

Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України

Державний вищий навчальний заклад  
«Донбаський державний педагогічний університет»

Кафедра менеджменту

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

## **ТЕХНІКА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

підготовки здобувачів рівня вищої освіти **магістр**  
спеціальності **073 Менеджмент**

спеціалізації: **Адміністративний менеджмент**

Слов'янськ – 2016 р.

РОЗРОБЛЕНО ТА ВНЕСЕНО КАФЕДРОЮ МЕНЕДЖМЕНТУ Державного вищого навчального закладу „Донбаський державний педагогічний університет” (протокол № 2 від 03 листопада 2016 року).

---

УКЛАДАЧ ПРОГРАМИ:

**Соколенко Т.М.** – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри менеджменту

РЕЦЕНЗЕНТИ:

**Лазаренко Д.О.** – доктор економічних наук, професор, декан факультету психології, економіки і управління Державного вищого навчального закладу „Донбаський державний педагогічний університет”.

**Пилипенко О.С.** – кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту Державного вищого навчального закладу „Донбаський державний педагогічний університет”.

Рекомендовано до впровадження  
науково-методичною радою  
Державного вищого навчального закладу  
«Донбаський державний педагогічний університет»

“1” грудня 2016 р.

протокол № 2

Перший проректор \_\_\_\_\_

(О.Г.Набока)

## ВСТУП

Навчальна програма дисципліни „Техніка адміністративної діяльності” складена відповідно до освітньої програми та навчального плану підготовки здобувачів магістерського рівня вищої освіти за спеціальністю 073 Менеджмент. спеціалізації Адміністративний менеджмент.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є теорія і практика адміністративної діяльності для забезпечення ефективної діяльності організації.

Міждисциплінарні зв'язки: „Менеджмент”, „Стратегічний менеджмент”, „Управління персоналом”, „Менеджмент організацій”.

Програма навчальної дисципліни містить такі змістові модулі:

1. Організаційна культура.
2. Комунікації у навчальному закладі.
3. Документознавство.

### 1. Мета і завдання навчальної дисципліни

1.1. **Мета** вивчення курсу “Техніка адміністративної діяльності” є засвоєння базових знань про сутність адміністративної роботи, управління, визначення ролі менеджерів різних рівнів у створенні сприятливого морально-психологічноклімату, забезпечення внутрішніх та зовнішніх комунікацій, господарсько-управлінських процесів.

1.2. **Завдання** вивчення навчальною дисципліни „Техніка адміністративної діяльності”:

- засвоїти понятійно-термінологічний апарат і вміти відтворити відповідні дефініції термінів і понять;
- вміти свідомо використовувати цей апарат щодо підвищення ефективності технології адміністративної діяльності;
- вміти аналізувати конкретні ситуації взаємодії, визначати позитивне та негативне, висловлювати судження щодо можливостей використання та наслідків від застосування бази знань у певних умовах управлінської діяльності ;
- вміти моделювати ситуації взаємодії за запропонованими умовами.

За результатом вивчення навчальної дисциплін у студент **повинен знати**:

- підходи до формування культури організації та корпоративної політики;
- стилі керівництва;
- ділову та професійну етику, організацію етичних відносин у колективі;
- основні види комунікативних технологій, що забезпечують ефективну співпрацю із зовнішнім середовищем;

За результатом вивчення навчальної дисциплін у студент **повинен вміти**

- впроваджувати механізми ефективної реалізації корпоративної політики;
- 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.

На вивчення навчальної дисципліни відведено 90 годин /3 кредити ECTS.

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни**

### **Змістовий модуль 1. 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 організацій. 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.

#### 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.

#### Тема 3. Моделі організаційної культури

Типології організаційної культури. Особливості, переваги й хиби ринкової, бюрократичної, кланової культури організацій. Типологія організаційної культури за Ч. Ханді. Модель В. Сате. Моделі Т. Парсонса.

Тип організаційної культури і життєвий цикл організації. Рівні організаційної культури і взаємозв'язок між ними

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

Правила і норми діяльності як технологічний аспект культури організації. Критерії створення правил і норм. Стандарти і загальні вимоги до діяльності організацій. Нормативні акти та чинники, що впливають на створення корпоративних правил і норм.

Статутні документи організації.

#### Тема 5. 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.

#### Тема 6. Організація етичних відносин у трудових колективах

Ключові поняття етики ділового спілкування. Загальні етичні принципи і характер ділового спілкування. Етика ділового спілкування: “згори — вниз”, “знизу — нагору, “по горизонталі”.

Моделі групової поведінки.

#### Тема 7. Професійна етика

Основні елементи етики бізнесу. Етичні нормативи і стандарти у бізнесі. Етичні принципи успішного бізнесу. Навчання етичній поведінці. Неетичний бізнес. Залізний закон відповідальності. “Скалярна підпорядкованість”.

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

### **Змістовий модуль II . Комунікації в організації**

#### Тема 8. Комунікативні технології

Природа комунікації в організації. Поняття комунікації та комунікативного процесу. 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.

Плани інформаційних комунікацій. Аналіз ефективності каналів комунікації. Аналіз комунікативних мереж. Аналіз комунікативних ролей.

Тенденції розвитку комунікативних процесів у сучасних організаціях. Феномен комунікації як чинник соціальної інтеграції та соціалізації.

#### Тема 9. Основні процеси зв'язків з громадськістю

Соціальне значення і мета діяльності щодо зв'язків організації з громадськістю. Напрями діяльності зв'язків з громадськістю сучасних організацій. Елементи ефективного керування зв'язками з громадськістю. Функції PR-спеціалістів. Основні інструменти PR

Методи зв'язків з громадськістю.

Підготовка пабліситі, прес-релізів, презентацій, прес-конференцій

#### Тема 10. 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.

Підготовчий етап. Планування організаційних моментів. Порядок ведення переговорів. Узагальнені схеми переговорного процесу. Методи ведення переговорів. Мистецтво суперечки.

Критерії оцінювання успішності переговорного процесу.

Важливість дотримання етики та етикету при веденні переговорів.

### **Змістовий модуль IV. Документознавство**

#### Тема 11. Організація роботи з документами

Роль діловодства в менеджменті. Організаційні форми діловодства. Основні функції документів.

Сутність поняття “документ”. Документ як інформація, що використовується в управлінні. Властивості та ознаки документа. Класифікація документів та їх призначення. Основні групи документів. Класифікація документів

Матеріальна основа документа, основні форми носія інформації. Внутрішня і зовнішня структури документа. Реквізити документа.

#### Тема 12. Інструкція і 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.

Організація руху, пошуку і зберігання документів у діловодстві. Формування номенклатури справ організації, затвердження їхніх номерів, порядок розміщення, термін зберігання тощо.

Модель побудови документа.

#### Тема 13. Стандарти організації (підприємства, установи)

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

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

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

Принцип стандартизації в управлінні.

Тема 14. Принципи організації роботи з документами

Принцип відповідальності.

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

Принцип єдності оформлення загальних документів.

Принцип класифікації ділової документації. Класифікація повідомлень. Класифікація листів.

Тема 15. 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.

Методичне керівництво і контроль за оформленням документації та формуванням справ в установі, її структурних підрозділах. Підготовка справ до зберігання та використання.

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.

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.

Тема 16. 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. 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. Ефективність контролю.

## Література

1. ДК 010–98. Державний класифікатор управлінської документації. — К., 1999.
2. ДСТУ 1.1–2001. Державна система стандартизації. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять. — К.: Держстандарт України, 2002.
3. ДСТУ 2392–94. Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення. (Чинний від 1 січня 1995 р.). — К., 1994.
4. ДСТУ 4163–2003. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів. — К., 2003.
5. Бебик В. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік-релейшнз: Моногр. — К.: МАУП, 2005. — 440 с.
6. Беспяньська Г. В. Діловодство. — К., 2005. — 418 с.
7. Ведение переговоров и разрешение конфликтов = On negotiation and conflict resolution: Пер. с англ. / Ред. Е. Харитоновна, Р. Пискотина. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. — 226 с. Виноградський М. Д., Виноградська А. М., Шкатанова О. М. Організація праці менеджера: Навч. посіб. — К.: Кондор, 2003. — 414 с.
8. Власова Е. Е. Современный деловой документ. — Харьков: Центр Консулат, 2003. — 212 с.
9. Глущик С. В. Сучасні ділові папери: Навч. посіб. — К.: А.С.К., 2001. — 400 с.
10. Губенко Л. Г., Немцов В. Д. Ділові папери в менеджменті: Навч. посіб. — К.: ЕксОб, 2002. — 272 с.
12. Деловое администрирование: практические ситуации, деловые игры, упражнения / Под ред. О. А. Страховой. — СПб.: Питер, 2001. — 175 с.
13. Діденко А. Н. Сучасне діловодство: Бланки, статuti, положення, інструкції, службові листи, протоколи, довідки, акти, договори, накази, контракти, заяви, анкети. — К.: Либідь, 2001. — 383 с.
14. Діденко А. Н. Сучасне діловодство: Навч. посіб. — К.: Либідь, 2000. — 384 с.
15. Довгань Л. Є. Праця керівника, або практичний менеджмент: Навч. посіб. — К.: ЕксОб, 2002. — 384 с.
16. Жуковська В. М. Діловодство: Практикум: Навч. посіб. — К.: КНТЕУ, 2004. — 152 с.
17. Кірючок О. Г., Корбутяк В. І. Документування у менеджменті: Підручник. — К.: ЦНЛ, 2003. — 216 с.
18. Коваленко М. А., Грузнов І. І., Сухомлин Л. Є. Менеджмент трудової активності працівників підприємства. — Херсон: Олді-плюс, 2006. — 288 с.
19. Козоріз В. П., Лаписька Н. І. Загальне і кадрове діловодство: Навч. посіб. — К.: МАУП, 2002. — 168 с.



20. Кулешов С. Г. Управлінське документознавство: Навч. посіб. — К., 2003. — 57 с.
21. Культура ділового спілкування / Уклад.: Л. Г. Губенко, В. Д. Немцов. — Навч. посіб. — К.: ЕксОб, 2000. — 200 с.
22. Кушнарєнко Н. Н. Документоведение: Учебник. — 5-е изд., стереотип. — К.: Знання, 2004. — 459 с.
23. Новиков Б. В., Сініок Г. Ф., Круш П. В. Основи адміністративного менеджменту: Навч. посіб. — К.: ЦНЛ, 2004. — 560 с.
24. Свердан М. Р. Основи діловодства. — Чернівці: Рута, 2004. —
25. Фомичев А. Н. Административный менеджмент: Учеб. пособие. — М.: Дашков и К°, 2003. — 227 с.
26. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. — 3-тє вид., стереотип. — К.: Вікар, 2003. — 223 с.
27. Швецова-Водка Г. М. Документознавство: Навч. посіб. — К.: Знання, 2007. — 398 с.

#### **4. Форма підсумкового контролю успішності навчання**

Формою підсумкового контролю успішності навчання студентів є залік.

#### **5. Засоби діагностики успішності навчання**

Проведення контролю та оцінки знань, умінь і навичок забезпечується наступними засобами діагностики:

1) *теоретичні:*

- теоретичні питання;
- тестові завдання;
- ситуаційні завдання.

2) *практичні:*

- розрахункові задачі;
- графічні завдання;
- схематичні узагальнюючі завдання.

3) *творчі:*

- реферат;
- презентація;
- доповідь.