26; 29; 30; 36; 47; 49; 51; 76; 80; 89; 92]

Тема 23. Принципи організації роботи з документами

Основні принципи інформаційних відносин.

Принципи організації діловодства: загальні та спеціальні.

Принцип відповідальності. Відповідальність за порушення законодавства про інформацію.

Принцип збереження інформації. Система архівних установ України. Національний архівний фонд: поняття, структура, призначення. Основні правила приймання справ до архівного підрозділу. Особливості передавання справ до архівного підрозділу.

Принцип єдності оформлення загальних документів. Оформлення реквізитів і відмітки про надходження повідомлень. Заголовок. Дата. Вказівки на посилання про виконавця і про надходження. Резолюція. Форми телексу. Оформлення бланків листів і конвертів.

Принцип класифікації ділової документації. Класифікація повідомлень. Класифікація листів.

Література [1–3; 19; 23; 26; 36; 38; 44; 46; 49; 67; 76; 89; 92]

Тема 24. Організація колективної роботи з документами

Організаційні форми діловодства на підприємстві (закладі, установі).

Застосування режиму “фільтрації” документів — основний шлях поліпшення діловодства в організації. Класифікація документів, її призначення. Передавання права підпису другорядного значення документів. Підвищення швидкості обробки документів. Поліпшення умов праці працівників апарату управління.

Методичне керівництво і контроль за оформленням документації та формуванням справ в установі, її структурних підрозділах. Підготовка справ до зберігання та використання. Експертиза цінності документів. Особливості передачі справ до архівного підрозділу установи і забезпечення зберігання документів.

Характеристика та правила складання управлінської документації. План роботи. Наказ. Вказівка. Інструкція. Основні правила складання.

Характеристика та правила складання інформаційних документів. Пояснювальна записка. Лист. Доповідна записка. Порядок складання.

Характеристика та правила складання облікових документів. Стенограма. Акт. Протокол. Висновок. Звіт. Довідка. Основні реквізити.

Документація щодо особового складу. Заява. Характеристика. Автобіографія. Особовий листок з обліку кадрів. Резюме.

Література [23; 24; 26; 36; 38; 44; 46; 47; 49; 51; 67; 74; 76; 80; 89; 92]

Тема 25. Контроль за виконанням ділових документів

Контроль та облік документообігу в організації. Управлінські завдання, які вирішуються за допомогою контролю документообігу. Особливості системи контролю документообігу.

Сутність процесу виконання документів. Контроль за виконанням документів. Журнал реєстрації створюваних установою документів. Терміни виконання документів. Індивідуальні та типові терміни виконання документів. Особливості виконання документів із зазначенням термінів виконання. Перелік документів із обов'язковим зазначенням термінів виконання.

Поняття обліку ведення документації. Форми обліку. Місце обліку та його роль у процесі управління. Види обліку. Співвідношення контролю та обліку.

Контроль як форма зворотного зв'язку документування. Принципи та методи контролю. Контрольні операції. Похідний, вторинний характер контролю. Суб'єкти здійснення контролю. Ефективність контролю.

Основні завдання контрольної діяльності канцелярії (секретаріату, загального відділу).

Література [23; 24; 26; 36; 38; 44; 46; 47; 49; 51; 67; 74; 76; 80; 89; 92]

ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Виконання студентами контрольної роботи відповідно до навчального плану курсу “Техніка адміністративної діяльності” сприятиме набуттю ними теоретичних знань та прикладних вмінь, впровадженню теоретичних положень у практичну діяльність.

Метою контрольної роботи є забезпечення самостійного вивчення, поглиблення та засвоєння знань з дисципліни “Техніка адміністративної діяльності”, ознайомлення з методами та зарубіжним досвідом створення політичних прогнозів, з’ясування особливостей та напрямів державного управління, що в підсумку сприятиме отриманню студентами навичок оперувати знаннями з організаційних форм діяльності, проводити системний політичний аналіз, обґрунтовувати створені прогнози на майбутнє.

У контрольній роботі слід ґрунтовно розкрити вибрану тему із залученням літератури, список якої додається.

Завдання студент має отримати у викладача, а здати виконану роботу у встановлений графіком термін. До здачі заліку студенти допускаються тільки після бесіди щодо сутності питань, висвітлених у контрольній роботі, та після її зарахування викладачем.

Виконання контрольної роботи базується на вивченні теоретичних засад адміністративної діяльності, законодавчого поля України щодо організації та функціонування адміністративної системи підприємства, зарубіжного досвіду, спеціальної літератури та періодичних видань. При цьому студент повинен провести цілеспрямований відбір спеціальної наукової літератури та необхідних нормативних документів у бібліотеці МАУП, у ЦНБ ім. В. І. Вернадського і у Парламентській бібліотеці.

Контрольна робота повинна бути оформлена на аркушах паперу формату А4 відповідно до вимог ДОСТУ. На титульній сторінці вказується прізвище, ім’я та по батькові, курс, група, спеціальність, а також домашня адреса та контактний телефон студента.

Робота повинна бути надрукована.

Посилання на першоджерела необхідно подавати у тексті контрольної роботи у квадратних дужках. Так, посилання [7, с. 44–45] свідчить, що 7 – це порядковий номер джерела, позначеного у списку літератури, складеного відповідно до вимог, а с. 44–45 – сторінки із вказаного джерела. Обсяг контрольної роботи не має перевищувати 15 сторінок, набраних 14 шрифтом через 1,5 інтервала. При цьому

слід мати на увазі, що головною вимогою до контрольної роботи є розкриття сутності питань, а не кількість сторінок.

Наприкінці студент обов'язково повинен поставити підпис та дату виконання контрольної роботи.

ТЕМИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

1. Організаційна культура та ефективність діяльності підприємства (установи).
2. Особливості, переваги і хиби ринкової, бюрократичної, кланової культури організацій.
3. Типологія організаційної культури за Ч. Ханді, в основі якої лежить поділ влади.
4. Модель В. Сате про сутність впливу культури на діяльність організації.
5. Зовнішні складові корпоративної культури.
6. Види нормування діяльності організації (писані та неписані правила організацій).
7. Оцінювання і формування іміджу підприємства.
8. Закріплення правил і норм діяльності у відповідних статутних документах організації.
9. Стандарти як загальні норми та критерії якості, ефективності діяльності організації.
10. Загальні етичні принципи і характер ділового спілкування.
11. Методи психодіагностики.
12. Професійна етика.
13. Управлінський контроль як фактор моніторингу відносин у колективі.
14. Моделі оцінювання ділових якостей працівників і менеджерів фірми.
15. Типи взаємовідносин у середині колективу.
16. Тенденції розвитку комунікативних процесів у сучасних організаціях.
17. Види організації виробничого спілкування.
18. Значення та організація бізнес-контактів.
19. Важливість і значення вибору стратегії публіситі з метою підвищення ефективності діяльності організації.
20. Презентація та її призначення, організація, вимоги до проведення.
21. Встановлення постійних зв'язків із засобами масової інформації як засіб підвищення ефективності діяльності фірми.
22. Зв'язки з громадськістю як складова створення іміджу фірми.

23. Майстерність успішних ділових переговорів.
24. Конфлікт в організації як прояв дисфункції у її розвитку.
25. Документ як інформація, що використовується в управлінні.
26. Документна комунікація організації (фірми, підприємства) як підсистема соціальної комунікації.
27. Характеристика та правила складання управлінської документації.
28. Розробка стандартів стану й функціонування системи управління як впровадження основних критеріїв адміністративного контролю.
29. Методичне керівництво і контроль за оформленням документації та формуванням справ в установі, її структурних підрозділах.
30. Застосування режиму “фільтрації” документів як основний шлях поліпшення діловодства в організації.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Зв'язок місії організації із зовнішнім середовищем.
2. Місія та ціль як елемент стратегії, структури та поведінки організацій.
3. Технологія утворення загальних організаційних цілей.
4. Організаційна культура та корпоративна політика.
5. Організаційна культура: поняття, функції, логіка формування, елементи.
6. Символи, герої, ритуали, цінності як складові організаційної культури.
7. Особливості, переваги і хиби ринкової, бюрократичної, кланової культури організацій.
8. Рівні організаційної культури і взаємозв'язок між ними.
9. Правила і норми діяльності як технологічний аспект культури організації.
10. Критерії створення правил і норм.
11. Види нормування діяльності організації (писані та неписані правила організацій).
12. Сутність поняття “імідж”.
13. Ціль програми ефективного іміджу. Види іміджеформуючої інформації (пряма і непряма).
14. Основні частини майстер-плану іміджу організації: створення фундаменту, зовнішнього іміджу, внутрішнього іміджу, невловимого іміджу.
15. Закріплення правил і норм діяльності в організації. Статутні документи організації.

16. Необхідні умови успішної реалізації впровадження елементів корпоративної культури.
17. Нововведення як спосіб змін культури в організаціях.
18. Загальні етичні принципи і характер ділового спілкування.
19. Моделі групової поведінки.
20. Психологічні прийоми впливу на партнера.
21. Етичні нормативи і стандарти у бізнесі.
22. Ієрархія рівнів делегування повноважень для вертикального розподілу координаційних зусиль (“скалярна підпорядкованість”).
23. Фактори, що визначають етичні вимоги ефективного керування людьми.
24. Діловий етикет як складова професійної етики.
25. Теорія Томкіпса та Чені щодо досягнення ідентифікації з організацією.
26. Залежність ідентифікації працівника від комунікаційного клімату підприємства.
27. Взаємозалежність понять “ідентифікація з організацією” та “досягнення цілей”.
28. Критерії оцінювання персоналу.
29. Моделі оцінювання ділових якостей менеджера.
30. Методи психодіагностики.
31. Типи взаємовідносин у середині колективів.
32. Види відносин у системі “керівник — підлеглий”.
33. Сутнісні характеристики процесу комунікації.
34. Види комунікації.
35. Управління комунікаційними процесами в організації.
36. Умови та фактори, що сприяють ефективній комунікації.
37. Створення прес-релізу, його призначення.
38. Поняття презентації, вимоги до її проведення.
39. Призначення та особливості підготовки прес-конференцій.
40. Сутність та значення діяльності організації щодо зв’язків з громадськістю.
41. Напрями PR-діяльності.
42. Основні інструменти в діяльності щодо зв’язків з громадськістю.
43. Нарада (збори) як вид організації ділового спілкування.
44. Етапи підготовки і проведення публічного виступу.
45. Проведення “круглих столів” — форма зв’язків з громадськістю.
46. Призначення і особливості підготовки брифінгу та інтерв’ю.
47. Цілі і види переговорів.
48. Підготовка і порядок ведення переговорів.

49. Методи ведення переговорів.
50. Тактика переговорного процесу.
51. Психологія управління: її об'єкт і предмет.
52. Складові предмета психології управління.
53. Психологічні методи управління.
54. Психологічні прийоми впливу на особистість.
55. Роль малої групи в процесі побудови колективу.
56. Процес формування та розвитку трудового колективу.
57. Соціально-психологічний клімат первинного трудового колективу.
58. Роль керівника у створенні сприятливого соціально-психологічного клімату.
59. Поняття і сутність конфлікту.
60. Типологія конфліктів в управлінській діяльності, їх причини.
61. Методи аналізу конфліктних ситуацій.
62. Стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях.
63. Управління конфліктом.
64. Рекомендації з розв'язання конфліктної ситуації.
65. Організаційні форми діловодства.
66. Класифікація документів та їх призначення.
67. Функції та структура документа.
68. Складання і затвердження інструкцій з діловодства в організації.
69. Види інструкцій з діловодства.
70. Формування номенклатури справ організації.
71. Порядок підготовки та оформлення документів.
72. Стандарти і загальні вимоги до діяльності організацій.
73. Законодавчі вимоги щодо дотримання стандартів.
74. Принцип стандартизації в управлінні.
75. Стандартизація текстів, оформлення документів.
76. Документна комунікація як підсистема соціальної комунікації.
77. Документна діяльність: документування, обробка, поширення, збереження, використання.
78. Основні елементи діловодства: документування та документо-обіг.
79. Функції діловодної служби, основні завдання керівника
80. Принципи організації діловодства: загальні та спеціальні.
81. Принцип відповідальності.
82. Принцип збереження інформації.
83. Вимоги до оформлення загальних документів.
84. Організаційні форми діловодства на підприємстві.

85. Застосування режиму “фільтрації” документів.
86. Методичне керівництво і контроль за оформленням документації.
87. Контроль та облік документообігу в організації.
88. Сутність процесу виконання документів.
89. Місце обліку та його роль у процесі управління.
90. Основні завдання контрольної діяльності канцелярії (секретаріату, загального відділу).

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

Нормативна

1. Закон України “Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні” // Голос України. — 1992. — 8 груд.
2. Закон України “Про електронні документи та електронний документообіг” // ВВР України. — 2003. — № 36. — Ст. 275.
3. Закон України “Про інформацію” // ВВР України. — 1992. — № 48. — Ст. 650.
4. Законодавство України про працю: Станом на 10 травня 2006 р. — К.: Істина, 2006. — 328 с.
5. ДК 010–98. Державний класифікатор управлінської документації. — К., 1999.
6. ДСТУ 1.1–2001. Державна система стандартизації. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять. — К.: Держстандарт України, 2002.
7. ДСТУ 2392–94. Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення. (Чинний від 1 січня 1995 р.). — К., 1994.
8. ДСТУ 2394–94. Інформація та документація. Комплектування фонду, бібліографічний опис, аналіз документів. Терміни та визначення. — К., 1994.
9. ДСТУ 2395–94. Інформація та документація. Обстеження документа, встановлення його предмета та відбір термінів для індексування. Основні вимоги. (Чинний від 1 січня 1995 р.). — К., 1994.
10. ДСТУ 2628–94. Системи оброблення інформації. Оброблення тексту. Терміни та визначення. (Чинний від 1 липня 1995 р.). — К., 1994.
11. ДСТУ 2732–94. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення. — К.: Держстандарт України, 1994. — 33 с.
12. ДСТУ 3843–99. Державна уніфікована система документації. Основні положення. — К.: Держстандарт України, 2000. — 8 с.

13. *ДСТУ 3844–99*. Державна уніфікована система документації. Формуляр зразок. Вимоги до побудови. — К.: Держстандарт України, 2000. — 9 с.
14. *ДСТУ 3966–2000*. Термінологія. Засади і правила розроблення стандартів на терміни та визначення понять. — К.: Держстандарт України, 2000. — 33 с.
15. *ДСТУ 4163–2003*. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів. — К., 2003.
16. *Методичні рекомендації щодо застосування ДСТУ 4163–2003 “Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів”* / Розроб.: С. Г. Кулешов, Л. В. Кузнецова, О. М. Загорєцька, С. Ф. Лозова, Т. О. Ситник. — К.: Держкомархів України УНДІАСД, 2004. — 62 с.
17. *Проект* Національного стандарту України “Інформація та документація. Управління документацією” (ISO 15489–1 “Information and documentation – Records management”). — К.: Держстандарт України, 2005.

Основна

18. *Бєбик В.* Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік-релейшнз: Моногр. — К.: МАУП, 2005. — 440 с.
19. *Бєспяньська Г. В.* Діловодство. — К., 2005. — 418 с.
20. *Большаков А. С., Михайлов В. И.* Современный менеджмент: теория и практика. — СПб.: Питер, 2003. — 416 с.
21. *Ведение переговоров и разрешение конфликтов = On negotiation and conflict resolution:* Пер. с англ. / Ред. Е. Харитоновна, Р. Пискогина. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. — 226 с.
22. *Виноградський М. Д., Виноградська А. М., Шкятанова О. М.* Організація праці менеджера: Навч. посіб. — К.: Кондор, 2003. — 414 с.
23. *Власова Е. Е.* Современный деловой документ. — Харьков: Центр Консулат, 2003. — 212 с.
24. *Глуцик С. В.* Сучасні ділові папери: Навч. посіб. — К.: А.С.К., 2001. — 400 с.
25. *Грэттон Линда.* Живая стратегия: Как поместить людей в центр решения корпоративных задач: Пер. с англ. — Днепропетровск: Баланс-Клуб, 2003. — 288 с.

26. *Губенко Л. Г., Немцов В. Д.* Ділові папери в менеджменті: Навч. посіб. — К.: ЕксОб, 2002. — 272 с.
27. *Гундарин М.* Книга руководителя отдела PR. — СПб.: Питер, 2006. — 368 с.
28. *Деловое администрирование: практические ситуации, деловые игры, упражнения* / Под ред. О. А. Страховой. — СПб.: Питер, 2001. — 175 с.
29. *Діденко А. Н.* Сучасне діловодство: Бланки, статuti, положення, інструкції, службові листи, протоколи, довідки, акти, договори, накази, контракти, заяви, анкети. — К.: Либідь, 2001. — 383 с.
30. *Діденко А. Н.* Сучасне діловодство: Навч. посіб. — К.: Либідь, 2000. — 384 с.
31. *Довгань Л. Є.* Праця керівника, або практичний менеджмент: Навч. посіб. — К.: ЕксОб, 2002. — 384 с.
32. *Дональдсон М. К., Дональдсон М.* Умение вести переговоры. — М.: Диалектика, 2000. — 224 с.
33. *Друкер, Питер Ф.* Энциклопедия менеджмента: Пер. с англ. — М.: Вильямс, 2004. — 432 с.
34. *Дуткевич Т. В.* Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посіб. — К.: ЦНЛ, 2005. — 456 с.
35. *Елиферов В. Г., Ретин В. В.* Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник. — М.: ИНФРА-М, 2004. — 150 с.
36. *Жуковська В. М.* Діловодство: Практикум: Навч. посіб. — К.: КНТЕУ, 2004. — 152 с.
37. *Задихайло Д. В., Кібенко О. Р., Назарова Г. В.* Корпоративне управління: Навч. посіб. — Харків: Еспада, 2003. — 688 с.
38. *Зиновьева Н. Б.* Документоведение: Учеб.-метод. помощь. — М., 2003. — 208 с.
39. *Игнатъев Д., Бекетов А.* Настольная энциклопедия Public Relations. — 2-е изд. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2004. — 496 с.
40. *Іванова І. В.* Менеджмент підприємства: Практикум. — К.: КНТЕУ, 2001. — 247 с.
41. *Кабаченко Т. С.* Психология управления. — Учеб. пособие. — М.: Педагог. об-во России, 2000. — 384 с.
42. *Карамушка Л. М.* Психологія управління: Навч. посіб. — К.: Міленіум, 2003. — 344 с.
43. *Кишкель Е. Н.* Управленческая психология: Учебник. — М.: Высш. шк., 2002. — 270 с.
44. *Кірючок О. Г., Корбутяк В. І.* Документування у менеджменті: Підручник. — К.: ЦНЛ, 2003. — 216 с.

45. Коваленко М. А., Грузнов І. І., Сухомлин Л. Є. Менеджмент трудової активності працівників підприємства. — Херсон: Олді-плюс, 2006. — 288 с.
46. Козоріз В. П., Латиська Н. І. Загальне і кадрове діловодство: Навч. посіб. — К.: МАУП, 2002. — 168 с.
47. Кулешов С. Г. Управлінське документознавство: Навч. посіб. — К., 2003. — 57 с.
48. *Культура ділового спілкування* / Уклад.: Л. Г. Губенко, В. Д. Немцов. — Навч. посіб. — К.: ЕксОб, 2000. — 200 с.
49. Кушнарченко Н. Н. Документоведение: Учебник. — 5-е изд., стереотип. — К.: Знання, 2004. — 459 с.
50. Литвак М. Е. Командовать или подчиняться? Психология управления. — 7-е изд. — Ростов н/Д: Феникс, 2005. — 304 с.
51. Ломачинська І. М., Лоскутова С. А. Спеціальне діловодство: Навч. посіб. для дист. навч.: В 2 ч. / За наук. ред. Т. Г. Горбаченко. — К.: Україна, 2006. — Ч. 2. — 445 с.
52. Мальшев К. Б. Психология управления: Науч.-метод. пособие. — М.: ПЕРСЭ, 2000. — 144 с.
53. Мамонтов С. Тактика ведения переговоров. — СПб.: Питер, 2002. — 160 с.
54. Мартиненко М. М. Основи менеджменту: Підручник. — К.: Каравела, 2005. — 496 с.
55. Машков В. Н. Психология управления. — Учеб. пособие. — М.: Изд-во Михайлова В. А., 2000. — 208 с.
56. *Менеджмент XXI века*: Пер. с англ. / Под ред. С. Чоудхари. — М.: ИНФРА-М, 2002. — 448 с.
57. Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. — М.: Дело, 2002. — 704 с.
58. Никуленко Т. Г. Организационное поведение: Учеб. пособие. — Ростов н/Д: Феникс, 2006. — 407 с.
59. Новиков Б. В., Сініюк Г. Ф., Круш П. В. Основы адміністративного менеджменту: Навч. посіб. — К.: ЦНЛ, 2004. — 560 с.
60. Огнев А. С. Организационное консультирование в стиле коучинг. — СПб.: Речь, 2003. — 192 с.
61. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління: Посібник. — К.: Академвидав, 2003. — 568 с.
62. Піл М. Успішна презентація: за тиждень. — 2-ге вид. — К.: Бриганська Рада в Україні, 2000. — 96 с.

63. *Психология и этика делового общения: Учебник.* — 3-е изд., перераб. и доп. / Под ред. В. Н. Лавриненко. — М.: ЮНИТИ, 2002. — 328 с.
64. *Родлер К.* Психология труда и организационная психология = *Fuehrung in Organisationen.* — Т. 2: Управление в организациях / К. Родлер, Э. Кирхлер. — Харьков: Гуманитар. центр, 2003. — 128 с.
65. *Романова Л. В.* Управління підприємницькою діяльністю: Навч. посіб. — Дніпропетровськ: ЦНЛ, 2006. — 240 с.
66. *Савельєва В. С.* Психологія управління: Навч. посіб. — К.: Професіонал, 2005. — 320 с.
67. *Свердан М. Р.* Основи діловодства. — Чернівці: Рута, 2004. — 184 с.
68. *Сердюк О. Д.* Теорія та практика менеджменту: Навч. посіб. — К.: Професіонал, 2004. — 432 с.
69. *Скібіцька Л. І., Скібіцький О. М.* Менеджмент: Навч. посіб. — К.: ЦНЛ, 2007. — 416 с.
70. *Сладкевич В. П., Чернявский А. Д.* Современный менеджмент (в схемах): Опорный конспект лекций. — 3-е изд., стереотип. — К.: МАУП, 2003. — 152 с.
71. *Стадник В. В., Йохна М. А.* Менеджмент: Підручник. — 2-ге вид., випр. і допов. — К.: Академвидав, 2007. — 472 с.
72. *Фишер Р., Юри У.* Путь к согласию или переговоры без поражения. — Ужгород, 2001. — 150 с.
73. *Фомичев А. Н.* Административный менеджмент: Учеб. пособие. — М.: Дашков и К°, 2003. — 227 с.
74. *Хміль Ф. І.* Ділове спілкування: Навч. посіб. — К.: Академвидав, 2004. — 280 с.
75. *Чмут Т. К., Чайка Г. Л.* Етика ділового спілкування: Навч. посіб. — 3-тє вид., стереотип. — К.: Вікар, 2003. — 223 с.
76. *Швецова-Водка Г. М.* Документознавство: Навч. посіб. — К.: Знання, 2007. — 398 с.
77. *Щёкин Г. В.* Визуальная психодиагностика и ее методы: Учеб.-метод. пособие. — 3-е изд., перераб. — К.: МАУП, 1996. — 140 с.
78. *Щёкин Г. В.* Как эффективно управлять людьми: психология кадрового менеджмента: Науч.-практ. пособие. — К.: МАУП, 1999. — 400 с.
79. *Янчевский В. Г.* Основы менеджмента: Учеб. пособие. — Минск: ТетраСистемс, 2004. — 224 с.

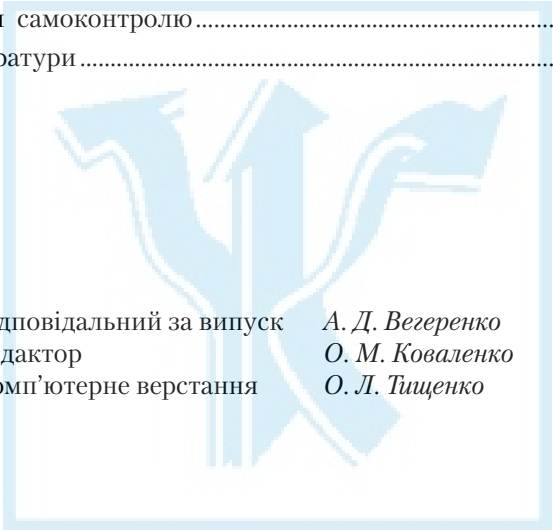
Додаткова

80. *Авер'янова Є., Аханов С., Балян С. та ін.* Кадрове діловодство: Консультації, відповіді, первинні документи, нормативна база. — Дніпропетровськ: Баланс-Клуб, 2005. — 160 с.
81. *Ануфриєва Н. М. и др.* Соціальна психологія: Курс лекцій. — 4-е изд., стереотип. — К.: МАУП, 2003. — 136 с.
82. *Богоявленская Д. Б.* Психологія творческих способностей: Учеб. пособие. — М.: Академия, 2002. — 320 с.
83. *Вагин И., Ритинская П.* Как стать миллиардером: Практ. коучинг. — М.: АСТ; Астрель, 2004. — 304 с.
84. *Гончаренко Л. П., Филин С. А.* Риск-менеджмент: Учеб. пособие / Под ред. Е. А. Олейникова. — 2-е изд., стереотип. — М.: КНОРУС, 2007. — 216 с.
85. *Дилтс Р.* Коучинг с помощью НЛП. From Coach to Awakener. — М., 2004. — 256 с.
86. *Довідник* кваліфікаційних характеристик професій працівників. — 2-ге вид. — Розд. 1; Професії керівників, професіоналів, фахівців та технічних службовців, які є загальними для всіх видів економічної діяльності (Інфодиск: Законодавство України, ліцензія № 1F557730, листопад 2005 р.).
87. *Интеллект* и креативность в ситуациях межличностного взаимодействия: Сб. науч. тр. / РАН. Ин-т психологии; Ред.-сост. А. Н. Воронин. — М., 2001. — 275 с.
88. *Клок К., Голдсмит Дж.* Конец менеджмента. — СПб.: Питер, 2004. — 368 с.
89. *Комова М. В.* Документознавча термінологія. — Львів: Львівська політехніка, 2003. — 167 с.
90. *Костриця Н. М., Свистун В. І., Ягунов В. В.* Методика навчання студентів спілкування в управлінській діяльності: Навч. посіб. — К.: ЦНЛ, 2006. — 272 с.
91. *Кутелёв П. В., Мишурова И. В.* Технология реинжиниринга бизнеса: Учеб. пособие. — М.: ИКЦ "МарТ"; Ростов н/Д: Издат. центр "МарТ", 2003. — 176 с.
92. *Матвієнко О. В., Цивін М. Н.* Менеджмент інформаційних офісних систем. — К., 2001. — 154 с.
93. *Морозов А. В.* Деловая психология: Курс лекций. — СПб.: Союз, 2000. — 576 с.
94. *Пиаже Ж.* Психология интеллекта. — СПб.: Питер, 2003. — 192 с.
95. *Пиз А.* Язык телодвижений. — СПб.: Питер, 2006. — 120 с.

96. *Поваляева М. А., Рутер О. А.* Невербальные средства общения. — Ростов н/Д: Феникс, 2004. — 352 с.
97. *Політико-правове* регулювання підприємства в Україні: теорія і практика: Моногр. / З. С. Варналій, В. М. Кампо, І. І. Мазур та ін. — К.: Знання, 2005. — 380 с.
98. *Полонский В. Г., Белоусова С. В., Белоусов А. М.* Корпоративное управление в непроизводственной сфере: Учеб. пособие. — Херсон: Олди-плюс, 2003. — 460 с.
99. *Поляков Б. М.* Законодавство України про банкрутство: теорія та практика його застосування. — К.: Юрид. думка, 2005. — 240 с.
100. *Робсон М., Уллах Ф.* Рейнжириринг бизнес-процессов: Практическое руководство: Пер. с англ. / Под ред. Н. Д. Эриашвили. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. — 222 с.
101. *Рогачев С. А.* Коучинг: возможности применения в бизнесе. — Ростов н/Д: Феникс, 2003. — 155 с.
102. *Савкин А. Д., Данилова М. А.* Коучинг по-русски: смелость желать. — СПб.: Речь, 2003. — 112 с.
103. *Самоукина Н., Туркулец Н.* Коучинг — ваш проводник в мире бизнеса. — СПб.: Питер, 2004. — 192 с.
104. *Стычинский Б. С.* Научно-практический комментарий к законодательству Украины о труде. — 5-е изд., доп. и перераб. / Б. С. Стычинский, И. В. Зуб, В. Г. Ротань. — К.: А.С.К., 2004. — 1072 с.
105. *Торп С., Клиффорд Дж.* Коучинг: руководство для тренера и менеджера. — СПб.: Питер, 2003. — 224 с.
106. *Холодная М. А.* Психология интеллекта. Парадоксы исследования. — 2-е изд., перераб. и доп. — СПб.: Питер, 2002. — 264 с.
107. *Щёкин Г.* Организация и психология управления персоналом: Учеб.-метод. пособие. — К.: МАУП, 2002. — 832 с.
108. *Щёкин Г. В.* Основы кадрового менеджмента. — 5-е изд., стереотип.: Учебник. — К.: МАУП, 2004. — 280 с.

ЗМІСТ

Пояснювальна записка.....	3
Тематичний план дисципліни “Техніка адміністративної діяльності”.....	5
Зміст дисципліни “Техніка адміністративної діяльності”	6
Вказівки до виконання контрольної роботи	20
Теми контрольних робіт	21
Питання для самоконтролю.....	22
Список літератури.....	25



Відповідальний за випуск *А. Д. Везеренко*
Редактор *О. М. Коваленко*
Комп'ютерне верстання *О. Л. Тищенко*

МАУП

Зам. № ВКЦ-3539

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