

Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки
Факультет історії, політології та національної безпеки
Кафедра документознавства і музейної справи

ТРОФІМУК-КИРИЛОВА ТЕТЯНА МИХАЙЛІВНА

ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА РЕФЕРЕНТСЬКОЇ ТА ОФІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

методичні рекомендації

*для підготовки до самостійної роботи та виконання індивідуального завдання
з нормативної навчальної дисципліни для студентів напряму підготовки
6.020105 «Документознавство та інформаційна діяльність»*

Луцьк
Вежа-Друк
2018

УДК 005.912(072)+002.1(072)

Т 76

Рекомендовано до друку науково-методичною радою
Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки
(Протокол № 2 від 17 жовтня 2018 р.)

Рецензенти:

Дем'янюк О. Й., доктор історичних наук, професор кафедри документознавства та інформаційної діяльності, проректор з науково-педагогічної роботи та моніторингу якості освіти Волинського інституту післядипломної педагогічної освіти;

Шульська Н. М., доцент, канд. філол. наук, доцент кафедри соціальних комунікацій Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки.

Трофімук-Кирилова Т.М.

Т 76 Теорія та практика референтської та офісної діяльності: методичні рекомендації для підготовки до самостійної роботи та виконання індивідуального завдання з нормативної навчальної дисципліни для студентів напряму підготовки 6.020105 «Документознавство та інформаційна діяльність» / Тетяна Михайлівна Трофімук-Кирилова. Луцьк: Вежа-Друк, 2018. – 24 с.

Методичні рекомендації для підготовки до самостійної роботи та виконання індивідуального завдання з дисципліни «Теорія та практика референтської та офісної діяльності» покликані допомогти студентам оволодіти теоретичними знаннями та практичними навичками з референтської та офісної діяльності, зокрема щодо аналітичного, інформаційного, документаційного забезпечення референтом ефективної діяльності керівника та загалом офісу.

У виданні вміщено опис, інформаційний обсяг навчальної дисципліни, завдання для самостійного опрацювання, методичні рекомендації для виконання індивідуальних завдань, список рекомендованої літератури. Розробка рекомендована бакалаврам 4 курсу денної і 5 курсу заочної форм навчання напряму підготовки 6.020105 «Документознавство та інформаційна діяльність».

УДК 005.912(072)+002.1(072)

© Трофімук-Кирилова Т.М., 2018

© Східноєвропейський національний університету імені Лесі Українки, 2018

ЗМІСТ

1. ПЕРЕДМОВА	4
2. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	5
3. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	6
4. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ.....	9
5. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗАВДАНЬ З КУРСУ	14
6. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА	22

1. ПЕРЕДМОВА

Дисципліна «Теорія та практика референтської та офісної діяльності» належить до переліку нормативних навчальних дисциплін підготовки бакалавра галузі знань 0201 «Культура» напряму підготовки 6.020105 «Документознавство та інформаційна діяльність» і спрямована на вивчення студентами теоретичних і практичних основ референтської та офісної діяльності.

Мета навчальної дисципліни: ознайомити студентів з основними принципами організації та сучасними технологіями ефективного аналітичного, інформаційного, документаційного та організаційного забезпечення референтом ефективної діяльності керівника та загалом організації, установи, підприємства, офісу і т. д., сформуванню вміння і навички реалізації секретарських і референтських функцій.

Завдання курсу: формування у студентів системи базових знань щодо особливостей організації референтської та офісної діяльності у сучасних організаціях, підприємствах, установах та офісах, а також вміння та навичок реалізації референтських і секретарських функцій.

Програма навчальної дисципліни складається з таких **змістових модулів:**

1. Загальна характеристика професійної діяльності і місце референта у структурі управління.
2. Функції референта із документаційного забезпечення управління, бездокументного обслуговування та референтські.

2. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
Денна форма навчання	Галузь знань 0201 «Культура»	Нормативна
Кількість годин/кредитів 150/5	Напрямок підготовки 6.020105 «Документознавство та інформаційна діяльність»	Рік навчання <u>4</u>
		Семестр <u>7-ий</u>
		Лекції <u>18</u> год.
		Практичні (семінарські) <u>36</u> год.
ІНДЗ: €	Освітній ступінь бакалавр	Лабораторні _____ год.
		Індивідуальні _____ год.
		Самостійна робота <u>86</u> год.
		Консультації <u>10</u> год.
		Форма контролю: залік

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
Заочна форма навчання	Галузь знань 0201 «Культура»	Вибіркова
Кількість годин/кредитів 150/5	Напрямок підготовки 6.020105 «Документознавство та інформаційна діяльність»	Рік навчання <u>5</u>
		Семестр <u>10-ий</u>
		Лекції <u>12</u> год.
		Практичні (семінарські) <u>20</u> год.
ІНДЗ: €	Освітній ступінь бакалавр	Лабораторні _____ год.
		Індивідуальні _____ год.
		Самостійна робота <u>100</u> год.
		Консультації <u>18</u> год.
		Форма контролю: залік

3. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Структура навчальної дисципліни (денна форма навчання)

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ. (сем)	Сам. роб.	Конс.
<i>Змістовий модуль 1. Загальна характеристика професійної діяльності і місце референта у структурі управління</i>					
Тема 1. Поняття, кваліфікаційна характеристика і місце посад секретарів у структурі управління. Сучасні вимоги до організації офісної діяльності	10	2		8	
Тема 2. Співвідношення професій референт, секретар-референт та помічника керівника: основні напрямки роботи та посадові обов'язки	8	2		6	
Тема 3. Працевлаштування і адаптація до роботи референта	8		2	6	
Тема 4. Кваліфікаційні та професійні вимоги, знання, вміння, ділові та особисті якості сучасного референта	2	2			
Тема 5. Законодавча та нормативно-методична база ведення референтської та офісної діяльності	3		2		1
Тема 6. Планування референтом власного робочого часу та роботи керівника	3		2		1
<i>Разом за модулем 1</i>	34	6	6	20	2
<i>Змістовий модуль 2. Функції референта із документаційного забезпечення управління, бездокументного обслуговування та референтські</i>					
Тема 7. Функції секретаря-референта з документаційного забезпечення управлінської діяльності	12	2	2	8	
Тема 8. Робота референта із документами, що містять комерційну таємницю	3		2		1
Тема 9. Ділова кореспонденція у роботі референта	3		2		1
Тема 10. Редагування як напрям діяльності референта	9		2	6	1
Тема 11. Інформаційно-аналітичне обслуговування референтом офісу	10		2	8	
Тема 12. Реферування як основний напрям діяльності референта	12	2	2	8	
Тема 13. Спічрайтерство у роботі референта: етапи підготовки текстів письмових замовлень керівника, основні форми та жанри	12	2	2	8	
Тема 14. Публічні виступи у роботі референта	10		2	8	

Тема 15. Організація прийому відвідувачів	6	2		4	
Тема 16. Підготовка, організація і проведення презентацій, виставок, семінарів та інших корпоративних заходів	3		2		1
Тема 17. Роль референта у підготовці й обслуговуванні ділових зустрічей та переговорів	10	2		8	
Тема 18. Підготовка відряджень і ділових поїздок керівника	3		2		1
Тема 19. Робота з іноземними партнерами	3		2		1
Тема 20. Комунікативна компетентність сучасного референта. Взаємовідносини з керівником і колегами	2	2			
Тема 21. Організація телефонного обслуговування	2		2		
Тема 22. Ділова етика й етикет референта	3		2		1
Тема 23. Імідж референта	3		2		1
Тема 24. Організація та проведення ділових прийомів	10		2	8	
Разом за модулем 2	116	12	30	66	8
Всього годин:	150	18	36	86	10

Структура навчальної дисципліни (заочна форма навчання)

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ. (сем)	Сам. роб.	Конс.
Змістовий модуль 1. Загальна характеристика професійної діяльності і місце референта у структурі управління					
Тема 1. Поняття, кваліфікаційна характеристика і місце посад секретарів у структурі управління. Сучасні вимоги до організації офісної діяльності	6	2		4	
Тема 2. Співвідношення професій референт, секретар-референт та помічника керівника: основні напрямки роботи та посадові обов'язки	8	2		6	
Тема 3. Працевлаштування і адаптація до роботи референта	10			8	2
Тема 4. Кваліфікаційні та професійні вимоги, знання, вміння, ділові та особисті якості сучасного референта	8			6	2
Тема 5. Законодавча та нормативно-методична база ведення референтської та офісної діяльності	2		2		
Тема 6. Планування референтом власного робочого часу та роботи керівника	2		2		
Разом за модулем 1	36	4	4	24	4

<i>Змістовий модуль 2. Функції референта із документаційного забезпечення управління, бездокументного обслуговування та референтські</i>					
Тема 7. Функції секретаря-референта з документаційного забезпечення управлінської діяльності	8	2		6	
Тема 8. Робота референта із документами, що містять комерційну таємницю	3		2		1
Тема 9. Ділова кореспонденція у роботі референта	10			8	2
Тема 10. Редагування як напрям діяльності референта	6		2	4	
Тема 11. Інформаційно-аналітичне обслуговування референтом офісу	9		2	6	1
Тема 12. Реферування як основний напрям діяльності референта	8		2	6	
Тема 13. Спічрайтерство у роботі референта: етапи підготовки текстів письмових замовлень керівника, основні форми та жанри	8	2		6	
Тема 14. Публічні виступи у роботі референта	8		2	6	
Тема 15. Організація прийому відвідувачів	8			6	2
Тема 16. Підготовка, організація і проведення презентацій, виставок, семінарів та інших корпоративних заходів	2		2		
Тема 17. Роль референта у підготовці й обслуговуванні ділових зустрічей та переговорів	8	2		6	
Тема 18. Підготовка відряджень і ділових поїздок керівника	2		2		
Тема 19. Робота з іноземними партнерами	2				2
Тема 20. Комунікативна компетентність сучасного референта. Взаємовідносини з керівником і колегами	2	2			
Тема 21. Організація телефонного обслуговування	8			6	2
Тема 22. Ділова етика й етикет референта	10			8	2
Тема 23. Імідж референта	2		2		
Тема 24. Організація та проведення ділових прийомів	10			8	2
<i>Разом за модулем 2</i>	<i>114</i>	<i>8</i>	<i>16</i>		<i>14</i>
Всього годин:	150	12	20	100	18

4. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Денна форма навчання

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Поняття, кваліфікаційна характеристика і місце посад секретарів у структурі управління. Сучасні вимоги до організації офісної діяльності: 1. Історія секретарської професії та референтської діяльності.	8
2	Співвідношення професій референт, секретар-референт та помічника керівника: основні напрямки роботи та посадові обов'язки: 1. Кваліфікаційні вимоги до секретарів. 2. Посадова інструкція секретаря-референта, референта, помічника керівника. 3. Європейські вимоги до кваліфікації секретарів та референтів.	6
3	Працевлаштування і адаптація до роботи референта: 1. Складання резюме. 2. Перший робочий день. 3. Обладнання і гігієна робочого місця. 4. Правила техніки безпеки під час роботи з оргтехнікою.	6
4	Функції секретаря-референта з документаційного забезпечення управлінської діяльності: 1. Нормативно-методичне підґрунтя роботи з організації документаційного забезпечення управління. 2. Етапи проходження ділової документації в установі	8
5	Редагування як напрям діяльності референта: 1. Види виправлень тексту при редагуванні. 2. Коректурні знаки.	6
6	Інформаційно-аналітичне обслуговування референтом офісу: 1. Система законодавчого забезпечення інформаційно-аналітичної діяльності в Україні. 2. Базові моделі, що застосовуються під час аналізу інформаційних явищ. 3. Причини викривлення інформації. 4. Типові помилки при написанні та оформленні аналітичної роботи.	8
7	Реферування як основний напрям діяльності референта: 1. Особливості реферування різних видів видань. 2. Автоматичне реферування. 3. Порівняння різних видів рефератів.	8

8	<p>Спічрайтерство у роботі референта: етапи підготовки текстів письмових замовлень керівника, основні форми та жанри:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особливості сприйняття текстів різними цільовими аудиторіями. 2. Стилiстичні інструменти оформлення тексту: шрифт, колір, графіка. 3. Психологічні особливості сприйняття тексту. 4. Іміджева стаття: види, особливості написання. 	8
9	<p>Публічні виступи у роботі референта:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вербальні та невербальні засоби спілкування. 2. Технології підготовки публічного виступу у бізнес-сфері. 3. Прийоми утримання уваги і хронологія виступу. 4. Типові недоліки під час публічних виступів. 	8
10	<p>Організація прийому відвідувачів:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Етикетні норми у роботі з відвідувачами. Чайно-кавовий етикет. 2. Основні помилки при прийомі відвідувачів в установі. 	4
11	<p>Роль референта у підготовці й обслуговуванні ділових зустрічей та переговорів:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стилi і тактичні прийоми ведення переговорів. 2. Правила поведінки учасників під час переговорів. 3. Національні особливості ведення переговорів з іноземними партнерами. 4. Організація аудіо- і відео нарад. 	8
12	<p>Організація та проведення ділових прийомів:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Класифікація ділових прийомів та їх організаційні особливості. 2. Столовий етикет. 3. Етикетні норми поведінки на ділових прийомах. 4. Особливості прийому іноземних партнерів із врахуванням їх національних та професійних особливостей. 	8
	Разом:	86

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	<p>Поняття, кваліфікаційна характеристика і місце посад секретарів у структурі управління. Сучасні вимоги до організації офісної діяльності:</p> <p>1. Історія секретарської професії та референтської діяльності.</p>	4
2	<p>Співвідношення професій референт, секретар-референт та помічника керівника: основні напрямки роботи та посадові обов'язки:</p> <p>1. Кваліфікаційні вимоги до секретарів.</p> <p>2. Посадова інструкція секретаря-референта, референта, помічника керівника.</p> <p>3. Європейські вимоги до кваліфікації секретарів та референтів.</p>	6
3	<p>Працевлаштування і адаптація до роботи референта:</p> <p>1. Пошук роботи.</p> <p>2. Складання резюме.</p> <p>3. Підготовка і проходження співбесіди.</p> <p>4. Перший робочий день.</p> <p>5. Ознайомлення із робочим місцем та знайомство із колегами.</p> <p>6. Адаптація на новому робочому місці.</p> <p>7. Обладнання і гігієна робочого місця.</p> <p>8. Правила техніки безпеки під час роботи з оргтехнікою.</p>	8
4	<p>Кваліфікаційні та професійні вимоги, знання, вміння, ділові та особисті якості сучасного референта:</p> <p>1. Кваліфікаційні та професійні вимоги, які висуваються до референта.</p> <p>2. Функціональні обов'язки референта у залежності від класифікації, знань, вмінь і особливостей організації.</p> <p>3. Основні вимоги до ділових якостей референта.</p> <p>4. Психолого-особистісні якості референта.</p>	6
5	<p>Функції секретаря-референта з документаційного забезпечення управлінської діяльності:</p> <p>1. Нормативно-методичне підґрунтя роботи з організації документаційного забезпечення управління.</p> <p>2. Етапи проходження ділової документації в установі.</p>	6
6	<p>Ділова кореспонденція у роботі референта:</p> <p>1. Ділові листи, їх ознаки і класифікація.</p> <p>2. Структурні частини ділового листа.</p> <p>3. Вимоги до тексту ділових листів.</p> <p>4. Етикетне оформлення ділових листів.</p> <p>5. Оформлення листа-повідомлення, гарантійного листа,</p>	8

	<p>листа-запита, листа-відповіді на запит, листа-підтвердження, супровідного листа, листа-прохання, листа-відповіді на прохання, листа-нагадування, листа-претензії, листа-відповіді на претензію, рекомендаційного листа, листа-подяки, листа-вибачення, листа-вітання, листа-запрошення і т.д.</p> <p>6. Нетикет: сутність та основні правила.</p> <p>7. E-mail – етикет.</p>	
7	<p>Редагування як напрям діяльності референта:</p> <p>1. Види виправлень тексту при редагуванні.</p> <p>2. Коректурні знаки.</p>	4
8	<p>Інформаційно-аналітичне обслуговування референтом офісу:</p> <p>1. Система законодавчого забезпечення інформаційно-аналітичної діяльності в Україні.</p> <p>2. Базові моделі, що застосовуються під час аналізу інформаційних явищ.</p> <p>3. Причини викривлення інформації.</p> <p>4. Типові помилки при написанні та оформленні аналітичної роботи.</p>	6
9	<p>Реферування як основний напрям діяльності референта:</p> <p>1. Особливості реферування різних видів видань.</p> <p>2. Автоматичне реферування.</p> <p>3. Порівняння різних видів рефератів.</p>	6
10	<p>Спічрайтерство у роботі референта: етапи підготовки текстів письмових замовлень керівника, основні форми та жанри:</p> <p>1. Особливості сприйняття текстів різними цільовими аудиторіями.</p> <p>2. Стилiстичні інструменти оформлення тексту: шрифт, колір, графіка.</p> <p>3. Психологічні особливості сприйняття тексту.</p> <p>4. Іміджева стаття: види, особливості написання.</p>	6
11	<p>Публічні виступи у роботі референта:</p> <p>1. Вербальні та невербальні засоби спілкування.</p> <p>2. Технології підготовки публічного виступу у бізнес-сфері.</p> <p>3. Прийоми утримання уваги і хронологія виступу.</p> <p>4. Типові недоліки під час публічних виступів.</p>	6
12	<p>Організація прийому відвідувачів:</p> <p>1. Основні правила організації прийому відвідувачів.</p> <p>2. Категорії відвідувачів і особливості роботи референта із ними.</p> <p>3. Робота референта із зверненнями громадян.</p> <p>4. Документування прийому відвідувачів, їх облік.</p> <p>5. Основні помилки при прийомі відвідувачів в установі.</p> <p>6. Етикетні норми у роботі з відвідувачами. Чайно-кавовий етикет.</p>	6

13	<p>Роль референта у підготовці й обслуговуванні ділових зустрічей та переговорів:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стил і тактичні прийоми ведення переговорів. 2. Правила поведінки учасників під час переговорів. 3. Національні особливості ведення переговорів з іноземними партнерами. 4. Організація аудіо- і відео нарад. 	6
14	<p>Організація телефонного обслуговування:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основні правила службового телефонного спілкування. 2. Комунікативна поведінка секретаря-референта в разі вихідного і вхідного дзвінка. 3. Фільтрація (сортуння) телефонних дзвінків керівнику. 4. Проведення секретарем-референтом телефонних переговорів. 5. Особливості телефонного спілкування по «внутрішньому» і мобільному телефоні, радіотелефоні і факсі. 6. Фіксування телефонних повідомлень та переговорів. 7. Прийом і передача телефонограм. Типовий формуляр телефонограми. 	6
15	<p>Ділова етика й етикет референта:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Корпоративна етика. 2. Етичні основи взаємодії референта з керівником та колегами. Службова субординація. 3. Конфлікти у колективі та шляхи їх вирішення. 4. Візитні картки і правила їх використання. 5. Особливості підбору і вручення подарунка діловому партнеру, колезі, керівнику. 	8
16	<p>Організація та проведення ділових прийомів:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Класифікація ділових прийомів та особливості їх організації. 2. Вибір виду, дати та місця прийому. 3. Складання списку запрошених. Запрошення та їх розсилання. 4. Столовий етикет. 5. Етикетні норми поведінки на ділових прийомах. 6. Особливості прийому іноземних партнерів із врахуванням їх національних та професійних особливостей. 	8
	Разом:	100

5. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗАВДАНЬ З КУРСУ

ІНДЗ передбачає виконання студентами комплексу завдань:

I. Скласти плани роботи керівника і референта на один день (тиждень).

Методичні рекомендації.

При підготовці до виконання завдання необхідно детально ознайомитися з особливостями плануванням референтом власного часу і роботи керівника. Так, при плануванні власного робочого дня і робочого часу керівника референту слід врахувати, що найбільш сприятливий час для виконання творчих або важких завдань – з 10 до 12 год. та з 14 до 17 год. Також необхідно зважати на біоритми життєдіяльності людини і дні робочого тижня, а роботу, що повторюються щодня планувати на один і той же час.

Основні рекомендації щодо планування та організації робочого часу референта. Плануючи роботу на день, референту слід враховувати реальність виконання запланованого. При плануванні обов'язково варто залишити час на непередбачувані ситуації, які фактично трапляються кожного дня. План повинен передбачувати аналіз зробленого і незробленого для того, щоб можна було перенести незавершені справи на наступний день. Як правило план складається у письмовій формі. Необхідним ефективним засобом планування є щотижневик, в якому справи розподіляються по датах. З цією метою можна використовувати календар типу «органайзер», який окрім календаря містить телефонний довідник, адресну книгу, блокнот тощо, а також мобільні додатки-органайзери.

У першій половині робочого дня референт має запланувати: перевірку стану робочих місць (свого і керівника), складання або уточнення власного плану роботи на поточний день та уточнення з керівником змісту його роботи і спланованих заходів; підбір необхідних документів та справ; отримання кореспонденції, ознайомлення із її змістом, реєстрацію та групування у залежності від терміновості виконання, коротке повідомлення про її зміст керівнику; відбирання документів, що вимагають першочергового рішення керівника; перегляд оглядів, звітів, запрошень; роботу з відвідувачами, телефонні переговори; підшивання виконаних документів у справи; роботу на комп'ютері; організацію копіювання документів тощо.

У другій половині робочого дня референтові рекомендовано запланувати: продовження роботи з відвідувачами та на телефоні; збір та підготовку для підписання виконаних документів; повідомлення керівникові про виконані завдання і документи; опрацювання й відправлення вихідних документів; планування заходів на майбутнє і складання плану роботи на наступний день.

Основні рекомендації щодо планування та організації робочого часу керівника. Робочий день керівника теж умовно поділяється на дві приблизно однакові частини. На першу половину робочого дня доцільно планувати виконання найбільш трудомістких та відповідальних завдань (заходів), адже на початку дня керівник (як і будь-який співробітник організації) зазвичай має

найбільшу працездатність і протягом першої половини дня менш вірогідні суттєві зміни у планах роботи, що дозволяє максимальною мірою сконцентруватися на поточній роботі, а не витратити час на «переключення» уваги з одної термінової справи на іншу. Тому, у першій половині дня рекомендовано планувати керівнику: отримання останньої інформації про фактичний стан справ в організації; короткотермінові зустрічі із заступниками, співробітниками, представниками інших організацій із термінових питань; завершення роботи із кореспонденцією, яка надійшла напередодні; перевірку стану підготовки термінових документів і організації проведення важливих заходів; розгляд проектів документів; переговори (наради) які, при необхідності, можуть бути продовжені і після перерви на обід.

У другій половині дня, зазвичай, керівник: контролює (особисто та через референта) хід виконання розпоряджень та завдань співробітниками установи; переглядає кореспонденцію; розглядає проекти вихідних документів; вивчає важливі документи з питань поточної діяльності організації; приймає співробітників та відвідувачів; працює над виконанням документів, необхідність у яких виникає час від часу (звіти, плани тощо); на кінець робочого дня приймає доповіді підлеглих про стан справ, виконання завдань та доручень; разом із референтом планує заходи й роботу на наступний день.

Під час планування роботи керівника, варто пам'ятати, що між заходами, в яких керівник бере участь особисто, необхідно закладати певний резерв часу.

II. Пошук інформації за визначеною викладачем темою та складання на її основі інформативного реферату або реферату-резюме.

Методичні рекомендації.

Реферування – це інтелектуальний творчий процес, що потребує осмислення, аналітико-синтетичної переробки інформації та створення нового документа – реферату, котрий має специфічну мовностилістичну форму.

Методика реферування полягає у послідовному здійсненні операцій, пов'язаних з оцінкою, відбором, аналізом і узагальненням відомостей, які містяться у первинному джерелі. Процес реферування базується на виконанні цих логічних операцій.

Виконуючи це завдання, варто зважати на те, що однією з основних специфічних особливостей, яку потрібно враховувати у ході складання реферату, є його повна змістова та деяка формальна залежність від первинного документу. У структурі реферату зазвичай виділяються 3 основні частини: *заголовок; текст; довідковий апарат.*

У заголовку реферату необхідно спочатку включити бібліографічний опис джерела, яке реферується. Якщо ж реферується література на іноземних мовах, то на початку подається короткий переклад заголовка, а потім бібліографічний опис мовою оригіналу. У зведених рефератах спочатку наводиться назва даного реферату, після чого йде перелік бібліографічних описів джерел, які реферуються за хронологічним або алфавітним принципом.

Сам текст реферату має містити науково значиму інформацію, одержану шляхом аналітико-синтетичної переробки інформації документу, який реферується. У тексті використовуються цитати, формули, таблиці й ілюстрації.

У ньому подаються відомості про автора джерела, яке реферується (науковий ступінь, місце роботи та ін.), викладається структура і особливості першоджерела, документальна база дослідження, актуальність і ступінь новизни роботи, яка реферується, викладаються концептуальні погляди автора.

Довідковий апарат реферату зазвичай включає відомості, які додатково характеризують першоджерело: індекс УДК; шифр або номер реферату; дані про кількість ілюстрацій і таблиць у документі, який реферується; про наявність у ньому бібліографії; посилання і примітки референта; прізвище референта або назву організації, яка складала реферат.

Готуючи реферат, за визначеною викладачем темою, студенти повинні пам'ятати про основні етапи його підготовки і складання, які включають:

–загальне ознайомлення з документом, який реферується (читання авторського резюме, вступу, змісту і висновків, перегляд тексту, додатків і довідкового апарату), у ході якого з'ясовується його наукова значимість і актуальність; визначається тип майбутнього реферату;

–читання документа з метою виділення ключових елементів його змісту, визначення новизни інформації і т.п.;

–аналіз виявлених відомостей та остаточний їх відбір для включення у реферат;

–вибір виду реферату;

–визначення структури реферату у залежності від його виду;

–побудову схеми викладення матеріалу реферату з тим, щоб він логічно і адекватно відображав документ, який реферується;

–синтез інформації, компонування тексту реферату згідно з вимогами до структури й стилю даного різновиду вторинних документів, написання і редагування реферату;

–наукове оформлення реферату відповідно до нормативних вимог.

При складанні *інформативного* реферату необхідно дотримуватися наступної його структури:

1. Бібліографічний опис (назва документа, заголовок, прізвище і ініціали автора, назва видання, рік, том, номер, дата випуску, сторінки, мова публікації).

2. Текст реферату, що пишеться (друкується) з абзацу. Він починається з викладу суті проблеми, розглянутої у праці, яка реферується, і повинен складатися за наступним планом: а) тема, предмет (об'єкт), характер, особливості і ціль роботи; б) метод або методологія проведення роботи; в) конкретні результати, отримані у роботі (теоретичні або експериментальні), виявлені взаємозв'язки й закономірності; г) висновки, рекомендації, оцінка, пропозиції, описані в першоджерелі; д) галузь застосування і можливості використання результатів роботи, які відзначені автором.

Виклад ведеться за ступенем важливості відібраних відомостей. Спочатку в концентрованій формі викладається суть питання, далі наводяться необхідні фактичні дані. Заміна числових даних загальними фразами у рефераті не допускається.

3. Додаткові відомості (адреса організації автора в круглих дужках; відомості про кількість ілюстрацій, таблиць і бібліографії; перша літера імені і повне прізвище референта – особи, що складала реферат).

При складанні інформативного реферату потрібно дотримуватися наступного алгоритму:

а) передивитися текст з метою одержання загального уявлення про текст у цілому.

б) виділити абзаци, що містять конкретну інформацію із теми реферату, методів проведення і результатів роботи, їх застосуванню у конкретній сфері.

в) скоротити малоістотну інформацію у цих абзацах по кожному пункту.

г) написати узагальнену основну інформацію у формі реферату відповідно до плану його написання: тема, методи, результати, висновки, застосування.

При складанні *реферату-резюме* необхідно дотримуватися наступної структури:

1. Автор, назва, вихідні дані документа.

2. Тема документа. Зазначається загальна тема джерела. При цьому використовуються такі вирази: «Праця (публікація) присвячена...(темі, питанню, проблемі)».

3. Зазначається зі скількох і яких структурних частин складається праця. При цьому використовуються наступні вирази: «Праця (публікація) складається з (включає в собі, містить)... (чотирьох розділів і т. п.)».

4. Основний зміст. Тут викладаються конкретні результати або висновки автора відповідно до структури праці. Використовуються наступні вислови: «У вступі зазначається (відмічається), що...»; «У першому розділі висвітлюється...»; «Автор зауважує (зазначає, робить висновок), що...»; «Другий розділ присвячений (містить)...»; «На думку автора...»; «У висновках зазначається, відмічається, що...» і т.п.

5. Наявність ілюстративного матеріалу. Зазначається наявність ілюстрацій, рисунків, таблиць, інших наочних матеріалів. Використовуються вирази типу: «Свої міркування автор ілюструє конкретними фактами і прикладами, наводить малюнки, фотографії, таблиці...» і т. п.

6. Адресат. Зазначається, кому призначений реферат. Використовуються наступні вирази: «Праця (стаття, публікація...) призначена для спеціалістів у галузі...», «... представляє інтерес для ...» і т. п.

III. Відповідно до засад методики підготовки промов кожен студент повинен підготувати із запропонованої викладачем теми промову із презентацією, враховуючи характер цільової аудиторії, та презентувати її на парі.

Методичні рекомендації.

Готуючись до складання та виголошення виступу варто зупинитися на вивченні *основних етапів підготовки промови.*

Серед суб'єктивних причин невдалого виступу чи не найперша – невдала підготовка до виступу. Алгоритм попередньої підготовки до промови можна визначити так: вибір теми – формулювання мети – складання плану – збирання матеріалу – робота над конспектом – репетиція.

Вибір теми. Підготовка до будь-якого виступу розпочинається з визначення теми промови. При цьому можливі різні ситуації: або пропонують виступити з певною темою, тобто тема є заданою, або тему виступу доповідач обирає самі. При визначенні теми виступу потрібно враховувати, що найкраще обирати доречну, цікаву тему, яка відповідає знанням промовця та інтересам аудиторії.

Обравши тему, потрібно подумати про її формулювання. Тема – це те, про що йде мова. Зазвичай її формулюють словами або фразою, які вказують на характер питань, що підлягають обговоренню. Назва промови повинна бути ясною, чіткою, по можливості короткою. Вона повинна відображати зміст виступу і обов'язково привертати увагу слухачів. Вдала назва теми виступу певним чином налаштовує аудиторію, готує її до сприйняття майбутньої промови. Довгі назви, які включають незнайомі слова, відштовхують слухачів, а іноді викликають негативне відношення до виступу. Слід уникати і дуже загальних назв, адже вони передбачають висвітлення багатьох питань, а це ораторові не завжди під силу.

Формулювання мети. Потрібно розуміти для чого й з якою метою виголошується промова, якої реакції слухачів хоче досягнути промовець. Для того, щоб полегшити роботу, викладіть письмово ваш намір у формі цілого речення. Мету виступу слід формулювати не тільки для себе, але й для своїх слухачів.

Існує загальна і конкретна мета виступу. Загальна мета визначається видом реакції, яку оратор хоче викликати у слухачів і залежить від того чи бажає він задовольнити їх цікавість, надихнути, переконати, чи схилити до дії. Конкретна мета виражена у самому змісті промови, яка може розважати, вгамовувати жагу знань, надихати, переконувати і викликати готовність до дії.

Для того, щоб реалізувати мету публічного виступу, промовцю необхідно враховувати: чисельний склад аудиторії; ступінь її однорідності за освітою, професійною приналежністю, статтю тощо; місце проведення і час зустрічі; попередню поінформованість аудиторії про тему виступу, її зацікавленість.

Збирання матеріалу. Існує чотири основних джерела накопичення матеріалу: особистий досвід; роздуми і спостереження; інтерв'ю і бесіди; читання.

В методичній літературі визначені основні джерела, з яких можна черпати ідеї, цікаві дані, факти, приклади, ілюстрації для своєї промови. До них відносяться: офіційні документи; наукова, науково-популярна література; довідникова література (енциклопедії, довідники з різних галузей знань, бібліографічні покажчики); художня література; статті з газет і журналів; результати соціологічних досліджень; статистичні дані.

Робота над конспектом. Основна мета конспекту – не краса, а доступність тексту при виступі. Перший крок до систематизації – це викладання без класифікації переліку фактів і міркувань, які були накопичені при підготовці промови. Робити це найкраще на картках. Конспекти у зошитах або на великих аркушах дуже зв'язують, а компактний набір карток завжди можна розкласти перед собою на столі, «тасуючи» їх так, як вам потрібно. До

того ж між двома вже знайденими цитатами можна завжди легко вставити нову картку – з новою цитатою або з власною думкою.

При роботі над конспектом необхідно дотримуватись наступних правил: користуйтесь повними реченнями; використовуйте загальнознаний спосіб визначень; розміщуйте розділи у відповідності з їх взаємозалежністю; уникайте складних суджень із різним змістом; уникайте запитань.

Після складання конспекту, необхідно його відредагувати. Конспект не повинен містити все багатство самої промови, але словесне його оформлення складає першу умову, яка визначить у підсумку її ефективність.

Редагування конспекту необхідно проводити з точки зору: ясності; конкретності; специфіки питання; стислості.

Складання плану. План – це взаємне розташування частин, коротка програма будь-якого викладення. Після того, як вивчена література, обміркована тема, зібраний фактичний матеріал, складається робочий план. Виділіть питання обраної теми, відберіть суттєві й основні, визначте у якій послідовності їх викладати. До робочого плану вносяться формулювання окремих положень, наводяться приклади, факти, цифри, які ви хочете використати. Він може мати декілька варіантів, тому постійно уточнюється.

На основі робочого складається основний план. Формулювання його пунктів повинні бути чіткими та зрозумілими. Цей план оголошується після повідомлення теми виступу або у вступі при розкритті мети промови. План не завжди оголошується оратором. Це залежить від виду виступу, складу аудиторії, намірів оратора. Наприклад, план оголошується у лекціях, доповідях, коли слухачі ведуть записи, і він допомагає їм слідкувати за викладення матеріалу, а от для вітальних промов оголошення плану є недоречним.

Плани бувають трьох видів: простий, складний та цитатний.

Оформлення текстового матеріалу. Для успішного публічного виступу недостатньо вивчити літературу за обраною темою, знайти цікаві дані, зібрати переконливі факти, цифри, приклади. Необхідно подумати, як цікаво подати цей матеріал, у якій послідовності його розташувати.

Після підготовки промови необхідно ознайомитися та проаналізувати структуру публічного виступу, який містить у собі:

–*Вступ.* Вітання і звернення, представлення слухачам оратора, що виконують етикетну роль; оголошення теми виступу і пояснення назви промови; пряме підкреслення значення теми – актуальність, новизна, практична цінність; пояснення причин зацікавленості оратора темою; розкриття суті центрального поняття теми; висунення ключової тези; постановка мети виступу; ознайомлення з планом промови (кількість пунктів має вкладатися у формулу 5 ± 2); стисле, вибіркоче висвітлення історії виникнення і вивчення проблеми; постановка питань, які є імпульсом для активної внутрішньої реакції (за типом «А чи знаєте ви, що...?»); яскравий, показовий приклад; залучення образу, який має концептуальне навантаження, прояснює суть одного з основних положень промови; сюжетний початок, наприклад, життєва історія.

–*Основну частину.* Перш за все потрібно подати опис ситуації, змалювавши ті обставини, які будуть об'єктом уваги. Опис має плавно перейти

в оповідь. Потім варто розкрити суть проблеми за допомогою системи логічних аргументів, оперуючи незаперечними фактами, при цьому потрібно нарощувати аргументацію поступово, щоб кожна наступна думка підсилювала попередню, а найсильніші аргументи зберігати на кінець – це забезпечить стійкий інтерес слухачів, дасть змогу підтримувати увагу аудиторії.

–*Висновки.* Необхідно повторити думку, заради якої проголошується промова, підсумувати найбільш важливі положення, підбити підсумки сказаного, окреслити тему наступного виступу, викликати аудиторію на суперечку тощо. Особливо ретельно потрібно попрацювати над останніми словами виступу, які надовго залишаються в пам'яті. Якщо перші слова привертають увагу слухачів, то останні покликані посилити ефект виступу.

Кожна частина промови має свої особливості, які необхідно враховувати під час підготовки до ораторської промови. Основну увагу необхідно приділяти найбільшій за обсягом основній частині, власне викладу, що містить докази на користь вашої позиції. Вступ і висновки пропорційно менші за основну частину, бо функції вступу – ввести у тему, висновків – підбити підсумки того, що було сказано.

Наведена модель структури публічного виступу є найбільш поширеним варіантом композиційної структури промови, але не обов'язковим.

Види підготовки до виступу. Написаний виступ легше запам'ятовується і довше утримується в пам'яті, ніж неоформлений у кінцевому вигляді матеріал.

Існує 4 види підготовки до виголошення промов: ті, що написані і читаються за конспектом; ті, що готують заздалегідь, але не вчать напам'ять; ті, що готують заздалегідь і вчать напам'ять; імпровізовані (експромти).

В усіх наведених випадках можна порадити оратору, щоб він мав перед собою рукопис, бажано в надрукованому вигляді, щоб почуватися легко і впевнено. У такому випадку увага зосереджуватиметься на інтонації, голосі, тоні виголошення промови. Варто також пам'ятати, що одна сторінка машинопису читається приблизно 2 хв., отже, можна легко прорахувати час промови і вкластися у відведений регламент.

Вимоги до публічного виступу. Головна мета виступу – вплинути на аудиторію. Щоб досягти такої мети, публічна промова має відповідати таким критеріям: змістовність, інформаційна насиченість, розкриття теми, ясність і точність, логічність, простота й зрозумілість, стислість, багатство мови, емоційність і наочність, жвавість викладу, доречність.

Успіх публічного виступу визначається рівнем підготовки і майстерності промовця. Передумовами успіху є: відповідність виступу загальним вимогам до публічної промови, законам логіки, психології, педагогіки, стилістики; манера вільно триматися на трибуні, вміння володіти голосом, жестами, мімікою; здатність до керування аудиторією, уміння відповідати на запитання, вести дискусію, полеміку тощо.

IV. Вчитати і відредагувати згідно вимог, наданий викладачем, текст документа.

Методичні рекомендації.

Редагування – це аналіз, перевірка, спрямована на виправлення тексту, призначеного для опублікування або для безпосереднього використання його як документа. Основна мета редагування – ліквідація мовних помилок. Окрім того, у процесі редагування встановлюється відповідність тексту зокрема і документа загалом різним вимогам: перевіряється фактичний матеріал, оцінюється композиційна будова документа, вдосконалюються його мова і стиль викладу.











Етапи роботи над документом. Робота над текстом самого автора або іншої особи розпочинається з вичитки у цілому. При першому прочитанні не рекомендується вносити виправлення одразу. Можна зробити помітки на сторінках або в самому тексті олівцем. Якщо текст складний, то бажано робити помітки на окремих аркушах паперу, які потім скріплювачем підшивати до редагованого документа.

Перед тим, як розпочати виправлення, слід продумати і з'ясувати у цілому всю послідовність роботи. При цьому треба звернути увагу на те, які виправлення тексту та технічні прийоми виправлень можуть знадобитися, додаткові відомості, що слід підібрати з інформативних даних, які види виправлень можуть бути використані.

Перший етап – уважне ознайомлення з текстом. При цьому перевіряється весь фактичний матеріал і звертається увага на те, чи його досить або забагато. В процесі роботи на цьому етапі ретельно перевіряються всі джерела, цитати, бібліографічні дані. Свої зауваження, якщо вони виникли під час роботи над текстом, редактор повинен погодити з автором документа.

Другий етап передбачає безпосереднє виправлення документа. При цьому особа, яка займається редагуванням, сама вирішує, який план робіт на цьому етапі буде найкращим. У процесі одночасно вирішується і питання мовного стилю. Для полегшення роботи використовуються вже готові замітки, зроблені під час першого прочитання тексту. Необхідною умовою професійної роботи на цьому етапі є використання коректурних знаків.

Найпоширеніші коректурні знаки див. у рис. 1.

1. Z Зробити в тексті абзац
2. ~ Друкувати текст без абзацу
3.  Вписати пропущену букву, викреслити її
4.  Вставити слово (слова)
5.  Ліквідувати пропуск між буквами
6.  Зменшити пропуск між словами
7.  Зробити пропуск між словами
8. I-I Викреслити неправильно надруковане слово
9.  Викреслити непотрібний текст
10. Відновити слово, текст
11.  Поміняти місцями сусідні букви, слова
12. 3 2 1 Поміняти місцями слова в реченні
13.  Ліквідувати розрядку (пробіл)
14.  Зробити вставку
15. e E Замінити малу букву на велику або велику на малу
16.  Переставити слово (слова) з одного рядка в інший
17. |← → Пересунути текст вліво або вправо до вказаної межі
18. - - - - - Зробити розрядку (пробіл) в слові
19.)- (- Збільшити або зменшити міжрядковий інтервал

6. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Амонс О. А., Плехова І. М. Абстрактне реферування на основі вибору фраз та їх злиття // Міжнародний науковий журнал. 2016. № 5 (1). С. 29–32.
2. Байкова І. Ю. Настольная книга секретаря-референта. М.: Эксмо, 2007. 336 с.
3. Басаков М. И. Справочник секретаря-референта: практ. пособие. Ростов-на-Дону: Феникс, 2001. 290 с.
4. Беспяньська Г. В. Діловодство. К.: Університет «Україна», 2005. Ч. 2. 418 с.
5. Блощинська В. А. Сучасне діловодство: навч. посіб. Івано-Франківськ: Ін-т менеджменту та економіки, 2000. 270 с.
6. Боднар І. Р. Підготовка інформаційно-аналітичних документів // Інформаційно-аналітична діяльність у міжнародних відносинах. Львів, 2007. С. 202–222.
7. Варенко В. М. Референтна справа. К.: Вид-во «Центр учб. літ-ри», 2016. 196 с.
8. Варенко В. М. Інформаційно-аналітична діяльність. К.: ун-т «Україна», 2014. 417 с.
9. Вербицька Т., Чиннікова В. Секретарська справа та сучасне справочинство. Львів: Оріяна Нова, 2001. 392 с.
10. Власов Л. В., Гладков В. И. Секретарь-референт–референт–помощник руководителя. СПб.: Книга, 2002; 2003.
11. Герчанівська П. Е. Культура управління. К.: ІВЦ Вид-тво «Політехніка», 2005. 152 с.
12. Глюза О. Секретарь, референт, помощник руководителя – перспективы профессии // Секретарь-референт. 2012. № 7. С. 64–70.
13. Гойхман О. Я., Гордиенко Т. В., Надеина Т. М., Романова Н. Н. Теория и практика референтской деятельности: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 1999. 272 с.
14. Гойхман О., Гончарова Л., Гордиенко Т. и др. Референт руководителя. М.: «Ось-89», 2006. 528 с.
15. Гордієнко К. Д. Діловодство в роботі секретаря: практ. посіб. К.: КНТ, 2012. 304 с.
16. Демещенко В. Как преуспеть в телефонном общении // Секретарь-референт. 2007. № 3. С. 54–61.
17. Демещенко В. Корпоративный этикет и личная культура // Секретарь-референт. 2007. № 5. С. 79–81.
18. Демещенко В. Культура делового общения: собрания, совещания, конференции // Секретарь-референт. 2007. № 2. С. 62–64.
19. Демещенко В. Проведение деловых встреч (рекомендации для помощника руководителя) // Секретарь-референт. 2007. № 8. С. 70–72.
20. Дзвінчук Д. І. Психологічні основи ефективного управління. К.: НІЧЛАВА, 2000. 280 с.
21. Інформаційно-аналітична діяльність: основи теорії. Ч. 1: конспект лекцій / уклад. Л. Є. Ященко. Одеса, 2014. 79 с.
22. Качалина Л. Н. Секретарь-референт – референт учреждения. М.: Экономика, 2000.
23. Кваліфікаційні характеристики помічника керівника, референта, секретарів // Кадровик України. 2007. № 8. С. 91–98.
24. Клименко О. Референт і помічник керівника: погляд на професії // Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2008. № 1. С. 82–91.
25. Книга секретаря: практический справочник секретаря, референта и офис-менеджера. СПб.: Питер, 2004. 512 с.
26. Ковальчук В. В., Моїсєєв Л. М. Реферування тексту // Основи наукових досліджень. Київ, 2004. С. 153–156.
27. Коленченко А. Ділова нарада: підготовка, супровід, документування // Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2008. № 1. С. 93–95.
28. Коханова І. О. Основні засади реферування документів як сфери практичної діяльності // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. 2011. № 2. С. 59–63.

29. Коханова І. О. Особливості підготовки оглядових документів // Вісник Харківської державної академії культури: зб. наук. пр. Харків, 2014. Вип. 42. С. 155–161.
30. Круглянская Л. Я. Настольная книга секретаря: справочник. М.: Герда, 2007. 448 с.
31. Кушнарченко Н. М., Удалова В. К. Наукова обробка документів: підручник. К.: Знання, 2004. 331 с.
32. Лазаренко О. В., Яковенко А. А. Моделювання процесу узагальнення в системі автоматичного реферування. Харків: Вид-во НУА, 2007. 124 с.
33. Ленкевич Л. А. Секретарь референт. Секретарское дело: учеб. пособие. М.: Издательский центр «Академия», 2007. 80 с.
34. Лутовинова В. І. Реферування як процес мікроаналітичного згортання інформації: практ. посіб. К.: Четверта хвиля, 2007. 72 с.
35. Мартынова О. В. Основы редактирования. М.: Издательский центр «Академия», 2009. 144 с.
36. Миро Е. Планирование рабочего времени руководителя // Секретарь-референт. 2007. № 10. С. 42–45.
37. Монахов Г. Презентация // Секретарь-референт. 2004. № 4. С. 58–61.
38. Піроженко О. Довідник секретаря керівника. Х.: Фактор, 2003. 196 с.
39. Рева Л. Відрядження за кордон: теорія і практика // Секретарь-референт. 2009. № 3. С. 16–22.
40. Рогожин М. Ю. Настольная книга секретаря. М.: Изд-во Проспект, 2004. 368 с.
41. Романюк А. Сучасний стан і тенденції розвитку систем автоматичного реферування // Наукові праці НБУ ім. В. І. Вернадського. Київ, 2013. Вип. 37. С. 253–264.
42. Савчук Г. М. Співвідношення професій референта, секретаря-референта та помічника керівника на основі типових посадових інструкцій // Квалілогія книги: зб. наук. пр. Львів, 2014. № 2. С. 78–87.
43. Сандул О. Застосування інноваційних технологій у процесі реферування літератури з метою створення якісних інформаційних ресурсів // Наукові праці НБУ ім. В. І. Вернадського. Київ, 2013. Вип. 37. С. 265–275.
44. Секретарское дело: азбука мастерства / гол. ред. Г. Ю. Касьяновой. М.: ИД «Аргумент», 2007. 252 с.
45. Серета Н. В. Основы риторики для бизнес-лидеров: эффективный публичный выступ : навч. посіб. К. : ДП «НВЦ «Пріоритети», 2016. 40 с.
46. Сілкова Г. В. Інформаційно-аналітична діяльність як напрям інформаційної діяльності // Вісник Книжкової палати. 1999. № 3. С. 15–16.
47. Скібіцька Л. І. Діловодство: навч. посіб. К., 2006. 224 с.
48. Скібіцька Л. І. Організація праці менеджера. Київ: Центр учб. літ., 2010. 360 с.
49. Степанюк О. В. Редагування як напрям діяльності референта // Поліграфія і видавнича справа: наук.-техн. зб. Львів, 2008. № 2 (48). С. 106–110.
50. Сучасне діловодство: зразки документів, діловий етикет, інформація для ділової людини / за ред. В. М. Бріцина. К.: Довіра, 2007. 687 с.
51. Теплицкая Т. Ю. Настольная книга секретаря-референта. Ростов н/Д: «Феникс», 2006. 256 с.
52. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет. URL: http://pidruchniki.ws/14940511/etika_ta_estetika/mimika_zhesti_poza_vazhlivi_skladovi_profesiynogo_imidzhu_dilovoyi_lyudini.
53. Харченко С. Я., Краснова Н. П., Харченко Л. П., Юрків Я. І. Етика ділового спілкування: навч. посіб. Луганськ: Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2012. 507 с.
54. Хміль Ф. І. Ділове спілкування: навч. посіб. К.: Академвидав, 2004. 280 с.
55. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера. К.: Знання, 2005. 442 с.
56. Чепуренко Я. Референт: професійні обрії та специфіка роботи // Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2007. № 8. С. 88–94.
57. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування. К.: Лібра, 2003. 416 с.

Навчально-методичне видання

Трофімук-Кирилова Тетяна Михайлівна

ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА РЕФЕРЕНТСЬКОЇ ТА ОФІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

методичні рекомендації

*для підготовки до самостійної роботи та виконання індивідуального завдання з
нормативної навчальної дисципліни для студентів напряму підготовки 6.020105*

«Документознавство та інформаційна діяльність»

Друкується в авторській редакції

Формат 60x84 $\frac{1}{16}$. Обсяг 1,39 ум. друк. арк., 1,24 обл.-вид. арк.

Наклад 30 пр. Зам. 120. Виготовлювач – Вежа-Друк
(м. Луцьк, вул. Шопена, 12, тел. (0332) 29-90-65).

Свідоцтво Держ. комітету телебачення та радіомовлення України
ДК № 4607 від 30.08.2013 р.