



Міністерство освіти і науки України
Мукачівський державний університет

Кафедра філологічних дисциплін та соціальних комунікацій

«ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА РЕФЕРЕНТСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
ДО САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

для здобувачів вищої освіти
першого (бакалаврського) рівня
спеціальності 029
«Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

Мукачево 2021

УДК 002.1:005.912(072) (075.8)

Т 33

*Розглянуто та рекомендовано до друку науково-методичною радою
Мукачівського державного університету протокол № 7 від 22 січня 2021 р.*

*Обговорено та схвалено на засіданні кафедри філологічних дисциплін та
соціальних комунікацій, протокол № 11 від 24 грудня 2021 р.*

Укладач:

Веремчук О. В. – канд. пед. наук, доц. кафедри філологічних дисциплін та соціальних комунікацій

Рецензент:

Варга Л. І. – канд. пед. наук, ст. викладач кафедри англійської філології та методики викладання іноземних мов

Теорія і практика референтської діяльності: методичні вказівки до самостійного вивчення навчальної дисципліни для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» / уклад. О. В. Веремчук. – Мукачево : МДУ, 2021. – 40 с.

Методичні вказівки складені відповідно до навчальної програми дисципліни «Теорія і практика референтської діяльності» і призначені для самостійної роботи студентів спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» з метою закріплення отриманих знань, більш детального вивчення та самостійного опанування курсу.

© МДУ, 2021

ЗМІСТ

Вступ	4
Організація самостійної роботи	8
Структура навчальної дисципліни	10
Планування самостійної роботи	11
Підготовка та завдання самостійної роботи	14
Тематика рефератів з дисципліни та вимоги до оформлення	30
Питання, що виносяться на контроль	32
Список рекомендованої літератури	35
Інформаційні ресурси	39

ВСТУП

Для самостійної роботи здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня, які навчаються за спеціальністю 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа», пропонуються завдання, що мають закріпити знання, отримані під час вивчення поточних тем дисципліни, більш детального їх вивчення або самостійного опанування. Теми, що виносяться для самостійної роботи безпосередньо пов'язані з матеріалом, який вивчається на заняттях.

Зміст навчальної дисципліни «Теорія і практика референтської діяльності» спрямований на закріплення знань змісту та основних напрямків референтської діяльності та функції референта з документаційного забезпечення управлінської діяльності та бездокументного обслуговування управління. Об'єктом вивчення дисципліни є референтська діяльність.

Важливість вивчення дисципліни зумовлена необхідністю розширення і збагачення знань здобувачів вищої освіти, посилення їхньої інформаційно-аналітичної спроможності, підготовки високопрофесійних фахівців, здатних активно впроваджувати інформаційні та комунікаційні технології, спрямовані на модернізацію практичної діяльності, підвищувати якість інформаційної діяльності, відповідати вимогам інформаційного суспільства.

Предметом вивчення навчальної дисципліни «Теорія і практика референтської діяльності» є теоретичні знання та практичні навички референтської діяльності, вміння організовувати інформаційно-довідкову роботу, координацію руху документів установи, контроль їх виконання, знання про сучасний офіс, поняття корпоративної культури, навички ділового спілкування та організацію і проведення ділових заходів.

Метою навчальної дисципліни є надання студентам теоретичних знань про організацію референтської та офісної діяльності; формування практичних вмінь та навичок роботи з діловими документами; оволодіння основами професійної етики та ділового протоколу та етикету.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Теорія і практика референтської діяльності» є:

–ознайомити з основними етапами формування вітчизняної концепції референтської діяльності і сучасним рівнем розвитку референтської справи в Україні;

–вивчення системи вимог ведення референтської та офісної діяльності відповідно до нормативно-правового забезпечення України;

–сформувати комплекс знань та умінь з організації прийому відвідувачів, нарад, ділових поїздок і інших заходів, основ професійної етики.

За результатами вивчення дисципліни здобувачі вищої освіти мають *знати*: термінологію дисципліни; нормативно-методичну базу референтської діяльності; основні положення теорії й практики референтської діяльності; принципи планування референтської діяльності і діяльності керівника; принципи організації прийому відвідувачів, нарад, ділових поїздок, презентацій і інших заходів; основи професійної етики референта, мовленнєвої комунікації, ділового протоколу й етикету.

Після вивчення дисципліни здобувачі вищої освіти повинні *вміти*: здійснювати референтську діяльність; виконувати основні види робіт у сфері документного, інформаційного забезпечення та бездокументного обслуговування управлінської діяльності, що пов'язані з посадою референта; планувати і раціонально організовувати роботу референта та керівника; організовувати наради, презентації, службові поїздки, ділові зустрічі та інші заходи; вести ділові бесіди і телефонні переговори; шукати, систематизувати, зберігати, обробляти інформацію, необхідну для керівника організації; раціонально організувати своє робоче місце і робоче місце керівника.

Навчальна дисципліна спрямована на формування інтегральної, загальних та фахових компетентностей здобувачів вищої освіти освітньо-професійної програми «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти зі спеціальністю 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» галузі знань 02 «Культура і мистецтво»:

Інтегральна компетентність – здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми у галузі інформаційної, бібліотечної та архівної справи або у процесі навчання, що передбачає застосування положень і методів

інформаційної, бібліотечної та архівної справи і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності: здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу; здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях; знання та розуміння предметної області та професійної діяльності; здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово; навички використання інформаційних і комунікативних технологій; здатність до пошуку, опрацювання та аналізу інформації з різних джерел; здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт; здатність працювати в команді; здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності); здатність приймати обґрунтовані рішення.

Фахові компетентності: здатність здійснювати відбір, аналіз, оцінку, систематизацію, моніторинг, організацію, зберігання, розповсюдження та надання в користування інформації та знань у будь-яких форматах; здатність створювати чітку, стислу та точну управлінську документацію відповідно до чинних стандартів; здатність підтримувати ділову комунікацію з усіма суб'єктами інформаційного ринку, користувачами, партнерами, органами влади та управління, засобами масової інформації; здатність опановувати і використовувати технології електронного урядування та електронного документообігу; здатність організувати автоматизований облік та опрацювання інформації.

Очікуваними *результатами навчання*, формуванню яких сприяє дисципліна є:

– керувати документаційними процесами діяльності установ, користуватися засобами електронного документообігу, організувати референтну та офісну діяльність;

– узагальнювати, аналізувати і синтезувати інформацію в діяльності, пов'язаній із її пошуком, накопиченням, зберіганням та використанням;

– знати, розуміти та застосовувати в практичній діяльності законодавчі та галузеві нормативні документи;

– кваліфіковано використовувати типові комп'ютерне та офісне обладнання;

– здійснювати пошук інформації в різних джерелах для розв'язання професійних завдань;

– використовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва;

– бути відповідальним, забезпечувати ефективну співпрацю в команді;

– здатність навчатися з метою поглиблення набутих та здобуття нових фахових знань.

Інформаційний обсяг навчальної дисципліни:

Змістовий модуль 1. «Зміст та основні напрямки референтської діяльності»: Всього: 68 год., з них лекцій – 10 год., практичних занять – 8 год., самостійна робота – 50 год.

Змістовий модуль 2. «Функції референта з документаційного забезпечення управлінської діяльності та бездокументного обслуговування управління»: Всього: 82 год., з них лекцій – 12 год., практичних занять – 10 год., самостійна робота – 60 год.

Короткий опис дисципліни

Назва курсу	Теорія і практика референтської діяльності
Назва спеціальності	029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
Назва освітньої програми	Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
Статус дисципліни	вибіркова
Семестр вивчення	5
Мова викладання	українська
Кількість кредитів ЄКТС	5 ЄКТС
Загальний обсяг годин	150 годин
Лекційні заняття	22 год
Практичні заняття	18 год
Самостійна та індивідуальна робота	110 год
Форма підсумкового контролю	екзамен

ОРГАНІЗАЦІЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Самостійна робота здобувача вищої освіти є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових навчальних занять, і є невід'ємною складовою процесу вивчення дисципліни. Її зміст визначається робочою навчальною програмою, методичними матеріалами та вказівками.

Методичні матеріали для самостійної роботи передбачають можливість проведення самоконтролю. Навчальний матеріал дисципліни, передбачений робочим навчальним планом для засвоєння студентом у процесі самостійної роботи, виноситься на підсумковий контроль поряд з навчальним матеріалом, який опрацьовувався при проведенні аудиторних занять.

Призначення самостійної роботи здобувача вищої освіти – сформувати навички самостійного пошуку інформації і, на основі ретельного опанування теоретичного матеріалу, вміння виділяти першорядне від другорядного та занотовувати його в конспект. Крім того, самостійна робота повинна сформувати навички роботи з різними джерелами інформації:

- робота з джерелами первинної інформації – документами на основі ознайомлення з законодавчою базою науково-технічної діяльності, розгляду нормативних документів, що регламентують особливості оформлення, публікації та захисту наукових досліджень;

- робота з матеріалами довідково-рекомендаційного характеру на основі ознайомлення з матеріалами і ретельним аналізом офіційних наукових видань України;

- джерелами вторинної інформації, а саме конспектування статей, матеріалу навчальних посібників, ознайомлення з публікаціями в періодичних виданнях фахового спрямування;

- робота з каталогами бібліотек (в тому числі і електронними), опанування різноманітних алгоритмів пошуку інформації;

- аналіз вторинних джерел інформації, що утворені в результаті її аналітико-синтетичної переробки та ознайомлення з методами згортання інформації на основі аналізу анотацій, резюме, тез та рефератів;

- пошук та аналіз інтернет-ресурсів.

Самостійна робота при вивченні дисципліни «Теорія і практика референтської діяльності» полягає у здійсненні таких видів робіт:

- підготовка до аудиторних занять (лекцій, практичних);
- самостійне опрацювання окремих тем навчальної дисципліни згідно з навчально-тематичним планом на основі рекомендованої літератури та самостійного виявлення джерел;
- укладання кросвордів, словників термінів та визначень основних понять (глосарію), підготовка рефератів;
- підготовка тез доповідей на науково-практичну конференцію студентів та молодих вчених.

Все це спрямовано на формування професійних навичок фахівця інформаційно-документної галузі.

Перевірка самостійної роботи здійснюється як під час аудиторних занять (практичні заняття), так і при перевірці письмових завдань (реферати, кросворди, тестові завдання, інформаційні повідомлення) та підсумкової контрольної роботи.

Складання конспекту є невід'ємною складовою підготовки до практичних занять і сприяє формуванню компетенції щодо аналізу та структуруванню тексту. Конспект повинен бути структурованим, логічним, коротким. Тезове викладення дозволяє здобувачу освіти орієнтуватися при опануванні теоретичних знань курсу.

В якості самостійної роботи, під час вивчення дисципліни здобувачу пропонується скласти глосарій (словник термінів та визначень основних понять), який в подальшому може (і повинен) використовуватися під час опанування професійно-орієнтованих та фундаментальних дисциплін. Глосарій може використовуватися здобувачем і під час підготовки до контрольної роботи.

Важливим засобом у засвоєнні знань студентами є вирішення ситуаційних завдань, які повинні мати творчий, аналітичний та самостійний характер з детальним обґрунтуванням рішень.

Самостійна робота включає в себе підготовку і написання рефератів за визначеною тематикою.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	денна форма				
	усього	у тому числі			
		л.	пр.	лаб.	с.р.
Змістовий модуль 1. «Зміст та основні напрямки референтської діяльності»					
Тема 1. Вступ. Сутність референтської діяльності.	16	2	2	-	12
Тема 2. Етапи становлення референтської діяльності та відповідної фахової освіти.	8	2	-	-	6
Тема 3. Правові основи діяльності референта.	14	2	2	-	10
Тема 4. Професійна етика референта.	14	2	2	-	10
Тема 5. Референтська діяльність у сучасному офісі	16	2	2	-	12
Всього	68	10	8		50
Змістовий модуль 2. «Функції референта з документаційного забезпечення управлінської діяльності та бездокументного обслуговування управління»					
Тема 6. Робота з документами як напрям референтської діяльності	20	4	4	-	12
Тема 7. Робота зі зверненнями громадян, запитами на інформацію та інформацією для службового користування.	12	2	-	-	10
Тема 8. Особливості організації нарад та інших управлінських заходів	14	2	2	-	10
Тема 9. Підготовка та проведення ділових зустрічей та переговорів	14	2	-	-	12
Тема 10. Спічрайтерство в діяльності референта	14	2	2	-	10
<i>Контрольний захід (контрольна робота)</i>	2	-	2	-	-
Всього	82	12	10		60
Всього за семестр:	150	22	18		110

ПЛАНУВАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Змістовий модуль 1. «Зміст та основні напрямки референтської діяльності»		
1.	Сутність референтської діяльності. Посадові обов'язки референта. 1. Кваліфікаційні вимоги до референта. 2. Посадові права та обов'язки референта	6
	Працевлаштування та адаптація до роботи референта: 1. Працевлаштування на посаду референта. 2. Складання резюме. 3. Значення рекомендацій.	6
2.	Історія становлення професії референта	6
3.	Законодавчі та нормативно-правові документи в діяльності референта 1. Нормативна база з організації загального діловодства та архівної справи 2. Законодавчі та нормативні документи з організації роботи зі зверненнями громадян 3. Законодавчі та нормативні документи з організації роботи з документами, що містять інформацію для службового користування.	10
4.	Діловий етикет та професійна етика референта 1. Поняття про діловий етикет і протокол. 2. Мовленнєвий етикет у діловому спілкуванні секретаря. Правила вітання, представлення, звертання 3. Поняття про професійну етику. 4. Етикет у роботі з відвідувачами. 5. Чайно-кавовий етикет. Правила сервірування столу. 6. Професійна етика референта	8
5.	Організація та умови роботи референта. Організація робочого місця і робочого часу	6

	референта 1. Ергономічні та санітарно-гігієнічні вимоги до робочого місця референта. 2. Правила техніки безпеки під час роботи з оргтехнікою. 3. Норми часу на виконання машинописних, стенографічних, ділових робіт.	
	Сучасний офіс: види та сутність офісної діяльності 1. Віртуальний електронний офіс 2. Пошук інформації для керівника як функція референта 3. Культура телефонного спілкування	6
Всього по змістовому модулю 1		48
Змістовий модуль 2. «Функції референта з документаційного забезпечення управлінської діяльності та бездокументного обслуговування управління»		
	Документування організації ділових поїздок (відрядження) керівника	6
6.	Реферування в роботі референта: 1. Типологічні особливості реферативних та оглядових видань. 2. Особливості реферування	6
	Редагування в роботі референта: Коректурні знаки: особливості їх застосування при редагуванні текстів.	6
7.	Робота референта із запитами на інформацію та усними і письмовими зверненнями громадян: 1. Особливості роботи зі зверненнями громадян 2. Загальні вимоги до роботи із запитами на інформацію та зверненнями громадян 3. Особливості роботи з документами для службового користування	10
8.	Робота секретаря-референта з організації нарад та інших управлінських заходів із великою кількістю учасників: 1. Документування ходу наради. 2. Організація аудіо- і відео нарад	8

9.	Робота референта з організації ділових зустрічей та переговорів. Візитні картки в роботі референта: 1. Психологічні особливості місця зустрічі та форми стола для переговорів. 2. Правила поведінки учасників під час переговорів. 3. Етикет використання візитних карток	6
	Робота референта з організації ділових прийомів. Подарунки та сувеніри в діловому світі: 1. Правила етикету споживання їжі. 2. Сервірування столу. 3. Поведінка на корпоративних святах. 4. Етикет дарування подарунків. Подарунки іноземним партнерам	6
10.	Спічрайтерська діяльність у роботі референта: 1. Письмові жанри в роботі секретаря-референта: доповідь, звіт, аналітичний огляд, програма наради, сценарій святкового заходу, вітальна листівка. 2. Різновиди усних виступів: промови, доповіді	8
	Підготовка до контрольного заходу та семестрового контролю	6
Всього по змістовому модулю 2		62
Разом за семестр		110

ПІДГОТОВКА ТА ЗАВДАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Змістовий модуль 1.

«Зміст та основні напрямки референтської діяльності»

Тема 1. Сутність референтської діяльності.

Предмет, мета і завдання курсу «Теорія і практика референтської діяльності». Переваги професії референта. Поняття референтської діяльності. Співвідношення поняття «секретар», «секретар-референт» та «помічник керівника». Місце референта в структурі апарату управління. Функції референта: з документаційного забезпечення управління (діловодні, технічні), бездокументного обслуговування управління (адміністративні, організаційні, технічні, сервісні) та референтські (аналітичні). Планування роботи керівника організації як напрям діяльності референта.

Література:

1. Басаков М.И. Справочник секретаря-референта : практ. пособ. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2001. – 290 с.
2. Варенко В. М. Референтна справа : навч. посіб. / В. Варенко. – Київ, 2009. – 211 с.
3. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Вип. 1. Професії працівників, що є загальними для всіх видів економічної діяльності. Розділ 1. Професії керівників, професіоналів, фахівців та технічних службовців [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0336203-04#Text>
4. ДК 003:2010. Класифікатор професій. Національний класифікатор України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://hrliiga.com/index.php?module=norm_base&op=view&id=433
5. Гудзенко Е. Резюме: структура и особенности оформления / Е. Гудзенко // Секретарь-референт. – 2004. – № 1. – С. 49–50.
6. Кротова Ю. С. Шляхи вдосконалення діяльності секретаря-референта / Ю. С. Кротова // Актуальні питання документознавства: історія та сьогодення: матер. III регіонал. наук.-практ. конф. з документознавства. – Луганськ, 2010. – С. 95–99
7. Миро Е. Планирование рабочего времени руководителя/ Е. Миро// Секретарь-референт. – 2007. – № 10. – С. 42–45.
8. Михайлова Э. Персональный ассистент: кто, зачем и почему / Э. Михайлова // Секретарь-референт. – 2016. – № 2. – С. 18–26.
9. Новикова Е. Как управлять руководителем: концепция Managing up / Е. Новикова // Секретарь-референт. – 2017. – № 11. – С. 45–53.

10. Савчук Г. М. Співвідношення професій референта, секретаря-референта та помічника керівника на основі типових посадових інструкцій / Г. М. Савчук // Квалілогія книги. – 2014. – № 2. – С.78–88

11. Шейнов В. П. Практическое пособие / В. П. Шейнов. – Минск, 2003. – 224 с.

12. Юдакова М. Отраслевые особенности в работе секретаря / М. Юдакова // Секретарь-референт. – 2013. – №10. – С. 38–46.

Завдання для самостійної роботи до теми 1:

1. Опрацювати рекомендовану літературу, а також здійснити самостійний пошук та опрацювання інтернет-ресурсів, зробити стислий конспект відповідей на питання:

Сутність референтської діяльності.

Кваліфікаційні вимоги до референта.

Посадові права та обов'язки референта

Працевлаштування та адаптація до роботи референта

Особливості складання та оформлення резюме.

Значення рекомендацій при працевлаштуванні.

2. Розгляд зазначених вище питань передбачає складання таких документів, як: *резюме* на заміщення вакантної посади референта та *відгук-рекомендація* для референта. Скласти зазначені документи із дотриманням чинних вимог щодо їх оформлення на окремих аркушах паперу формату А4 або представити їх електронний варіант.

3. Рекомендується укласти глосарій (словник основних термінів та визначень основних понять), які стосуються питань: «*Сутність референтської діяльності*», «*Посадові обов'язки референта*» або скласти кросворд.

4. Підготуватись до практичного заняття, на яке виносяться такі **питання для обговорення**:

1) *Професія референта: функції та загальні вимоги*

2) *Кваліфікаційна характеристика референта*

3) *Особливості організації робочого місця референта.*

4) *Планування робочого дня*

Тема 2. Етапи становлення референтської діяльності та відповідної фахової освіти

Основні етапи становлення референтської діяльності. Історія зародження референтської діяльності. Референтська діяльність у стародавньому світі. Зародження та розвиток

елементів референтської діяльності на території України за часів Київської Русі та козацької доби. Історичні етапи розвитку референтської діяльності у зарубіжних країнах. Розвиток професійної підготовки фахівців з референтської діяльності в Україні. Напрямки підготовки референтів у вузах України. Стандарти та освітньо-професійні програми ЗВО, спрямовані на підготовку фахівців документно-інформаційної сфери.

Література:

1. Варенко В. М. Референтна справа : навч. посіб. / В. Варенко. – Київ : Кондор, 2009. – 211 с.
2. Губарева К. Офіс-менеджер: погляд на професію / К. Губарева // Довідник секретаря та офіс-менеджера. – 2007. – № 10. – С. 86–93.
3. Вялова Ю. Античные традиции / Ю. Вялова // Секретарь-референт. – 2004. – № 2. – С. 88–91.
4. Вялова Ю. Европейские традиции/ Ю. Вялова // Секретарь-референт. – 2004. – № 3. – С. 88–91
5. Вялова Ю. Эпоха стенографисток и машинисток/ Ю. Вялова // Секретарь-референт. – 2004. – № 11. – С. 89–93.
6. Кузнецова Т. В. История профессии документоведа в XIX–XX в. / Т. В. Кузнецова // Делопроизводство. – 2003. – № 1. – С. 74–77.
7. Шейнов В. П. Секретарь : практ. пособ. / В. П. Шейнов. – Минск, 2003. – 224 с.

Завдання для самостійної роботи до теми 2:

1. Опрацювати рекомендовану літературу. Здійснити самостійний пошук наукової літератури та опрацювання інтернет-ресурсів з теми *«Історія становлення професії референта»*.

2. Рекомендовано складання глосарію або кросворду з теми.

3. Підготуватись до практичного заняття, на яке виносяться такі **питання для обговорення**:

- 1) *«Історія становлення професії референта»*.
- 2) *Етапи становлення референтської діяльності та відповідної фахової освіти»*.

Тема 3. Правові основи діяльності референта

Законодавча та нормативно-методична база роботи референта. Конституція України та Кодекс законів про працю як основоположні джерела трудового права. Закони, що

застосовують у сфері регулюванні трудової діяльності. Законодавчі акти, що регламентують процеси документування та роботи з документами в установі. Нормативно-методичні документи з діловодства та архівної справи. Внутрішні нормативні документи. Регламентація посадових обов'язків референта. Посадова інструкція. Залежність функцій референта від рівня керівника, напряму діяльності установи, обсягу документообігу, системи документаційного забезпечення. Кваліфікаційні вимоги до референта.

Література:

1. Варенко В. М. Референтна справа : навч. посіб. / В. Варенко. – Київ, 2009. – 211 с.
2. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Вип. 1. Професії працівників, що є загальними для всіх видів економічної діяльності. Розділ 1. Професії керівників, професіоналів, фахівців та технічних службовців [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0336203-04#Text>
3. ДК 003:2010. Класифікатор професій. Національний класифікатор України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://hrliga.com/index.php?module=norm_base&op=view&id=433
4. ДСТУ 4263:2020 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://undiasd.archives.gov.ua/doc/DSTU%204163.pdf>
5. Документне забезпечення управлінської діяльності організацій : навч.-метод. посіб. / уклад. О. В. Попчук. – Рівне : РДГУ, 2012. – 116 с.
6. Збірник уніфікованих форм організаційно-розпорядчих документів / Укрдержархів. УНДІАСД; Уклад. О. М. Загорецька. – Київ, 2015. – 100 с.

Завдання для самостійної роботи до теми 3:

1. Опрацювати нормативно-правові акти з організації діловодства, а також рекомендовану літературу і зробити стислий конспект відповідей (повідомлень) на питання:

Нормативна база з організації загального діловодства та архівної справи

Законодавчі та нормативні документи з організації роботи зі зверненнями громадян

Законодавчі та нормативні документи з організації роботи з документами, що містять інформацію для службового користування.

2. Підготувати реферат або повідомлення на тему: «*Правові основи діяльності референта*»

3. Підготовка до практичного заняття з даної теми передбачає складання та оформлення *посадової інструкції* референта, секретаря-референта і помічника керівника з метою здійснення порівняння їх функцій, прав та обов'язків. Документи мають бути складені з дотриманням чинних вимог щодо оформлення.

4. Підготуватись до практичного заняття, на яке виносяться такі **питання для обговорення**:

1) *Посадова інструкція як нормативний документ, що регламентує права та обов'язки референта*

2) *Особливості складання та оформлення посадових інструкцій.*

Тема 4. Професійна етика референта

Етичні норми ділового спілкування. Основні правила ділового спілкування. Службовий етикет: сутність та правила. Професійна мораль та професійна етика. Професійна культура. Особливості вітання, представлення, звертання. Етикет телефонних розмов, зустрічей, переговорів. Етикет ділового листування. Вимоги до ведення бесіди. Поняття корпоративної культури. Поведінка на корпоративних святах. Етика керівника і підлеглого. Ділові подарунки і сувеніри. Поняття іміджу та його види. Основні вимоги до іміджу референта.

Література та джерела:

1. Басаков М.И. Справочник секретаря-референта : практ. пособие. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2001. – 290 с.

2. Варенко В. М. Референтна справа : навч. посіб. / В. Варенко. – Київ, 2009. – 211 с.

3. Гудзенко Е. Женский деловой костюм: современные тенденции / Е.Гудзенко // Секретарь-референт. – 2004. – № 1. – С. 85–87.

4. Гурьева Т. Дресс-код – кодекс одежды / Т. Гурьева // Секретарь-референт. – 2007. – № 2. – С. 65–69.

5. Демещенко В. Кому и зачем нужен деловой этикет / В. Демещенко // Секретарь-референт. – 2007. – № 8. – С. 58–61.

6. Демещенко В. Корпоративный этикет и личная культура / В. Демещенко // Секретарь-референт. – 2007. – № 5. – С. 79–81.

7. Кузин Ф. А. Культура делового общения: практ. пособ. / Ф. А. Кузин. – Москва, 2004. – 320 с.

8. Ломачинська І. М. Професійна етика : навч. посіб. для дистанц. навч./ І. М. Ломачинська. – Київ, 2005. – 227 с.
9. Палеха Ю. І. Іміджологія : навч. посіб. / Ю. І. Палеха ; за заг. ред. З.І.Тимошенко. – Київ, 2005. – 324 с.
10. Палеха Ю.І. Ключі до успіху, або Організаційна та управлінська культури : навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – Київ, 2002. – 337 с.
11. Портнова А. Формируем деловой имидж / А. Портнова // Секретарь-референт. – 2009. – № 1–2. – С. 98–104.
12. Тріщук О. В. Психологія референта: акцентуація особистості в аспекті професійної реферативної діяльності / О. В. Тріщук // Культура народів Причорномор'я: науч. журн. – Симферополь, 2009. – С. 212–216

Завдання для самостійної роботи до теми 4:

1. Опрацювати рекомендовану літературу, а також здійснити самостійний пошук та опрацювання інтернет-ресурсів та зробити стислий конспект відповідей (повідомлень) на питання:

Поняття про діловий етикет і протокол.

Мовленнєвий етикет у діловому спілкуванні секретаря.

Правила вітання, представлення, звертання

Поняття про професійну етику.

Етикет у роботі з відвідувачами.

Чайно-кавовий етикет. Правила сервірування столу.

Професійна етика референта

2. Обов'язковим є складання глосарію (словник основних термінів та визначень основних понять), які стосуються теми: «Діловий етикет та професійна етика референта».

3. Рекомендовано укласти глосарій або підготувати кросворд основних термінів та понять, що використовуються при розгляді питань *професійної етики, етики ділового спілкування.*

4. Підготуватись до практичного заняття, на яке виносяться такі **питання для обговорення:**

1) *Поняття і сутність ділового спілкування*

2) *Невербальне спілкування*

3) *Ділова бесіда. Види бесід.*

4) *Основні вимоги до етикету телефонної розмови*

Тема 5. Референтська діяльність у сучасному офісі

Сучасний офіс: види та сутність офісної діяльності. Організація інформаційно-довідкової роботи. Обов'язки

секретаря з друкування, тиражування, копіювання та розсилання документів. Організація робочого місця. Зберігання бланків, печаток і штампів. Телефонне обслуговування. Ефективне вирішення проблем по телефону. Планування роботи керівника. Співвідношення графіка роботи керівника й референта.

Література та джерела:

1. Балабанова Л. В. Організація праці менеджера: підруч. / Л. В. Балабанова, О. В. Сардак. – Київ, 2007. – 416 с.
2. Демещенко В. Как преуспеть в телефонном общении / В. Демещенко // Секретарь-референт. – 2007. – № 3. – С. 54–61
3. Комп'ютерні технології в діловодстві : навч. посіб. / [Шпортко О. В., Попчук О. В., Шпортко О. В. та ін.] ; за ред. О. В. Шпортка. – Рівне : РДГУ, 2013. – 100 с.
4. Малышок Я. На страже чистоты [Правила ухода за офисной мебелью] / Я. Малышок // Секретарь-референт. – 2006. – № 11. – С. 60–61.
5. Марченко А. Интерьер: стильные мотивы / А. Марченко // Секретарь-референт. – 2004. – № 11. – С. 69–73.
6. Матвієнко О. В. Основи організації електронного документообігу: навч. посіб. / О. В. Матвієнко, М. Н. Цивін. – Київ, 2008. – 112 с.
7. Матюхин С. Перспективы офисных центров в стиле лофт в Украине [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ipda.com.ua>
8. Мелашенко А. О. Електронне діловодство : монографія / А. О. Мелашенко, О. С. Скарлат ; Нац. акад. наук України, ін-т кібернетики ім. В. М. Глушкова. – Київ: Наукова думка, 2013. – 138 с.
9. Палеха Ю.І. Ключи до успіху, або Організаційна та управлінська культури: навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – Київ, 2002. – 337 с.
10. Чурсинов С. Копировальные аппараты / С. Чурсинов // Секретарь-референт. – 2004. – № 6. – С. 69–72.
11. Чурсинов С. Принтеры: матричные, струйные, лазерные / С. Чурсинов // Секретарь-референт. – 2004. – № 1. – С. 73-75.
12. Шевчук С. П. Управління сучасним офісом (офіс-менеджмент): навч. посіб. / Шевчук С. П., Скороходов В. А., Жуковська В. М. та ін. – Київ, 2010. – 184 с.
13. Юдакова М. Планируем рабочее время руководителя / М. Юдакова Секретарь-референт. – 2015. – № 2. – С. 41–48.

Завдання для самостійної роботи до теми 5:

1. Опрацювати рекомендовану літературу, здійснити самостійний пошук та опрацювання інтернет-ресурсів. Укласти список виявлених джерел. Законспектувати відповіді на питання:

Ергономічні та санітарно-гігієнічні вимоги до робочого місця референта.

Правила техніки безпеки під час роботи з оргтехнікою.

Норми часу на виконання машинописних, стенографічних, діловодних робіт.

Віртуальний електронний офіс

Пошук інформації для керівника як функція референта

Культура телефонного спілкування

2. Підготувати тези доповіді або реферат на тему: «Сучасний офіс: види та сутність офісної діяльності»

3. Підготуватись до практичного заняття, на яке виносяться такі **питання для обговорення**:

1) Сучасний офіс: класифікація офісів

2) Стильові концепції інтер'єру сучасного офісу

3) Віртуальний електронний офіс

Змістовий модуль 2.

«Функції референта з документаційного забезпечення управлінської діяльності та бездокументного обслуговування управління»

Тема 6. Робота з документами як напрям референтської діяльності

Традиційний документообіг як основа функціонування установи. Робота референта з організації документообігу. Робота референта з вхідною, вихідною та внутрішньою документацією. Контроль за виконанням документів і доручень керівника. Формування й оформлення справ для зберігання.

Дотримання вимог чинних нормативно-правових актів щодо оформлення організаційно-розпорядчих документів. Засвідчення документів і проставлення резолюцій. Складання та оформлення референтом окремих видів управлінських документів. Оформлення телефонограм та іншої інформації, отриманої каналами зв'язку.

Редагування службових документів в роботі референта. Техніка редагування текстів. Види правок текстів: правка-вчитування, правка-скорочення, правка-опрацювання, правка-перероблення. Використання коректурних знаків.

Література та джерела:

1. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях: Наказ Мін-ва юстиції України від 18.06.2015 № 1000/5 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/RE27181.html
2. Про затвердження Типової інструкції з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади [Електронний ресурс]: Деякі питання документування управлінської діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF/page>.
3. ДСТУ 4163-2003: Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів. – Київ: Держспоживстандарт України, 2003. – 22 с.
4. Варуха Г. Службові відрядження в межах України/ Г. Варуха// Секретарь-референт. – 2003. – №10. – С. 47-52.
5. Діденко А. Н. Сучасне діловодство: навч. посіб. / А. Н. Діденко. – Київ, 2004. – 384 с.
6. Документне забезпечення управлінської діяльності організацій : навч.-метод. посіб. / укл. О. В. Попчук. – Рівне : РДГУ, 2012. – 116 с.
7. Збірник уніфікованих форм організаційно-розпорядчих документів / Укрдержархів. УНДІАСД; Уклад. О. М. Загорєцька. – Київ, 2015. – 100 с.
8. Загорєцька О. Проведення засідань колегіального органу та оформлення протоколів / О. Загорєцька // Секретарь-референт. – 2003. – № 9. – С. 20-24.
9. Коханова І. О. Основні засади реферування документів як сфери практичної діяльності / І. О. Коханова // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2011. – № 2. – С. 59–63
10. Назарова Л. Как организовать совещание и вести протокол / Л. Назарова // Секретарь-референт. – 2017. – №8. – С. 12–19
11. Степанюк О. В. Редагування як напрям діяльності референта / О. В. Степанюк // Поліграфічна і видавнича справа. – 2008. – Вип. 2 (48). – С. 106-109
12. Шевчук С. Службове листування/ С. Шевчук// Секретарь-референт. – 2003. – №12. – С. 52–56.

Завдання для самостійної роботи до теми 6:

1. Визначити перелік документів, які необхідні для оформлення відрядження, а також порядок та правила їх оформлення відповідно чинних нормативів. Скласти *службову*

записку та відповідний наказ про відрядження. Зазначені документи оформити на окремому аркуші паперу формату А4 або представити їх електронний варіант

2. Опрацювати рекомендовану літературу, а також інтернет-ресурси та зробити стислий конспект відповідей на питання:

Типологічні особливості реферативних та оглядових видань.

Особливості реферування

Коректурні знаки: особливості їх застосування при редагуванні текстів

3. Підготуватись до практичного заняття, на яке виносяться такі **питання для обговорення**:

- 1) *Порядок підготовки документів для відрядження*
- 2) *Особливості оформлення службових (довідних) записок, наказів з кадрових питань, планів та звітів, посвідчення про відрядження.*

Тема 7. Робота зі зверненнями громадян, запитами на інформацію та інформацією для службового користування

Поняття про звернення громадян. Різновиди звернень та вимоги до їх оформлення. Особливості організації роботи з письмовими зверненнями громадян. Специфіка роботи з усними зверненнями громадян. Оформлення відповідей на звернення громадян. Поняття про запит. Вимоги до запиту. Особливості діловодства за запитами на інформацію. Поняття про інформацію для службового користування. Загальні вимоги до роботи з документами для службового користування. Зберігання документів з обмеженим доступом.

Література та джерела:

1. Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, установах, організаціях незалежно від форм власності в засобах масової інформації [Електронний ресурс] : постанова Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. № 348 – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF>.

2. Про затвердження класифікатора звернень громадян [Електронний ресурс] : постанова Кабінету Міністрів України від 24.08.2008 № 858. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/858-2008-%D0%BF>.

3. Про затвердження Типової інструкції про порядок ведення обліку, зберігання, використання і знищення документів та інших матеріальних носіїв інформації, що містять службову інформацію [Електронний ресурс]: постанова Кабінету Міністрів України від 19.10.2016 № 736. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/736-2016-%D0%BF#Text>.

4. Про затвердження Порядку роботи із запитами на інформацію, розпорядником якої є Міністерство цифрової трансформації України, та Форми для подання запиту на отримання інформації [Електронний ресурс] : наказ міністерства цифрової трансформації України від 30.04.2020 № 66. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0441-20#Text>

5. ДСТУ 4163-2003: Державна уніфікована система . документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів. – Київ: Держспоживстандарт України, 2003. – 22 с.

6. Денисенко О. Діловодство за зверненнями громадян: законодавчі новації / О. Денисенко // Довідник секретаря та офіс-менеджера. – 2016. – № 2. – С. 4-7.

7. Діденко А. Н. Сучасне діловодство: навч. посіб. / А. Н. Діденко. – Київ, 2004. – 384 с.

8. Житкова І. Розгляд анонімних звернень і повідомлень / І. Житкова // Довідник секретаря та офіс-менеджера. – 2016. – № 2. – С. 20–22

9. Погребна Л. Діловодство, яким воно повинно бути / Л. Погребна. – Харків, 2008. – 416 с.

10. Сельченкова С. Організація діловодства за зверненнями громадян: прийом громадян / С. Сельченкова // Довідник секретаря та офіс-менеджера. – 2012. – № 4. – С. 11–16

11. Стрельніков А. Інформація з обмеженим доступом/ А. Стрельніков // Секретарь-референт. – 2009. – №10. – С.28–38.

12. Стрельніков А. Конфіденційна інформація/ А. Стрельніков // Секретарь-референт. – 2009. – № 11. – С. 14–22.

Завдання для самостійної роботи до теми 7:

1. Опрацювати рекомендовану літературу, а також здійснити самостійний пошук та опрацювання інтернет-ресурсів. Укласти список виявлених джерел. Зробити стислий конспект відповідей на питання:

Особливості роботи зі зверненнями громадян

Загальні вимоги до роботи із запитами на інформацію та зверненнями громадян

Особливості роботи з документами для службового користування

2. Пропонується підготувати тези доповіді або реферат (тема обирається із запропонованих у переліку тематики рефератів).

3. Підготуватись до практичного заняття, на яке виносяться такі **питання для обговорення**:

- 1) *Загальні вимоги до складання та оформлення ділових листів;*
- 2) *Складання та оформлення листів, що потребують відповіді;*
- 3) *Особливості підготовки листів-відповідей*
- 4) *Звернення громадян: особливості оформлення. Відповідь на звернення: підготовка та оформлення;*
- 5) *Запит на інформацію: складання та оформлення відповіді*

Тема 8. Особливості організації нарад та інших управлінських заходів

Форми управлінської діяльності на підприємстві: наради, засідання, збори, конференції, семінари, симпозиуми. Обов'язки референта з організації оперативних нарад з невеликою кількістю учасників. Підготовка до наради (зборів, конференції) з великою кількістю учасників: підготовка порядку денного; визначення кола учасників, дати та місця проведення; підготовка програми та прес-релізу; запрошення учасників підготовка й тиражування матеріалів; організаційно-технічне забезпечення. Особливості проведення наради з великою кількістю учасників: реєстрація учасників, організаційно-технічне забезпечення. Особливості проведення конфіденційних нарад.

Література та джерела:

1. Про затвердження Типової інструкції з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади: Деякі питання документування управлінської діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF/page>.

2. ДСТУ 4163-2003: Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів. – Київ: Держспоживстандарт України, 2003. – 22 с.

3. Діденко А. Н. Сучасне діловодство: навч. посіб. / А. Н. Діденко. – Київ, 2004. – 384 с.

4. Документне забезпечення управлінської діяльності організацій :

навч.-метод. посіб. / уклад. О. В. Попчук. – Рівне : РДГУ, 2012. – 116 с.

5. Збірник уніфікованих форм організаційно-розпорядчих документів / Укрдержархів. УНДІАСД; Уклад. О. М. Загорецька. – Київ, 2015. – 100 с.

6. Загорецька О. Проведення засідань колегіального органу та оформлення протоколів / О. Загорецька // Секретарь-референт. – 2003. – № 9. – С. 20-24.

7. Назарова Л. Как организовать совещание и вести протокол / Л. Назарова // Секретарь-референт. – 2017. – №8. – С. 12–19.

8. Палеха Ю. І. Організація сучасного діловодства: навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – Київ: Кондор, 2007. – 194 с.

9. Погребна Л. Діловодство, яким воно повинно бути / Л. Погребна. – Харків, 2008. – 416 с.

10. Сучасне діловодство: зразки документів, діловий етикет, інформація для ділової людини / уклад.: Н. Г. Гоголюк, І. А. Казімірова; ред. В. М. Брицина. – К.: Довіра, 2007. – 687 с.

Завдання для самостійної роботи до теми 8:

1. Опрацювати рекомендовану літературу, а також інтернет-ресурси та законспектувати відповіді на питання:

Документування ходу наради.

Організація аудіо- і відео нарад

2. Скласти та оформити *протокол* та *витяг з протоколу* засідання (наради, зборів).

3. Підготуватись до практичного заняття, на яке виносяться такі **питання для обговорення**:

1) *Нарада (засідання, збори) як одна з ефективних форм управлінської діяльності;*

2) *Особливості підготовчого етапу проведення розширеної наради (засідання, зборів). Види документів, які складають при підготовці наради;*

3) *Протокол як документ, що фіксує перебіг наради та ухвалені рішення. Обов'язкові реквізити протоколу;*

4) *Оформлення витягу з протоколу. Обов'язкові реквізити витягу з протоколу.*

Тема 9. Підготовка та проведення ділових зустрічей та переговорів

Ділові зустрічі в діяльності організації. Підготовка до ділової зустрічі: визначення часу і місця зустрічі; запрошення; визначення складу учасників переговорної групи та протокольної групи; підготовка програми візиту; підготовка необхідної документації; бронювання номерів у готелі; організаційно-технічне забезпечення. Особливості проведення ділових зустрічей. Церемонія зустрічі делегації. Різновиди та оформлення візитних карток. Переговори як вид ділового спілкування. Правила організації переговорів. Особливості організації переговорів із зарубіжними партнерами. Вплив національних особливостей на ведення та перебіг переговорів. Етапи проведення переговорів.

Література та джерела:

1. Варенко В. М. Референтна справа : навч. посіб. / В. Варенко. – Київ : Кондор, 2009. – 211 с.
2. Кузин Ф. А. Культура делового общения: практ. пособ. / Ф. А. Кузин. – Москва, 2004. – 320 с.
3. Демещенко В. Проведение деловых встреч (рекомендации для помощника руководителя)/ В. Демещенко // Секретарь-референт. – 2007. – № 8. – С. 70–72.
4. Крамаренко Н. Запрошення – візитівка корпоративного заходу/ Н. Крамаренко // Секретарь-референт. – 2010. – № 5. – С. 81–90
5. Кузнецова Е. О фуршете и не только/ Е. Кузнецова, Т. Мартынюк // Секретарь-референт. – 2005. – № 12. – С. 69–73.
6. Монахов Г. Визитные карточки/ Г. Монахов // Секретарь-референт. – 2004. – № 3. – С. 62–66.
7. Монахов Г. Деловая встреча в ресторане / Г. Монахов // Секретарь-референт. – 2004. – № 5. – С. 59–64.
8. Новикова Л. Курс дипломатической грамотности/ Л. Новикова// Секретарь-референт. – 2010. – №9. – С. 56–65.
9. Новикова Л. Тонкости приема зарубежных гостей/ Л. Новикова// Секретарь-референт. – 2010. – №8. – С. 66–75.
10. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – Київ, 2007. – 359 с.
11. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – Київ, 2007. – 230 с. – (Вища освіта ХХІ ст.)
12. Шейнов В. П. Секретарь : практ. пособ. / В. П. Шейнов. – Минск, 2003. – 224 с.

Завдання для самостійної роботи до теми 9:

1. Опрацювати рекомендовану літературу та підготувати доповідь або конспект відповідей на такі питання:

Психологічні особливості місця зустрічі та форми стола для переговорів.

Правила поведінки учасників під час переговорів

Етикет використання візитних карток

2. Пропонується підготувати тези доповіді або реферат (тема обирається із запропонованих у переліку тематики рефератів).

3. Підготувати **питання для обговорення**:

1) *Правила етикету споживання їжі.*

2) *Сервірування столу.*

3) *Поведінка на корпоративних святах.*

4) *Етикет дарування подарунків. Подарунки іноземним партнерам*

Тема 10. Спічрайтерство в діяльності референта

Поняття про спічрайтерство. Етапи роботи з підготовки текстів письмових замовлень керівника: одержання замовлення на роботу, дослідження теми, збирання матеріалу, опрацювання матеріалу, написання роботи. Стратегічні установки дослідження теми роботи. Різновиди джерел інформації. Способи фіксування інформації: конспектування (реферування), картографування, ксерокопіювання. Складові опрацювання теми: аспектуалізація, класифікація, вироблення авторської позиції. Техніка написання роботи. Різновиди текстів усних жанрів: промова і доповідь. Підготовка тексту усного виступу керівника. Мета і зміст усного виступу. Структура виступу. Типові вади виступу. Особливості особистості керівника й підготовка виступу для нього

Література та джерела:

1. Авраменко В. М. Майстерність публічного виступу: практ. посіб. / Авраменко В. М., Ісаєнко Т. К., Козуб Г. М. – Полтава, 2005. – 32 с.

2. Андерсон Кріс. Успішні виступи на TED. Рецепти найкращих спікерів. – 2-ге вид. – Київ, 2017. – 256 с.

3. Басаков М. И. Справочник секретаря-референта: практ. пособие. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2001. – 290 с.

4. Варенко В. М. Референтна справа: навч. посіб. / В. М. Варенко. – Київ, 2009. – 211 с.

5. Ісайкіна О. Д. Спічрайтинг як базова технологія політичного піару / О. Д. Ісайкіна // Срціум. Документ. Комунікація. – 2016. – Вип. 2. – С. 177–188

6. Коханова І. О. Основні засади реферування документів як сфери практичної діяльності / І. О. Коханова // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2011. – № 2. – С. 59–63

7. Кушнір Р. О. Великий оратор або як говорити так, щоб Вам аплодували стоячи / Р. О. Кушнір. – Дрогобич, 2013. – 258 с.

8. Монахов Г. Презентація / Г. Монахов // Секретарь-референт. – 2004. – №4. – С. 58–61.

9. Ораторське мистецтво : навч.-метод. посіб. / авт.-уклад. : І. М. Плотницька, О. П. Левченко, З. Ф. Кудрявцева та ін. ; за ред. І. М. Плотницької, О. П. Левченко. – Київ, 2011. – 128 с.

10. Ораторське мистецтво : підручник / М. П. Требін та ін.; за ред. М. П. Требіна, Г. П. Клімової. – Харків, 2015. – 208 с.

11. Палеха Ю. І. Ключі до успіху, або Організаційна та управлінська культури: навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – Київ, 2002. – 337 с.

12. Шейнов В. П. Секретарь : практ. посіб. / В. П. Шейнов. – Минск, 2003. – 224 с.

13. Семида О. Проведение презентаций/ О. Семида// Секретарь-референт. – 2007. – № 6. – С. 26–28.

Завдання для самостійної роботи до теми 9:

1. Опрацювати рекомендовану літературу, а також інтернет-ресурси та зробити стислий конспект відповідей на запропоновані питання:

Письмові жанри в роботі секретаря-референта: доповідь, звіт, аналітичний огляд, програма наради, сценарій святкового заходу, вітальна листівка.

Різновиди усних виступів: промови, доповіді

2. Підготувати текст публічного виступу (здобувач самостійно обирає тему виступу).

4. Підготуватись до практичного заняття, на яке виносяться такі **питання для обговорення**:

- 1) *Вимоги до складання тексту публічного виступу;*
- 2) *Особливості використання певних типів промови (виступ по радіо; промова на церемонії відкриття; свідчення на суді; виступ на урочистих зборах трудового колективу; дипломатична нота, виступ на підтримку політичної партії та інше).*

~~~~~ \* \* \* ~~~~~

## ТЕМАТИКА РЕФЕРАТІВ З ДИСЦИПЛІНИ ТА ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ

### *Тематика рефератів*

1. Документаційне забезпечення управління офісу
2. Етика телефонної розмови
3. Етикет і культура поведінки референта та керівника
4. Інформаційне забезпечення офісу.
5. Концепція сучасного офісу
6. Методика підготовки промови
7. Основи міжнародного протоколу
8. Основні вимоги до листа іноземному партнерові
9. Основні вимоги до організації робочого місця референта
10. Основні обов'язки референта з документаційного забезпечення управління
11. Основні обов'язки секретаря з бездокументаційного обслуговування
12. Особливості реферування первинних документів
13. Особливості роботи референта з іноземними представниками кампаній.
14. Переговори як вид ділового спілкування
15. Підготовка відряджень керівника
16. Підготовка та проведення нарад, зборів, презентацій
17. Правові основи діяльності референта
18. Професійна етика і поведінка співробітників офісу.
19. Реєстрація документів, види реєстрації
20. Розвиток апаратних та програмних засобів діяльності офісу.
21. Роль референта при проведенні та організації ділових переговорів
22. Складання номенклатури справ та поточне зберігання документів.
23. Спілкування та службовий етикет
24. Становлення та розвиток сучасної референтської діяльності
25. Сучасний офіс: види та сутність офісної діяльності
26. Управління власним часом і часом керівника.

## ***Вимоги до оформлення рефератів***

У зміст реферату повинні бути включені основні фактичні відомості та висновки по певній темі.

В якості літератури може бути використаний список рекомендованої літератури. При написанні реферату слід також використовувати наукові фахові видання, сучасні періодичні видання, законодавчі та нормативні матеріали, інформаційні ресурси Інтернет.

Список використаної літератури повинен містити не менше п'яти джерел. Складається він у алфавітному порядку відповідно до стандарту бібліографічного опису.

Орієнтовний обсяг реферату має бути в межах 15 сторінок, залежно від обраної теми.

Реферат повинен містити титульну сторінку, зміст, текст, висновки, список використаних джерел. Кожний розділ тексту має починатися з нової сторінки.

До визначень понять у рефераті даються виноски внизу сторінки, в яких вказується автор, назва роботи, видавництво, рік видання та сторінки. На цифрові, графічні та інші матеріали, запозичені з книг, журналів, електронних джерел також даються виноски. Ці джерела мають бути зазначені і в списку використаної літератури.

Тема реферату може бути обрана студентом по бажанню із запропонованої тематики.

~~~~~ \* \* \* ~~~~~

ПИТАННЯ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА КОНТРОЛЬ

1. Вимоги до складання тексту публічного виступу
2. Вимоги до ведення бесіди
3. Візитна картка: особливості оформлення. Етикет використання візитних карток
4. Документи для службового користування: особливості роботи з ними
5. Ділові зустрічі в діяльності організації. Підготовка до ділової зустрічі
6. Документування організації ділових поїздок (відряджень) керівника
7. Ергономічні та санітарно-гігієнічні вимоги до робочого місця референта.
8. Етапи роботи з підготовки текстів письмових замовлень керівника
9. Етикет ділового листування. Правила мережевого етикету
10. Загальні вимоги до роботи з документами для службового користування.
11. Загальні вимоги до складання та оформлення ділових листів
12. Загальні вимоги щодо оформлення організаційно-розпорядчих документів
13. Загальні правила оформлення візитівок
14. Законодавчі та нормативні документи з організації роботи зі зверненнями громадян
15. Законодавчі акти що регламентують інформаційну діяльність в Україні
16. Зародження та розвиток елементів референтської діяльності на території України
17. Засвідчення документів і проставлення резолюцій
18. Зберігання бланків, печаток і штампів
19. Історичні етапи розвитку референтської діяльності в Україні
20. Кваліфікаційна характеристика референта
21. Контроль за виконанням документів і доручень керівника
22. Коректурні знаки: особливості їх застосування при редагуванні текстів
23. Місце референта в структурі апарату управління
24. Наради, засідання, збори, конференції, семінари, симпозиуми як форми управлінської діяльності на підприємстві (в організації).

25. Нормативна база з організації загального діловодства та архівної справи
26. Нормативні документи, що регламентують діяльність референта
27. Організація аудіо- і відео нарад з великою кількістю учасників
28. Організація інформаційно-довідкової роботи в сучасному офісі
29. Основні вимоги до етикету телефонної розмови
30. Особливості віртуального електронного офісу
31. Особливості підготовки до наради (зборів, конференції) з великою кількістю учасників
32. Особливості підготовки та оформлення відповіді на письмові звернення громадян
33. Особливості реферування в роботі референта
34. Особливості роботи референта з організації ділових зустрічей та переговорів
35. Особливості роботи референта із запитами на інформацію
36. Особливості роботи референта із усними та письмовими зверненнями громадян
37. Особливості складання та оформлення посадових інструкцій
38. Особливості складання та оформлення протоколу проведення засідання (зборів)
39. Особливості складання та оформлення резюме
40. Особливості вітання, представлення, звертання
41. Переговори як вид ділового спілкування. Правила організації переговорів
42. Поняття референтської діяльності
43. Планування роботи керівника. Співвідношення графіка роботи керівника й референта.
44. Поняття іміджу. Основні вимоги до іміджу референта.
45. Поняття корпоративної культури
46. Поняття про діловий етикет і протокол.
47. Поняття про запит на інформацію. Вимоги до оформлення запиту та надання відповіді
48. Поняття про звернення громадян. Різновиди звернень та вимоги до їх оформлення.
49. Поняття про професійну етику. Професійна етика референта
50. Поняття про спічрайтерство в діяльності референта
51. Порядок підготовки документів для відрядження
52. Посадові права та обов'язки референта

53. Пошук інформації для керівника як функція референта
54. Правила зберігання бланків, печаток і штампів
55. Предмет, мета і завдання курсу «Теорія і практика референтської діяльності».
56. Регламентация посадових обов'язків референта. Кваліфікаційні вимоги до референта
57. Рекомендація як письмовий або усний відгук про роботу або діяльність особи: значення при працевлаштуванні на посаду референта
58. Різновиди джерел інформації та способи фіксування інформації
59. Різновиди публічних виступів. Особливості підготовки тексту публічного виступу для керівника.
60. Різновиди текстів усних жанрів: промова і доповідь. Особливості їх підготовки
61. Робота референта з вхідною, вихідною та внутрішньою документацією.
62. Редагування службових документів в роботі референта
63. Складання та оформлення витягу з протоколу засідання (наради, зборів)
64. Складання та оформлення ділових листів-відповідей
65. Службовий етикет та нетикет: сутність та правила.
66. Специфіка роботи з усними зверненнями громадян
67. Співвідношення поняття «секретар», «секретар-референт» та «помічник керівника»
68. Способи фіксування інформації: конспектування (реферування), картографування, ксерокопіювання
69. Стельові концепції інтер'єру сучасного офісу
70. Сутність поняття «спічрайтерство»
71. Сучасний офіс: види та сутність офісної діяльності
72. Типологічні особливості реферативних та оглядових видань
73. Характеристика основних етапів підготовки текстів спічрайтером
74. Функції та обов'язки референта.
75. Функції референта з бездокументного обслуговування управління (адміністративні, організаційні, технічні, сервісні).
76. Функції референта з документаційного забезпечення управління (діловодні, технічні)

~~~~~ \* \* \* ~~~~~

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

### *Базова*

1. Басаков М.И. Справочник секретаря-референта: практ. посobie. – Ростов-на-Дону, 2001. – 290 с.
2. Варенко В. М. Референтна справа : навч. посіб. / В. Варенко. – Київ : Кондор, 2009. – 211 с.
3. Діденко А. Н. Сучасне діловодство: навч. посіб. / А. Н. Діденко. – Київ, 2004. – 384 с.
4. Документне забезпечення управлінської діяльності організацій : навч.-метод. посіб. / уклад. О. В. Попчук. – Рівне, 2012. – 116 с.
5. Збірник уніфікованих форм організаційно-розпорядчих документів / Укрдержархів. УНДІАСД; Уклад. О. М. Загорецька. – Київ, 2015. – 100 с.
6. Зозуля Н. Ю. Документаційне забезпечення управління : навч.-метод. посіб. / Н. Ю. Зозуля, С. М. Петькун. – Київ, 2017. – 72 с.
7. Ісайкіна О. Д. Спічрайтинг як базова технологія політичного піару / О. Д. Ісайкіна // Срціум. Документ. Комунікація. – 2016. – Вип. 2. – С. 177–188
8. Комп'ютерні технології в діловодстві : навч. посіб. / [Шпортько О. В., Попчук О. В., Шпортько Л. В. та ін.] ; за ред. О. В. Шпортька. – 2-е вид., переробл. і допов. – Рівне : РДГУ, 2013. – 100 с.
9. Коханова І. О. Основні засади реферування документів як сфери практичної діяльності / І. О. Коханова // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2011. – № 2. – С. 59–63
10. Кузин Ф. А. Культура делового общення: практ. пособ. / Ф. А. Кузин. – Москва, 2004. – 320 с.
11. Ломачинська І. М. Професійна етика : навч. посіб. для дистанц. навч. / І. М. Ломачинська. – Київ, 2005. – 227 с.
12. Матвієнко О. В. Основи організації електронного документообігу: навч. посіб. / О. В. Матвієнко, М. Н. Цивін. – Київ, 2008. – 112 с.
13. Мелашенко А. О. Електронне діловодство : монографія / А. О. Мелашенко, О. С. Скарлат; Нац. акад. наук України, ін-т кібернетики ім. В. М. Глушкова. – Київ, 2013. – 138 с.
14. Палеха Ю. І. Іміджологія : навч. посіб. / Ю. І. Палеха ; за заг. ред. З. І. Тимошенко. – Київ, 2005. – 324 с.
15. Палеха Ю.І. Ключі до успіху, або Організаційна та управлінська культури: навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – Київ, 2002. – 337 с.
16. Палеха Ю. І. Організація сучасного діловодства: навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – Київ, 2007. – 194 с.
17. Погребна Л. Діловодство, яким воно повинно бути / Л. Погребна. – Харків, 2008. – 416 с.

18. Савчук Г. М. Співвідношення професій референта, секретаря-референта та помічника керівника на основі типових посадових інструкцій / Г. М. Савчук // Квалілогія книги. – 2014. – № 2. – С.78–88
19. Степанюк О. В. Редагування як напрям діяльності референта / О. В. Степанюк // Поліграфічна і видавнича справа. – 2008. – Вип. 2 (48). С. 106-109
20. Шейнов В. П. Секретарь : практ. пособ. / В. П. Шейнов. – Минск, 2003. – 224 с.

### *Допоміжна*

21. Варуха Г. Службові відрядження в межах України и/ Г. Варуха// Секретарь-референт. – 2003. – № 10. – С. 47-52.
22. Ветрова В. Дневник как составляющая имиджа делового человека / В. Ветрова // Секретарь-референт. – 2007. – № 10. – С. 84–92.
23. Вялова Ю. Античные традиции / Ю. Вялова // Секретарь-референт. – 2004. – № 2. – С. 88–91.
24. Вялова Ю. Делопроизводство Киевской Руси и Московском государстве / Ю. Вялова // Секретарь-референт. – 2004. – № 4. – С. 86–89.
25. Вялова Ю. Европейские традиции/ Ю. Вялова // Секретарь-референт. – 2004. – № 3. – С. 88–91.
26. Вялова Ю. Приказное делопроизводство в Российском государстве / Ю. Вялова // Секретарь-референт. – 2004. – № 5. – С. 81–85.
27. Вялова Ю. Украинское делопроизводство: период становления / Ю. Вялова // Секретарь-референт. – 2004. – № 6. – С. 80–85.
28. Вялова Ю. Эпоха стенографисток и машинисток/ Ю. Вялова // Секретарь-референт. – 2004. – № 11. – С. 89–93.
29. Гудзенко Е. Женский деловой костюм: современные тенденции / Е. Гудзенко // Секретарь-референт. – 2004. – № 1. – С. 85–87.
30. Гудзенко Е. Резюме: структура и особенности оформления / Е. Гудзенко // Секретарь-референт. – 2004. – № 1. – С. 49–50.
31. Гурьева Т. Дресс-код – кодекс одежды/ Т. Гурьева// Секретарь-референт. – 2007. – № 2. – С. 65-69.
32. Демещенко В. Как преуспеть в телефонном общении / В. Демещенко // Секретарь-референт. – 2007. – № 3. – С. 54–61.
33. Демещенко В. Кому и зачем нужен деловой этикет/ В. Демещенко // Секретарь-референт. – 2007. – № 8. – С. 58–61.
34. Демещенко В. Корпоративный этикет и личная культура / В. Демещенко // Секретарь-референт. – 2007. – № 5. – С. 79–81.
35. Демещенко В. Культура делового общения: собрания, совещания, конференции / В. Демещенко // Секретарь-референт. – 2007. – № 2. – С. 62–64.

36. Демещенко В. Проведение деловых встреч (рекомендации для помощника руководителя) / В. Демещенко // Секретарь-референт. – 2007. – № 8. – С. 70–72.
37. Крамаренко Н. Запрошення – візитівка корпоративного заходу / Н. Крамаренко // Секретарь-референт. – 2010. – № 5. – С. 81–90
38. Кузнецова Е. О фуршете и не только / Е. Кузнецова, Т. Мартынюк // Секретарь-референт. – 2005. – № 12. – С. 69–73.
39. Кузнецова Т. В. История профессии документоведа в XIX–XX в. / Т. В. Кузнецова // Делопроизводство. – 2003. – № 1. – С. 74–77.
40. Лошко В. Этикет поздравления / В. Лошко // Секретарь-референт. – 2007. – № 12. – С. 38–41.
41. Мартынюк Т. Международная переписка: ответы на запросы / Т. Мартынюк // Секретарь-референт. – 2007. – № 4. – С. 33–34.
42. Мартынюк Т. Международная переписка: составляем запрос / Т. Мартынюк // Секретарь-референт. – 2007. – № 3. – С. 25–26.
43. Марченко А. Интерьер: стильные мотивы / А. Марченко // Секретарь-референт. – 2004. – № 11. – С. 69–73.
44. Миро Е. Планирование рабочего времени руководителя / Е. Миро // Секретарь-референт. – 2007. – № 10. – С. 42–45.
45. Михайлова Э. Персональный ассистент: кто, зачем и почему / Э. Михайлова // Секретарь-референт. – 2016. – № 2. – С. 18–26.
46. Монахов Г. Визитные карточки / Г. Монахов // Секретарь-референт. – 2004. – № 3. – С. 62–66.
47. Монахов Г. Деловая встреча в ресторане / Г. Монахов // Секретарь-референт. – 2004. – № 5. – С. 59–64.
48. Монахов Г. Презентация / Г. Монахов // Секретарь-референт. – 2004. – № 4. – С. 58–61.
49. Назарова Л. Как организовать совещание и вести протокол / Л. Назарова // Секретарь-референт. – 2017. – № 8. – С. 12–19.
50. Новикова Е. Как управлять руководителем: концепция Managing up / Е. Новикова // Секретарь-референт. – 2017. – № 11. – С. 45–53.
51. Новикова Л. Курс дипломатической грамотности / Л. Новикова // Секретарь-референт. – 2010. – № 9. – С. 56–65.
52. Новикова Л. Тонкости приема зарубежных гостей / Л. Новикова // Секретарь-референт. – 2010. – № 8. – С. 66–75.
53. Письменная Л. Правила телефонного разговора / Л. Письменная // Секретарь-референт. – 2010. – № 1. – С. 84–90.
54. Портнова А. Формируем деловой имидж / А. Портнова // Секретарь-референт. – 2009. – № 1–2. – С. 98–104.
55. Семида О. Проведение презентаций / О. Семида // Секретарь-референт. – 2007. – № 6. – С. 26–28.
56. Стрельников А. Информация с ограниченным доступом / А. Стрельников // Секретарь-референт. – 2009. – № 10. – С. 28–38.

57. Стрельніков А. Конфіденційна інформація / А. Стрельніков // Секретарь-референт. – 2009. – № 11. – С.14–22.
58. Стрельніков А. Таємна інформація: загальна характеристика / А. Стрельніков // Секретарь-референт. – 2010. – № 1. – С.55–62.
59. Тріщук О. В. Психологія референта: акцентуація особистості в аспекті професійної реферативної діяльності / О. В. Тріщук // Культура народів Причорномор'я: науч. журн. – Симферополь, 2009. – С. 212–216
60. Филоненко А. Как правильно одеваться в офис / А. Филоненко // Секретарь-референт. – 2010. – № 4. – С.102–106.
61. Чурсинов С. Копировальные аппараты/ С. Чурсинов// Секретарь-референт. – 2004. – № 6. – С.69–72.
62. Чурсинов С. Принтеры: матричные, струйные, лазерные/ С. Чурсинов// Секретарь-референт. – 2004. – № 1. – С. 73-75.
63. Чурсинов С. Факсимильная связь / С. Чурсинов// Секретарь-референт. – 2004. – № 4. – С.72–74.
64. Чурсинов С. Факсимильная связь / С. Чурсинов// Секретарь-референт. – 2004. – № 5. – С.55–58.
65. Шевчук С. Службове листування / С. Шевчук // Секретарь-референт. – 2003. – № 12. – С. 52–56.
66. Юдакова М. Отраслевые особенности в работе секретаря / М. Юдакова Секретарь-референт. – 2013. – № 10. – С. 38 – 46.
67. Юдакова М. Планируем рабочее время руководителя / М. Юдакова Секретарь-референт. – 2015. – № 2. – С. 41–48

~~~~~ \* \* \* ~~~~~

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Архіви України: офіц. веб-портал Держ. архів. служби України. – <http://www.archives.gov.ua>
2. Державна наукова установа «Книжкова палата України імені Івана Федорова». – <http://www.ukrbook.net>
3. Державна наукова установа «Український інститут науково-технічної експертизи та інформації». – <http://www.uinte.kiev.ua/main.php>
4. Державна науково-технічна бібліотека України. – <http://gntb.gov.ua>
5. Національна бібліотека ім. В. І. Вернадського. – <http://www.nbuv.gov.ua/>
6. Реферативна база даних «Україніка наукова». – <http://www.nbuv.gov.ua/node/512>
7. Сайт для документознавців та працівників інформаційної сфери. – <http://dok.ucoz.com/>
8. Авторський проект Оксани Матвієнко та Михайла Цивіна. – <http://infstudy.at.ua/>
9. Персональний сайт Юрія Івановича Палехи. – <http://dilo.kiev.ua/>
10. Сообщество кадровиков и специалистов по управлению. – <http://hrliga.com/index.php>

~~~~~ \* \* \* ~~~~~

Навчально-методичне видання

**«ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА РЕФЕРЕНТСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»**

Методичні вказівки  
до самостійного вивчення навчальної дисципліни

Укладач *Веремчук О. В.*

Тираж 10 пр.

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру  
видавців, виготовлювачів і розповсюджувачів видавничої продукції  
ДК № 4916 від 16.06.2015 р.

Редакційно-видавничий відділ МДУ,  
89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26





# МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: [www.msu.edu.ua](http://www.msu.edu.ua)

E-mail: [info@msu.edu.ua](mailto:info@msu.edu.ua), [pr@mail.msu.edu.ua](mailto:pr@mail.msu.edu.ua)

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>