

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА РЕФЕРЕНТСЬКОЇ ТА ОФІСНОЇ
ДІЯЛЬНОСТІ

Практикум

*для студентів спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна
та архівна справа» освітньо-професійної програми
«Документознавство та інформаційна діяльність»*

Київ 2020

УДК

Укладач: Т. Є. Курченко

Рецензент: Н. В. Бем

Затверджено методично-редакційною радою Національного авіаційного університету (протокол № __ від «__»_____2020 р.)

Теорія і практика референтської та офісної діяльності:
Практикум для студентів спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» ОПП «Документознавство та інформаційна діяльність» / Уклад. Курченко Т. Є. Київ: НАУ, 2020.
– 72 с.

Практикум укладено відповідно до навчальної та навчальної робочої програми дисципліни « Теорія і практика референтської та офісної діяльності. Він містить плани та завдання до практичних занять, практичні поради, питання для самоконтролю, настанови студентам щодо підготовки курсової роботи, перелік питань до іспиту; список джерел та літератури до вивчення тем.

Для студентів спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна справа», ОПП «Документознавство та інформаційна діяльність»

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА.....	4
Тематичний план навчальної дисципліни.....	6
Модуль 1. ОСНОВНІ НАПРЯМИ ТА ВИДИ ДІЯЛЬНОСТІ СЕКРЕТАРЯ-РЕФЕРЕНТА В СУЧАСНІЙ УСТАНОВІ.....	7
Практичне заняття 1. Мета, завдання та предмет навчальної дисципліни «Теорія і практика референтської та офісної діяльності». Понятійний апарат дисципліни.....	7
Практичне заняття 2. Документообіг на підприємстві. Приймання, реєстрація, розподіл та засвідчення документів. Організація контролю за виконанням документів.....	11
Практичне заняття 3. Номенклатура справ. Зберігання та архівування документів.....	21
Практичне заняття 4. Інформація в управлінні.....	27
Практичне заняття 5. Діловий текст та робота з ним.....	34
Практичне заняття 6. Види ділових заходів. Їх підготовка та проведення.....	41
Практичне заняття 7. Публічні виступи в роботі секретаря-референта.....
Практичне заняття 8. Ділове спілкування та його особливості.....
Практичне заняття 9. Імідж ділової людини та організації.....
Модуль 1. КУРСОВА РОБОТА.....
Орієнтовні теми курсових робіт.....
Питання що виносяться на іспит.....
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....

ПЕРЕДМОВА

Навчальна дисципліна «Теорія і практика референтської та офісної діяльності» є теоретичною та практичною основою сукупності знань і вмінь, що формують профіль фахівця в галузі документознавства та інформаційної діяльності.

Метою курсу, який вивчають студенти 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» у 5 семестрі є розкриття сучасних наукових засад референтської та офісної діяльності, формування у студентів комплексного уявлення про становлення професії секретаря - референта, коло його професійні обов'язків та необхідні ділові якості і компетентності, ознайомлення з основними напрямками та видами роботи секретаря-референта в організації, а також набуття практичних навичок по їх виконанню.

Навчальний матеріал дисципліни структурований за модульним принципом і складається з двох модулів, перший з яких називається **«Основні напрями та види діяльності секретаря-референта в сучасній установі»**. Модуль №1 є логічно завершеною, самостійною і цілісною частиною навчального плану, засвоєння якого передбачає проведення модульної контрольної роботи та аналіз результатів її виконання (на 17 тижні навчання).

Окремим **другим модулем є курсова робота**, яка виконується у 5 семестрі. Метою її написання є закріплення та поглиблення теоретичних та практичних знань та вмінь, набутих студентом у процесі засвоєння навчального матеріалу. Курсова робота з навчальної дисципліни «Теорія і практика референтської та офісної діяльності» є одним із обов'язкових видів роботи студента. Її виконання є одним з етапів підготовки до написання та захисту дипломної роботи на здобуття освітнього ступеня «Бакалавр» зі спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» ОПП «Документознавство та інформаційна діяльність» з галузі знань «Культура і мистецтво».

Вивчення навчальної дисципліни відбувається за тематичним планом, що включає 16 лекцій та 9 практичних занять. На лекціях висвітлюються всі теми зазначені в навчальній програмі дисципліни. Теми № 1,3, 4, 6, 7, 10, 11, 13,15 опрацьовуються та обговорюються студентами на практичних заняттях за участі викладача. Окремі теми навчальної дисципліни не розглядаються

на практичних заняттях, а виносяться на самостійне опрацювання. Зокрема це теми № 2, 5, 8, 9, 12, 14, 16. Студент самостійно повинен ознайомитися з літературою та стисло законспектувати основний зміст питання. Контроль з боку викладача за вивченням даних тем відбувається на консультаціях з навчальної дисципліни, перевіряється під час написання модульної контрольної роботи та письмового іспиту.

Практикум з навчальної дисципліни «Теорія і практика референтської та офісної діяльності» для студентів спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» – це навчальне видання, до структури якого вміщено плани 9 практичних занять, передбачених програмою, практичні поради, завдання та запитання для самоконтролю до кожного заняття та список рекомендованих джерел та літератури. Також подано питання, що виносяться на іспит з цієї дисципліни та рекомендації щодо підготовки курсової роботи.

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Кількість годин за робочою навчальною програмою.
Тема 1. Мета, завдання та предмет навчальної дисципліни «Теорія і практика референтської та офісної діяльності». Понятійний апарат дисципліни.	Лекції-2 год., практичні-2 год, самостійна робота - 2год.
Тема 2. Секретар-референт як професія. Загальні вимоги, кваліфікаційна характеристика.	Лекції-2 год., практичні-самостійне опрацювання, самостійна робота- 4 год.
Тема 3. Документообіг на підприємстві. Приймання, реєстрація, розподіл та засвідчення документів. Організація контролю за виконанням документів.	Лекції-2год., практичні-2год, самостійна робота- 4год.
Тема 4. Номенклатура справ. Зберігання та архівування документів.	Лекції-2 год., практичні-2 год, самостійна робота- 4 год.
Тема 5. Робота з документами, що містять комерційну таємницю.	Лекції-2 год., практичні-самостійне опрацювання, самостійна робота- 2год
Тема 6. Інформація в управлінні.	Лекції-2 год., практичні-2 год, самостійна робота - 4год.
Тема 7. Діловий текст та робота з ним.	Лекції-2год., практичні-2год, самостійна робота- 4год.
Тема 8. Реферування в обробці документів.	Лекції-2 год., практичні-самостійне опрацювання, самостійна робота- 2год
Тема 9. Анутовання. Анотація як документ.	Лекції-2 год., практичні-самостійне опрацювання, самостійна робота- 2год
Тема 10. Види ділових заходів. Їх підготовка та проведення.	Лекції-2 год., практичні-2 год, самостійна робота - 4год.
Тема 11. Публічні виступи в роботі секретаря- референта.	Лекції-2 год., практичні-2 год., самостійна робота - 4год.
Тема 12. Підготовка до публічного виступу.	Лекції-2 год., практичні- самостійне опрацювання, самостійна робота - 4год.
Тема 13. Ділове спілкування та його особливості.	Лекції-2год., практичні-2год, самостійна робота- 4год.
Тема.14. Ділова бесіда.	Лекції-2 год., практичні-самостійне опрацювання, самостійна робота - 2год.
Тема 15. Імідж ділової людини та організації.	Лекції-2 год., практичні-1 год, самостійна робота - 4год.
Тема 16. Корпоративна культура.	Лекції-2 год., практичні-самостійне опрацювання, самостійна робота- 2год.

Модуль 1

ОСНОВНІ НАПРЯМИ ТА ВИДИ ДІЯЛЬНОСТІ СЕКРЕТАРЯ-РЕФЕРЕНТА В СУЧАСНІЙ УСТАНОВІ

Практичне заняття 1.

Мета, завдання та предмет навчальної дисципліни «Теорія і практика референтської та офісної діяльності». Понятійний апарат дисципліни.

План

1. «Теорія і практика референтської та офісної діяльності» як навчальна дисципліна. Зміст, основні завдання та структура курсу.
2. Об'єкт і предмет навчальної дисципліни. Понятійний апарат дисципліни.
3. Роль навчальної дисципліни у підготовці фахівців з документознавства та інформаційної діяльності. Зв'язок навчального курсу з іншими дисциплінами.

Практичні поради

Опрацьовуючи навчальний матеріал, необхідно враховувати те, що дисципліна «Теорія і практика референтської та офісної діяльності» є інтегрованою системою знань, необхідних сучасному секретарю-референту. Вона охоплює доволі широкий спектр проблем, які досліджуються низкою дисциплін, таких як: документознавство, діловодство, архівознавство, етика, конфліктологія, ділова українська мова, лінгвістичні основи документознавства, основи ораторського мистецтва тощо. Основною метою вивчення навчальної дисципліни є формування у студентів системи базових знань щодо особливостей організації референтської та офісної діяльності у сучасній державних, відомчих та комерційних установах. Важливим є формування у студентів необхідного референтові та секретареві референтові комплексу знань та умінь для забезпечення ефективної діяльності керівника сучасної організації.

Об'єктом вивчення навчальної дисципліни є процес здійснення референтської та офісної діяльності, а предметом – теоретичні та прикладні аспекти організації референтської та офісної діяльності.

Завданнями вивчення навчальної дисципліни «Теорія і практика референтської та офісної діяльності» є:

- сформувані у студентів уявлення про навчальний предмет, його об'єкт, предмет, мету та структуру;

- ознайомити з поняттям референтної справи та офісної діяльності;

- висвітлити провідні проблеми теорії та практики сучасної референтної справи та офісної діяльності;

- ознайомити з традиціями, досягненнями і перспективами розвитку вітчизняної та зарубіжної референтної справи;

- засвоїти нормативно-правову базу діяльності секретаря-референта;

- сформувані уявлення про місце секретаря в структурі управління;

- засвоїти коло професійних обов'язків секретаря-референта та сучасні вимоги щодо його ділових та професійних якостей;

- розглянути основні напрями діяльності сучасної установи та завдання секретаря щодо документального та організаційного забезпечення функціонування офісу;

- сформувані уявлення про організацію інформаційно-довідкової роботи, етапи документообігу в установі та завдання секретаря щодо їх забезпечення;

- засвоїти основи ділового протоколу та етикету;

- набути практичні навички по виконанню основних посадових обов'язків;

- забезпечити використання новітніх теоретичних і практичних здобутків сучасної референтної справи в практичній роботі майбутніх фахівців-документознавців.

Студент повинен знати: ключові поняття і терміни навчальної дисципліни; історіографію сучасної референтської справи та офісної діяльності; сучасну законодавчу базу діяльності секретаря-референта; історію, традиції, досягнення і перспективи розвитку вітчизняної та зарубіжної референтської справи; місце секретаря в

структурі управління; загальні вимоги до професійних і особистих якостей секретаря-референта; наукові засади планування робочого дня секретаря-референта; сучасні вимоги до обладнання і гігієни робочого місця; етапи документообігу в установі та особливості кожного із них; організацію інформаційно-довідкової роботи в установі; особливості роботи з документами, що містять комерційну таємницю; суть та основні принципи організації інформаційно-аналітичного процесу; особливості офіційно-ділового стилю документів; сутність реферування та анотування в обробці документів; види ділових заходів та основні етапи їх проведення; загальні правила та етичні норми ділового спілкування; поняття іміджу ділової людини (секретаря) та організації; поняття корпоративної культури; ділову етику секретаря; діловий протокол; особливості виникнення конфліктів в діловій сфері та шляхи їх подолання.

Студент повинен вміти: володіти понятійним апаратом сучасної референтської справи; характеризувати і аналізувати сучасні теорії здійснення референтської та офісної діяльності; організувати робочий день та робоче місце згідно сучасним рекомендаціям; організувати інформаційно-довідкову діяльність в установі; забезпечувати основні етапи документообігу в організації; кваліфіковано працювати з документами, що містять комерційну таємницю; працювати з діловим текстом, здійснювати його реферування та анотування; організувати ділові заходи та визначати раціональність і ефективність їх застосування; складати ділові промови, формувати їх текст та вміти їх виголошувати; володіти навичками ораторського мистецтва; орієнтуватись в методах діяльності референта та офісного працівника.

Структура дисципліни «Теорія і практика референтської та офісної діяльності» складається із декількох комплексів проблем. Перша група питань пов'язана із документальним забезпеченням діяльності установи: організацією документообігу в установі, роботою з діловими текстами, інформаційним забезпеченням, інформаційно-аналітичною обробкою документів у вигляді анотування та реферування. Друга група питань пов'язана із функціонуванням сучасного офісу, проведенням ділових заходів та участі секретаря-референта у їх забезпеченні і проведенні. Третя група питань торкається функціонування сучасного офісу,

іміджології, конфліктології. Окремий блок проблем присвячено сучасним вимогам до секретаря референта, його особистим і діловим якостям, етичним правилам поведінки, науковій організації його праці тощо.

Студенту, готуючись до практичного заняття, слід уважно віднести до засвоєння основних понять навчальної дисципліни. Перш за все таких як: «секретар», «секретарська справа», «секретар-референт», «референт», «референтська діяльність», «офісна діяльність». Важливо знати, що навчальна дисципліна «Теорія і практика референтської та офісної діяльності» базується на знанні таких дисциплін як: «Документно-інформаційні фонди», «Вступ до фаху», «Архівознавство», «Документознавство», «Діловодство», «Інформаційно-аналітична діяльність тощо. Вона має міждисциплінарні зв'язки із навчальними дисциплінами, що вивчають студенти спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» на III курсі у 5 семестрі. Це такі навчальні дисципліни як: «Кадрове документознавство», «Кадровий менеджмент», «Управлінське документознавство», «Документаційне забезпечення діяльності організацій» та ін.

Завдання:

1. Складіть схему, або таблицю, що відображає зв'язки навчальної дисципліни «Теорія і практика референтської та офісної діяльності» з дисциплінами документально-комунікаційного циклу.
2. Випишіть нові терміни в глосарій та дайте їм пояснення.
3. Ознайомтесь із правилами запису інформації в реєстраційних журналах та реєстраційно-контрольних картках. Заповніть бланки РКК на різні види документів.

Питання для самоконтролю:

1. У чому сутність понять «секретар», «секретар –референт», «секретарська справа», «референт», «референтська діяльність»? В чому між ними відмінність?
2. В чому сутність зв'язків навчальної дисципліни «Теорія і практика референтської та офісної діяльності» із такими дисциплінами як «Діловодство», «Архівознавство»,

«Документознавство», «Інформаційно-аналітична діяльність»)?

3. Хто з українських науковців плідно працює у сфері вивчення референтської справи та офісної діяльності? Назвіть їх основні праці.

Література: 16; 17; 37.

Практичне заняття 2.

Документообіг на підприємстві. Приймання, реєстрація, розподіл та засвідчення документів. Організація контролю за виконанням документів.

План

1. Поняття документообігу та його етапи.
2. Приймання та попередній розгляд документів. Основні правила.
3. Реєстрація документів та проставляння реєстраційних індексів.
4. Засвідчення документів і проставляння резолюцій.
5. Організація контролю за виконанням документів.

Практичні поради

Вивчення питання доцільно розпочати із з'ясування сутності поняття «*документообіг*» та «*документообіг установи*». Зауважте, що під *документообігом* розуміють рух документів в організації з моменту їх отримання чи утворення до завершення виконання чи відправки (Див. ДСТУ 2732:24 «*Діловодство й архівна справа. Визначення понять*»). Забезпечення документообігу на підприємстві та контроль за цим процесом є однією з найвідповідальніших ділянок роботи секретаря-референта, адже від успішного функціонування документообігу залежить чіткість роботи, фінансова стабільність, імідж підприємства тощо. Правильна організація секретарем документообігу сприяє

оперативному проходженню документів в апараті управління, пропорційному завантаженню підрозділів та посадових осіб, що позитивно впливає на процес управління установою в цілому. Згідно Типової інструкції з діловодства (2018 р.) *документообіг установи* - це проходження документів в установі з моменту їх створення або одержання до завершення виконання або відправлення. Документи незалежно від способу фіксації та відтворення інформації проходять і опрацьовуються в установі на єдиних організаційних та правових засадах організації документообігу.

Зверніть увагу на те, що будь які діловодні процеси виконуються відповідно до нормативної бази, законодавчих, нормативних та методичних розробок, які мають суттєве значення для ефективності здійснення документообігу в управлінській діяльності, зокрема це закони України «Про інформацію», «Про Національний архівний фонд та архівні установи», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронні довірчі послуги», а також Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади, затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55, Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну 2018 р. тощо.

Порядок документообігу регламентується також інструкцією з діловодства установи, регламентами роботи установи, положеннями про структурні підрозділи, посадовими інструкціями.

Студенту слід знати, що виділяють такі види документообігу: централізований документообіг (вся документація централізовано реєструється); децентралізований документообіг (реєстрація документів у кількох місцях за умови річного документообігу 100 тисяч і більше документів, а також за наявності територіально уособлених структурних підрозділів та певних особливих умов роботи); змішаний документообіг (найбільш важлива внутрішня документація та листування керівництва реєструється у канцелярії, решта документів – у структурних підрозділах).

Документообіг на підприємстві здійснюється у вигляді потоків документів, що циркулюють між пунктами обробки (керівники установи та підрозділів, спеціалісти, службовці) та пунктами технічної обробки самих документів (експедиція, друкарське бюро тощо). *Документний потік* – це сукупність розподілених у часі і просторі документів, які рухаються по комунікаційних каналах від створювачів та виробників до користувачів. Основна функція документного потоку – комунікативна – забезпечення руху та обміну інформацією в соціальному середовищі, налагодження стійкого міжсуб'єктного зв'язку між створювачами та користувачами документованої інформації, реалізація глобальної мережі контактів у суспільстві.

Документообіг складається з потоків вхідних, вихідних та внутрішніх документів організації. Потік вхідних документів - документи, які надходять з інших (вищих) інстанцій і які скеровують керівникам, структурним підрозділам, окремим виконавцям. Потік вихідних документів - документи, створені в установі для скерування адресатам за її межами. Потік внутрішніх документів формують документи, які створені і циркулюють в установі з одного підрозділу в інший та не виходять за її межі.

Документопотік характеризують за такими параметрами: зміст документопотоку (склад документів, включених до нього, та склад інформації, зафіксованої в цих документах); структура документопотоку (описується ознаками, відповідно до яких документи можуть бути класифіковані, індексовані, сформована система довідкового апарату за документами установи); режим або циклічність документопотоку (періодичність руху документів через пункти опрацювання); напрям документопотоку (визначають пунктами відправлення і призначення); обсяг (об'єм) документопотоку (визначають кількістю документів, які проходять за одиницю часу, вимірюється фізичною кількістю документів створених упродовж року або обсягом інформації в документах).

Далі слід зосередити увагу на науково обґрунтованих принципах та правилах організації документообігу. Теоретичні розробки і багаторічна практика сприяли виробленню певних правил щодо організації документообігу. Головна вимога – проходження документів в установі має бути оперативним і здійснюватися з мінімальними витратами часу. Практика

діловодства сформувала такі основні принципи раціональної організації документообігу:

По-перше, рух документів повинен бути прямим, тобто слід обирати маршрути за принципом одноразового перебування документа в одному структурному підрозділі або у одного виконавця.

По-друге, перебування документа в інстанції повинно бути строго зумовлено необхідністю його опрацювання і відповідати організації і технології праці закладу.

По-третє, різноманітні операції для опрацювання документа слід виконувати паралельно, щоб скоротити час його перебування у сфері діловодства і підвищити оперативність виконання. Наприклад, якщо у виконанні документа повинні брати участь кілька осіб, документ слід копіювати і одночасно передавати копії всім виконавцям.

По-четверте, копії з документа виготовляють після його розгляду керівником і написання резолюції. Кількість копій відповідає кількості виконавців; оригінал передається відповідальному виконавцю, якому у встановлені терміни передаються і виконані копії.

При проектуванні раціональних документопотоків на підприємстві складають схеми руху основних груп та видів документів. Це дозволяє встановити раціональні маршрути руху та етапи обробки документів, уніфікуючи шляхи руху, порядок обробки різних категорій документів. Схеми документообігу розробляються для різних категорій документів.

Графік документообігу, який складається в організації, дає змогу простежити весь «життєвий цикл документа»: від створення або одержання до виконання або надсилання. Графік може мати табличну форму фіксації інформації. У ньому фіксуються всі дії, здійснювані в процесі роботи з документом (зазначаються виконавці, наводяться необхідні характеристики операцій, що виконуються). Графік документообігу організації – це зведений графік, окремими складовими якого є графіки документообігу структурних підрозділів.

Слід засвоїти *основні етапи документообігу в організації*: обробка документів, які надходять в установу; попередній розгляд документів службою документного забезпечення управління;

реєстрація документів; організація раціонального руху документів всередині установи, в т.ч. доведення документів до виконавців, контроль за їх виконанням, проходження узгодження і підпису проектів документів; обробка виконаних документів і їх відправлення.

Після чого можна переходити до розгляду кожного з названих етапів.

Починаючи підготовку до другого питання слід звернути увагу на те, що *приймання і первинне оброблення вхідних документів* здійснюється централізовано в одному місці – канцелярії. У великих установах цю роботу доручають експедиціям або спеціальному працівнику (експедитору), у невеликих – секретареві. Доставка документів забезпечується за допомогою поштового зв'язку, кур'єрської служби, а також факсу та електронної пошти. Рекомендовану і спеціальну кореспонденцію приймають під розпис у розносній книзі, журналі чи квитанції з відміткою про дату одержання. При надходженні кореспонденції з позначкою «Терміново» у реєстраційних формах фіксують не лише дату, а й години та хвилини доставки. Документи, що надходять у неробочий час, приймає черговий працівник; надіслані електронною поштою або по факсу, опрацьовуються так само, як і паперові.

Електронний зв'язок значно скорочує час на передавання інформації й підвищує надійність доставки. Якщо в установі запроваджено систему електронного документообігу, отримані документи автоматично вводяться в пам'ять машини.

Зверніть увагу та засвойте рекомендовані правила приймання документів. Правильність доставки кореспонденції та цілісність упакування слід перевірити до розкриття конвертів. Неправильно надіслану кореспонденцію повертають відправнику. Потім конверти розкривають, за винятком листів з позначкою «Особисто», перевіряють вкладення. Якщо виявлено відсутність якогось документа чи додатка, складається акт у двох примірниках, один відправляється адресанту, другий залишається в канцелярії. Неправильно оформлені документи також відправляються адресанту. Отримані документи і додатки до них або конверти доцільно скріпити разом і в такий спосіб обробляти далі.

У документах, надісланих по факсу, перевіряють загальну кількість аркушів, відповідність їх кількості, що зазначена на першому аркуші, переглядають текст, чи добре він читається. Про одержання неповного факсимільного повідомлення чи погану якість телетексту інформують відправника. Якщо факс був виведений на світлочутливий папір, текст якого швидко вицвітає, тоді з необхідних документів знімають ксерокопію. Факт і час надходження документа в установу обов'язково фіксується. На всіх вхідних документах слід проставити відмітку про надходження документа. Для цього, як правило, застосовують штамп, який проставляють вручну або спеціальним штемпелюванням.

Закінчується оброблення документів їх сортуванням на ті, що реєструються і ті, що не реєструються. В установі обов'язково має бути перелік документів, що не підлягають реєстрації. Як правило, він є додатком до Інструкції з діловодства, але може бути самостійним документом, який розробляється службою діловодства, та затверджується керівником установи. Документи, які підлягають реєстрації, перед тим як зареєструвати та розподілити за підрозділами та виконавцями, обов'язково переглядають.

Попередній розгляд і розподіл документів, що надходять в установу, здійснюють працівники канцелярії. При цьому вони мають розглянути документи в день їх одержання. Доручення органів вищого рівня, телеграми, телефонограми розглядаються негайно. Приймання та попередній розгляд документів – це два початкові етапи документообігу підприємства. Саме на цих етапах і ведеться розподіл документів по структурних підрозділах або власне до виконавців.

Наступним етапом роботи з документами є їх реєстрація. *Реєстрація документів* – це запис облікових даних про документ за встановленою формою, що фіксує факт його створення, відправлення або одержання шляхом зазначення на ньому дати і реєстраційного індексу з подальшим записом у реєстраційних формах необхідних відомостей про документ. Головне призначення реєстрації – надання документу юридичної сили, тобто підтвердження факту його створення або одержання. Доки документ не зареєстрований, не має свого номера, установа не бере на себе відповідальність за нього, оскільки не підтверджено факту

його створення або надходження. Основна мета реєстрації – облік документів, контроль за їх виконанням і довідкова робота з документами.

Важливо засвоїти основні правила, яких слід дотримуватись під час реєстрації документів:

1) реєстрації підлягають усі документи, що потребують обліку, виконання і подальшого використання в довідкових цілях;

2) документи реєструються незалежно від способу їх доставки, передання або створення;

3) документи (як вхідні, так і вихідні) реєструються в установі тільки один раз (у службі діловодства або структурних підрозділах);

4) реєстрація документів здійснюється: вхідних – у день надходження, внутрішніх – у день підписання або затвердження; вихідних – у день відправлення.

Зверніться до Типової інструкції з діловодства, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55 щодо з'ясування правил реєстрації окремих категорій документів. Встановіть, які документи реєструються першочергово і окремо, а які не підлягають реєстрації взагалі. Викладіть цю інформацію на практичному занятті.

Індексація документів полягає у присвоєнні їм умовних позначень – індексів, які надаються документам під час їх реєстрації. Реєстраційний індекс складається з порядкового номера документа у межах групи документів, що реєструються. Для вхідних документів реєстраційний індекс складається з порядкового номера та індексу за номенклатурою справ або іншого індексу, що застосовується в установі. Наведіть приклади складання реєстраційних індексів.

На сьогодні розрізняють три види форм реєстрації документів – журнальну, карткову й автоматизовану (з використанням спеціальних комп'ютерних програм). Використання журнальної форми реєстрації документів допускається в установах з невеликим обсягом документообігу. У таких установах, як правило, документ після розгляду керівником потрапляє до безпосереднього виконавця, справи формуються централізовано.

Для таких установ журнал може забезпечити всі три завдання реєстрації: облік, контроль і пошук документів.

Основним принципом реєстрації документів за картковою формою є принцип одноразовості, тобто кожен документ реєструється в установі лише один раз. При застосуванні карткової форми реєстрації всіх категорій документів (вхідних, вихідних, внутрішніх) оформлюється РКК із зазначенням обов'язкових реквізитів.

Ручна традиційна карткова система реєстрації нині змінюється реєстрацією документів на персональних комп'ютерах з використанням готових автоматизованих інформаційних систем, що забезпечують реєстрацію, контроль і пошук документів. Розкажіть про переваги реєстрації документів із застосуванням комп'ютерних технологій. Розгляньте на практичному занятті способи та форми журнальної та карткової реєстрації документів.

Наступне питання плану присвячене проблемі *засвідчення документів і проставляння резолюцій*. Засвідчення документа означає завершення періоду його підготовки; воно надає документу юридичної сили, підтверджує відповідальність певної службової особи за його зміст. Зверніть увагу та засвойте основні способи засвідчення документа: підписання, затвердження й проставляння печатки.

Підпис є обов'язковим реквізитом будь-якого документа. Право підпису різних категорій документів службовими особами повинно бути зазначено в нормативних матеріалах, які регламентують роботу установи. Зверніться до Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади, затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55 та ознайомтесь із рекомендованими в ній способами затвердження документів за рахунок підпису. Розберіться із правилами накладання підпису однією та декількома особами, розміщенням підписів в документі, підписом документів колегіальних органів, підписанням документів особами, що тимчасово виконують обов'язки керівника тощо.

Вам слід також розібратися і обговорити на практичному занятті такий спосіб засвідчення документів, як *затвердження*. Зверніть увагу на те, що в діловодстві існує 2 види затвердження

документа: за допомогою грифа затвердження (його підписує конкретна посадова особа) та виданням розпорядчого документа (акта). Розберіться із правилами накладання відповідних грифів, їх розміщенні на документі. Наведіть приклади різних форм затвердження службових документів на практичному занятті.

Не менш важливим способом засвідчення документів є *проставляння печатки*. Зверніть увагу на те, що перелік документів, які необхідно скріплювати гербовою печаткою, визначається установою, на підставі чинних нормативно-правових актів. В обов'язковому випадку гербовою печаткою скріплюють положення (статути) установ, договори, посвідчення, довіреності. З'ясуйте рекомендований перелік документів, на які проставляється негербова печатка. Розкажіть про правила нанесення печаток.

Вам слід звернути увагу на правила проставляння резолюцій. *Резолюція* – це напис на документі, зроблений керівником установи, що містить вказівки щодо виконання документа. Зазвичай резолюція складається із таких елементів: прізвище виконавця (ців), зміст доручення, термін виконання, особистий підпис керівника, дата. Розберіться і розкажіть про проставляння резолюцій в особливих випадках: коли виконавець не один, з особливими термінами виконання, написання резолюцій на окремих бланках тощо.

Надзвичайно важливим етапом роботи з документами є організація контролю за виконанням документів. Контроль за виконанням документів – одна з найважливіших функцій управління, метою якої є забезпечення своєчасного, якісного та належного їх виконання для забезпечення керівника інформацією щодо оцінки діяльності працівників, структурних підрозділів.

Зауважте, що розрізняють такі види контролю за виконанням документів:

1) контроль по суті вирішення питання, виконання доручення – здійснює керівник установи або структурного підрозділу чи спеціально уповноважена особа. Контроль по суті – це оцінка того, наскільки правильно і повно вирішено питання;

2) контроль за строками виконання завдання – у великих установах, як правило, здійснює спеціальний підрозділ або група контролю, що є складовою служби діловодства, у невеликих

установах секретаріат або секретарю. У структурних підрозділах перевірку виконання документів покладають на секретаря або іншу особу, відповідальну за діловодство.

Основними завданнями групи контролю (співробітника, що здійснює контроль) є: відстежування руху і фіксація фактичного виконання вхідних, вихідних і внутрішніх документів, що мають дуже важливе значення; узагальнення відомостей, одержаних під час відстеження процесу та результатів виконання; вироблення пропозицій з прискорення документопотоків і зміцнення виконавської дисципліни.

Зауважте, що першочергово і обов'язково контролюється виконання: законів України, постанов Верховної Ради України, указів, розпоряджень і доручень Президента України, постанов та розпоряджень Кабінету Міністрів України, допущень Прем'єр-міністра України, запитів та звернень народних депутатів України. Відповідальність за виконання документа несуть особи, зазначені у розпорядчому документі, резолюції керівника, та безпосередні виконавці.

Строк виконання документа може встановлюватися у нормативно-правовому акті, розпорядчому документі або резолюції керівника установи. Строки можуть бути типовими або індивідуальними. Типові строки виконання документів встановлюються законодавством України. Розгляньте на практичному занятті різні варіанти строків виконання документів, в залежності від рівня документів, джерела надходження тощо.

З'ясуйте які види робіт включає контроль за виконанням документів. Як правило це: постановка документів на контроль, формування картотеки контрольованих документів; перевірка своєчасного доведення документів до виконавців; попередня перевірка і регулювання ходу виконання; облік і узагальнення результатів контролю за виконанням документів; інформування керівника прохід та підсумки виконання документів; повідомлення про хід і підсумки виконання доручень (документів) на оперативних зборах, засіданнях колегіальних органів; зняття документів з контролю: формування картотеки виконаних документів.

Вивчаючи це питання, з'ясуйте для себе яку роль у процесі контролю за виконанням документів грає організаційно-

контрольна картотека. Обговоріть практичні заходи по організації окремих груп реєстраційно- контролних карток в загальній картотеці установи. Як процедура групування карток по ступіню виконання документів впливає на виконавську дисципліну. Обговоріть ці питання на практичному занятті.

Завдання:

1. Охарактеризуйте нормативно-правову базу України, що лежить в основі організації документообігу (паперового та електронного) в установі.
2. Підготуйте інформацію та обговоріть в аудиторії переваги організації електронного документообігу в сучасних установах.
3. Ознайомтеся із правилами запису інформації в реєстраційних журналах та реєстраційно-контрольних картках. Заповніть бланки РКК на різні види документів.
4. Випишіть нові терміни в глосарій та дайте їм пояснення (документообіг, документообіг установи, документний потік, реєстрація документів, індексація документів, резолюція тощо).

Питання для самоконтролю:

1. У чому полягає роль графіків руху документних потоків в раціональній організації документообігу в організації?
2. Які форми реєстрації документів в установі Вам відомі?
3. Перерахуйте вхідні документи, які зазвичай не потребують реєстрації в канцелярії установами?
4. Які переваги сучасних інформаційних технологій використовуються для організації сучасного документообігу в установах України?

Література: 4; 8; 9; 10; 11; 16; 17; 20; 28; 30; 42; 48.

Практичне заняття 3.

Номенклатура справ. Зберігання та архівування документів.

План

1. Складання номенклатури справ.
2. Формування справ.
3. Оперативне зберігання документів.
4. Підготовка справ до подальшого зберігання.
5. Архівна робота.

Практичні поради

Розпочинаючи вивчення цього питання, слід познайомитись із одним із ключових понять усієї теми, таким як «номенклатура справ». *Номенклатура справ* – це систематизований перелік найменувань справ, створюваних в діловодстві установи, оформлений у відповідному порядку із зазначенням строків зберігання справ. Варто пам'ятати, що номенклатура справ є обов'язковим для кожної установи документом, який складається для створення в установі єдиної системи формування справ, забезпечення їх обліку, швидкого розшуку документа за його змістом та видом, відбору документів на державне зберігання у процесі діловодства. Зверніть увагу на те, що існують 3 види номенклатур: типова, примірна та індивідуальна.

Типова номенклатура справ встановлює типовий склад справ для установ, однорідних за характером діяльності, з єдиною системою індексації і є нормативним актом. Примірна номенклатура справ встановлює примірний склад справ для установ, однорідних за характером діяльності, але різних за структурою, і має рекомендаційний характер. Типові і примірні номенклатури справ розробляються органами вищого рівня для мережі організацій, що належать до сфери управління установи, і використовуються ними як методичні посібники під час складання індивідуальних номенклатур справ.

Номенклатура справ є обов'язковим для кожної установи документом, який складається для створення в установі єдиної системи формування справ, забезпечення їх обліку, швидкого розшуку документа за його змістом та видом, відбору документів на державне зберігання у процесі діловодства. Незалежно від

наявності типової чи примірної номенклатури справ кожна установа повинна мати індивідуальну номенклатуру справ.

При складанні номенклатури справ слід керуватися положеннями про організацію та її структурні підрозділи, штатним розкладом, планами та звітами про роботу, переліками документів із зазначеними термінами їх зберігання, номенклатура ми справ за попередні роки. Як правило, індивідуальна номенклатура справ установи складається з номенклатури справ окремих структурних підрозділів. Номенклатура справ структурного підрозділу розробляється посадовою особою, відповідальною за діловодство у структурному підрозділі, із залученням фахівців, підписується керівником структурного підрозділу та погоджується з керівником архівного підрозділу установи.

Готуючись до даного питання Вам слід прослідкувати, як відбувається розміщення справ у номенклатурі справ структурного підрозділу, як враховуються взаємозв'язки документів, включених до конкретних справ, яким чином проставляються умовні позначення (індекси). Врахуйте, що при завершенні діловодного року номенклатура справ кожного структурного підрозділу обов'язково закривається підсумковим записом про кількість і категорії фактично заведених за рік справ. Підсумковий запис скріплює своїм підписом особа, що відповідає за діловодство структурного підрозділу. На основі закритих номенклатур справ структурних відділів установи в кінці діловодного року формується зведена номенклатура справ конкретної установи. Вам слід з'ясувати для себе наступні питання: який принцип зазвичай кладуть у основу формування зведеної номенклатури справ установи; у якій кількості примірників готуються підсумкові номенклатури у структурному підрозділі, в установі в цілому; куди подаються відповідні примірники і в якій кількості, із якими інстанціями відбувається узгодження номенклатури справ структурних підрозділів, зведеної номенклатури установи і з якою періодичністю це узгодження відбувається.

Слід враховувати, що номенклатура справ є одним із нормативних документів, яким керуються при групуванні виконаних документів у справи. Відмітьте для себе основні правила, яких слід дотримуватись при формуванні справ.

Правило 1. Групувати у справи тільки оригінали (у разі їх відсутності -засвідчені в установленому порядку копії) правильно оформлених і виконаних документів, не допускати включення до справ чорнових, особистих, дублетних документів, документів, що підлягають поверненню, та розмножених копій;

Правило 2. Групувати у справи документи одного діловодного року (за винятком особових, судових, перехідних справ.). Особові справи формується протягом всього часу роботи особи в установі.

Правило 3. Групувати у справи окремо документи постійного і тимчасового строків зберігання;

Правило 4. Включати до справи документи тільки з одного питання або групи споріднених питань, що становлять єдиний тематичний комплекс, спочатку ініціативний документ, а потім всі інші в логічній послідовності;

Правило 5. Якщо документи за своїм змістом і строком зберігання не можуть бути згруповані у справи, передбачені номенклатурою, заводиться нова справа з обов'язковим внесенням її найменування та строку зберігання в діючу номенклатуру справ; документи, створені за допомогою ПК, групуються у справи на загальних підставах;

Правило 6. Справа не повинна перевищувати 250 аркушів.

Документи всередині справи групуються у хронологічному чи логічному порядку або у їх поєднанні.Методичне керівництво і контроль за формуванням справ в установі та її структурних підрозділах здійснюється канцелярією.

Для того щоб відповідь на це питання була повною, Вам слід розібратись із порядком групування у справи різних категорій документів:протоколів, планів, кошторисів, листування, особових документів тощо.

Розглядаючи проблему оперативного зберігання документів слід звернути увагу на те, що з часу створення і до передачі в архівний підрозділ установи документи зберігаються за місцем їх формування у справи, тобто в структурних підрозділах або канцеляріях(у невеликих установах). З метою підвищення оперативності розшуку документів справи розміщуються відповідно до номенклатури справ. На корінцях обкладинок справ зазначаються індекси за номенклатурою. Розгляньте вимоги до зберігання справ у робочих кімнатах структурних підрозділів;

правила зберігання магнітних стрічок із записами та документів, створених за допомогою ПК. З'ясуйте умови видачі документів у тимчасове користування та можливість вилучення документів із справи тощо.

Варто пам'ятати, що закінчені діловодством справи постійного і тривалого (понад 10 років) строків зберігання повинні здаватися в архівний підрозділ установи для наступного зберігання та використання. Справи тимчасового зберігання (до 10 років включно) можуть передаватися в архівний підрозділ установи за погодженням з її керівником. Відмітьте, що підготовка документів в архівний підрозділ складається із ряду процедур: експертизи цінності документів, оформлення справ; складання описів справ; передачу справ до архівного підрозділу установи і забезпечення схоронності документів.

Вам слід розглянути кожний із етапів підготовки документів до здачі в архів. На початку з'ясуйте в чому полягає експертиза цінності документів, які органи створюються для її проведення (експертні комісії); на підставі яких документів будують свою роботу експертні комісії, які їх повноваження і які документи складаються по результатам роботи експертних комісій. Відмітьте, що за результатами експертизи цінності документів складаються *описи* документів постійного і тривалого термінів зберігання та акт про виділення до знищення документів, що не підлягають подальшому зберіганню. Якою є процедура складання актів про знищення документів?

Вам необхідно також з'ясувати правила та процедуру групування документів у справи по закінченню діловодного року. Важливим є засвоєння відмінностей у оформленні справ постійного і тривалого строків зберігання та справ тимчасового строку зберігання, що не передаються в архів. Розгляньте, яким чином відбувається оформлення обкладинок справ постійного та тривалого строків зберігання, які записи проставляються на них.

Наступним етапом підготовки справ до передачі в архівний підрозділ є складання описів справ постійного, тривалого строків зберігання і з особового складу. Описи справ структурного підрозділу складаються посадовою особою, що відповідає за стан діловодства у структурному підрозділі. Методичну допомогу у цій справі надає архівний підрозділ установи. Вам слід засвоїти

основні правила, яких дотримуються діловоди при складанні описів справ структурного підрозділу. Описи справ структурних підрозділів є підставою для складання річного розділу зведеного опису справ установи, за яким справи передаються на зберігання до державних архівів. З'ясуйте та запам'ятайте у якій кількості формуються описи справ структурних підрозділів та зведені описи справ тривалого та постійного строків зберігання. Де вони зберігаються і куди передаються?

Зверніть увагу на те, що передача справ в архівний підрозділ установи здійснюється за графіком, складеним архівом, погодженим із керівниками структурних підрозділів і затвердженим керівником установи. Встановіть процедуру передавання справ до архівного підрозділу установи та її послідовність.

Всі виконані документи, тривалого та постійного строку зберігання мають зберігатися у архівному підрозділі установи. Документи постійного зберігання, що мають політичну, наукову та історичну цінність і належать до НАФ України після завершення терміну їх зберігання в архівному підрозділі установи передаються на постійне зберігання до державного архіву.

Згідно з законом України «Про Національний архівний фонд та архівні установи»: *Архівна установа, архів, архівний підрозділ, архівний відділ* — це відповідно установа чи структурний підрозділ, що забезпечує облік і зберігання архівних документів, використання відомостей, що в них містяться, та формування Національного архівного фонду і/або здійснює управління, науково-дослідну та інформаційну діяльність у сфері архівної справи та діловодства. Закон встановлює і вимоги до архівних приміщень, що мають забезпечувати схоронність архівних документів та інші операції з ними. Деталізація загальних положень Закону відбувається в численних інструкціях, щодо обладнання архівних приміщень, правил протипожежної безпеки, організації рятувальних робіт у екстрених випадках тощо. Доцільно з'ясувати та обговорити в аудиторії вимоги до архівних приміщень, організацію використання архівних документів в архівних підрозділах установ, основні форми використання архівних документів, правила видачі документів з архіву користувачам тощо.

Завдання:

1. Охарактеризуйте нормативно-правову базу України, що лежить в основі організації діяльності архівних установ України та архівних підрозділів.
2. Встановіть процедуру передавання справ до архівного підрозділу установи та її послідовність.
3. Охарактеризуйте основні правила розміщення справ у номенклатурі справ структурного підрозділа.
4. Випишіть нові терміни в глосарій та дайте їм пояснення (номенклатура справ, архівна установа, опис документів).
5. Назвіть основні правила групування документів у справах.

Питання для самоконтролю:

1. Які документи складають по результатам роботи експертної комісії установи?
2. Як Ви розумієте термін «номенклатура справ»? Які види номенклатур ви можете назвати?
3. Яких правил дотримуються при складанні описів справ структурних підрозділів?
4. Які правила організації роботи архівного підрозділу установи Ви знаєте?

Література: 3; 15; 16; 17; 21; 24; 32; 36; 38; 39; 41; 46; 47.

Практичне заняття 4

Інформація в управлінні

План

1. Інформація як невід’ємна складова управлінської діяльності. Поняття інформації, види та функції.
2. Класифікація інформації та її джерела.
3. Суть та основні принципи організації інформаційно-аналітичного процесу.

4. Збір та обробка матеріалу.

Практичні поради

Важливо усвідомити, що у сучасних умовах світового соціально-економічного розвитку, особливо важливою областю стало інформаційне забезпечення процесу управління, що складається в зборі і обробці інформації, необхідної для прийняття обґрунтованих управлінських рішень. Не можна не відзначити, що будь-які прийняті рішення вимагають обробки великих масивів інформації; компетентність керівника залежить не стільки від минулого досвіду, скільки від володіння достатньою кількістю інформації про швидко мінливу ситуацію й уміння нею скористатися. З огляду на це роль і значення інформації в роботі секретаря-референта важко переоцінити. Адже саме на цього працівника покладається обов'язки по інформаційному забезпеченню роботи установи, підприємства, організації та їх керівників.

Слід з'ясувати для себе значення терміну «інформація». Термін походить від латинського слова *informatio*, що означає роз'яснення, інформування, подання, виклад. *Поняття «інформація»* відносять до однієї з фундаментальних сутностей оточуючого нас світу поряд з речовиною і енергією. Це поняття є настільки багатограним і ємним, що до теперішнього часу відсутнє його суворе загальновизнане формулювання. Закон України «Про інформацію», прийнятий у травні 1992 року, визначає інформацію як «будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді» [2,6]. Але, залежно від галузі використання, термін «інформація» одержав велике число різних визначень. Кожна наукова дисципліна дає свої формулювання і визначення поняття «інформація», виділяючи в якості основних ті компоненти, які найкращим чином відповідають її предметам і завданням. Глумачення поняття «інформація» відповідно до її функціонування у сфері управління надає С. П. Кулицький. Він вважає, що інформація, що використовується в сфері управління це - «зміст повідомлення про сукупність явищ і

подій, що становлять інтерес для зацікавлених осіб та організацій, підлягають реєстрації та обробці» [31].

При підготовці до практичного заняття студенту слід зосередити увагу на засвоєнні основної *функції* інформації. Вона полягає в повідомленні суб'єкту про стан середовища, в якому проходить його життєдіяльність, у зниженні ступіню невизначеності тієї чи іншої ситуації. Інформацію поділяють на структурну(або зв'язану) та оперативну (робочу). Структурна інформація притаманна об'єктам живого та неживого світу природного та штучного походження й являє собою «уречевлену» інформацію. Тобто будь-який предмет, або процес, що відображається органами відчуття суб'єкта, є джерелом структурної інформації. У найзагальнішому плані інформацію поділяють на масову (загальну) і спеціальну (системну) інформація. Масова інформація виконує функцію спілкування, а спеціальна – забезпечує процес створення матеріальних і нематеріальних благ.

Масова інформація – інформація, адресована всім членам суспільства незалежно від їх становища і роду занять.

Спеціальна інформація адресована не всім членам суспільства, а певним соціальним групам (наприклад, ученим даного фаху, економістам, робітникам якоїсь професії і т. д.). Для сприйняття цієї інформації необхідний початковий запас спеціальних знань і володіння професійною мовою. Найбільш важливими різновидами спеціальної соціальної інформації є:

1. Наукова інформація – утворюється в результаті науково-дослідної діяльності. Наукову інформацію можна визначити як передане в інформаційному процесі наукове знання.

2. Технічна інформація – створюється в сфері техніки і призначена для вирішення технічних задач (розробки нових технічних пристроїв, машин, матеріалів і т. п.). Структура і властивості наукової і технічної інформації дуже близькі, тому ці два види часто об'єднують терміном «науково-технічна інформація».

3. Технологічна інформація – безпосередньо використовується в сфері матеріального виробництва для створення матеріальних благ (продуктів харчування, одягу, машин тощо).

4. Планово-економічна інформація – наприклад, про стан і перспективи розвитку промислових підприємств – використовується для планування і керування виробництвом.

Виділяють ще декілька видів інформації в залежності від певних ознак. За способом сприйняття її поділяють на: зорову, слухову, тактильну, нюхову, смакову. За формою подання: текстову, числову, графічну, звукову.

До інформації належать усі види відомостей, повідомлень (усні, письмові, графічні тощо) і знань, потрібних для реалізації функцій управління. Будь-яка за змістом інформація існує у формі різних її матеріальних носіїв (у вигляді електричних імпульсів, усної мови, магнітного запису, показів лічильників, письмових документів, перфокарт і т. ін.) Для управління найбільше значення має інформація, зафіксована на постійних носіях, перш за все у вигляді різних паперових документів, магнітних стрічок, перфокарт тощо.

Зауважте, що для ефективного управління надзвичайно важливе значення має ряд інших якісних характеристик інформації, а саме: точність, достовірність, повнота, коректність і оперативність. Вам слід розглянути і обговорити в чому полягає кожна з цих з них.

Разом із якісними характеристиками існують і кількісні характеристики. Зокрема одиницями виміру кількості інформації є біти, байти, кілобайти, мегабайти тощо.

Відомі дві основних форми існування інформації – *статична* (у вигляді записів на папері, стрічці, диску, фотопапері тощо) та *динамічна* – під час її передавання. Потрібно зауважити, що процес фізичного перевезення чи пересування носія інформації (листа, магнітної стрічки, диска, касети тощо) не відноситься до динамічної форми існування інформації. Якщо дані передаються каналом зв'язку, то у кожній точці каналу під час передавання процес змінюється в часі і так само змінюється вплив зовнішніх факторів на сигнали, що несуть в собі інформацію. При фізичному перевезенні цього не відбувається, хоча дані, що зафіксовані на носію, теж підпадають під вплив зовнішніх факторів і можуть руйнуватися з часом. Таким чином, статичною цю форму можна назвати відносно. Більш точне визначення – квазістатична.

Інформація, що зберігається на носію, може зчитуватись, передаватись, знов записуватись, тобто вона може багаторазово переходити з однієї форми існування до іншої.

Готуючись до наступного питання зупиніть свою увагу на класифікацію інформації. Можливі різні класифікації інформації в залежності від певних ознак.

Так у найзагальнішому плані, залежно від доступності, інформація поділяється на доступну і недоступну для певного суб'єкта. Доступність інформації обумовлена не лише її юридичним статусом, а і фактичними умовами її використання для різних суб'єктів. За режимом доступу інформацію поділяють на відкриту і з обмеженим доступом. Зверніться до Закону України «Про інформацію» і з'ясуйте, що там говориться про відповідні режими доступу до інформації. Користуючись текстом закону Вам слід визначитись, що означає інформація із відкритим доступом. Хто може нею користуватись? Зверніть увагу на поділ інформації з обмеженим доступом (закрита інформація) на таємну і конфіденційну.

Ми можемо виділити також інформацію в залежності від платних чи безоплатних умов її надання. Відповідно до місця інформації у товарно-грошовому обігу її прийнято поділяти на комерційну та некомерційну. За своїм походженням інформація поділяється на первинну та вторинну. В цьому контексті близьким є поділ інформації на оглядову та аналітичну. За своєю суб'єктною належністю інформація поділяється на зовнішню і внутрішню. З'ясуйте для себе, що виступає критерієм віднесення інформації до тої чи іншої категорії.

Закон України «Про інформацію» виділяє такі види інформації в залежності від змісту та джерела походження як: статистична, адміністративна, масова, про діяльність державних органів влади та органів місцевого і регіонального самоврядування, правова, про особу, довідково-соціологічного характеру, соціологічна. Вам слід охарактеризувати кожен вид, опираючись на нормативно-правовий акт.

Для з'ясування джерел інформації студенту необхідно знову звернутись до Закону «Про інформацію». Згідно з ним «джерелами інформації є передбачені або встановлені Законом носії інформації: документи та інші носії інформації, які являють собою матеріальні

об'єкти, що зберігають інформацію, а також повідомлення засобів масової інформації, публічні виступи». Там же говориться, що «документ – це передбачена Законом матеріальна форма одержання, зберігання, використання і поширення інформації шляхом фіксації її на папері, магнітній, куно-, відео-, фотоплівці або на іншому носіїві [2,6]. Із поняттями «документ», «джерело інформації» тісно пов'язане поняття «носій інформації». В науковій літературі він визначається як матеріальний об'єкт, призначений для зберігання даних.

Існує поділ джерел інформації на друковані, недруковані (змішані) та електронні. До друкованих належать: неперіодичні видання, довідково-енциклопедичні, наукові видання, періодичні та інші видання (рекламні буклети, брошури). До недрукованих належать: спеціальні рукописні матеріали та науково-технічна документація, реклама, виставки, конференції, консультативні послуги, статистична інформація, чутки, компромат, приватні бесіди та ін.. До електронних належать: радіо, телебачення, телефон, інтернет тощо.

Інформаційна діяльність у сфері управління передбачає інформаційно-аналітичний процес у сфері підготовки та прийняття управлінських рішень. Інформаційно-аналітичний процес у сфері управління являє собою процес пошуку, збору, переробки та подання інформації у формі, придатній для її використання та прийняття управлінських рішень. Слід запам'ятати, що інформаційно-аналітичний продукт аналітичної діяльності матеріалізується в формі будь-якого документа. Він має бути придатним для використання замовником, корисним для нього вже в момент створення. Відтак документ формується на основі ряду принципів. Документ і повідомлення, що в ньому міститься має бути *достовірним, своєчасним та ясним*. Розгляньте кожен принцип організації інформаційно-аналітичного процесу.

Існує ряд правил до форми викладення аналітичної інформації. Інформаційно-аналітичний документ має бути *лаконічним, зрозумілим і переконливим*. Вам слід послідовно їх розглянути та обговорити на практичному занятті.

Студенту важливо вміти розрізняти основні етапи підготовки інформаційно-інформаційних документів. Зауважте, що процес роботи з інформацією та формування інформаційно-аналітичних

документів складається із 7 послідовних етапів: Загальне знайомство виконавця з проблемою, визначення термінів і понять, збір необхідних фактів, тлумачення фактів, побудова робочої гіпотези, формування висновків і викладі напрацьованого матеріалу у вигляді конкретного документу.

Важливо зупинитись на проблемі «пастки часу» і визначенні шляхів її подолання. Більшість науковців радять вводити до числа етапів підготовки інформаційно-аналітичного документа ще один 8 етап. Його призначення полягає у створенні запобіжника нерациональному розподіленню часу роботи над документом.

Обговоріть на практичному занятті кожен із етапів. Поміркуйте як уникнути «пастки часу» в роботі секретаря-референта.

Серед усіх етапів роботи над аналітичним документом необхідно особливо виділити роботу зі збору та обробці матеріалу. Слід згадати основні джерела інформації та встановити, яку потенційну інформацію можна з них отримати. Зауважте, що зібравши інформацію з усіх можливих видів джерел слід зафіксувати потрібні дані любим зручним для аналітика способом: конспектуванням, картографуванням, ксерокопіюванням тощо. Після цього можна переходити до обробки матеріалу. Прийнято виділяти 2 види обробки інформації – первинну і вторинну. Студентам слід розібратись у чому вони полягають. Обробка інформації передбачає також класифікацію матеріалу, що в роботі над документом відтворюється у вигляді рубрик, підрубрик, пунктів, підпунктів.

Далі доцільно зупинитись на процесі вироблення авторської позиції, тобто визначення головної основоположної ідеї документа. В підсумковій частині роботи над документом передбачаються констатуючі, аналітичні компоненти змісту, власні оцінки і рекомендації. Всі ці компоненти мають бути відображені в майбутньому тексті підсумкового інформаційно-аналітичного документу.

Завдання:

1. Охарактеризуйте нормативно-правову базу України, що розкриває зміст понять «інформація», «документ», «джерело інформації», «умови доступу до інформації».

2. Ознайомтесь із принципами організації інформаційно-аналітичної роботи над документом. Проаналізуйте, як вони впливають на якість кінцевого продукту аналітика.
3. Розгляньте проблему «пастки часу». Чому вона виникає? Поміркуйте над шляхами її уникнення. Розрахуйте етапи і часові рамки підготовки курсової роботи з дисципліни «Теорія і практика референтської та офісної діяльності».
4. Випишіть нові терміни в глосарій та дайте їм пояснення (інформація, документ, джерело інформації, умови доступу до інформації тощо).

Питання для самоконтролю:

1. Які ознаки покладені в основу класифікації інформації?
2. Що Ви знаєте про якісні характеристики інформації?
3. Які джерела інформації Ви можете назвати?
4. Що Ви можете розповісти про етапи інформаційно-аналітичної роботи над документом?

Література: 2; 5; 6; 7; 16; 17; 37.

Практичне заняття 5

Діловий текст та робота з ним

План

1. Особливості офіційно-ділового стилю документів.
2. Діловий текст та його складові частини.
3. Редагування документів.
4. Виправлення тексту та технічні прийоми виправлень.

Практичні поради

Офіційно-діловий стиль (далі ОДС) це функціональний різновид мови, який слугує для спілкування в державно-політичному, громадському й економічному житті, законодавстві, у сфері управління адміністративно-господарською діяльністю.

Основне призначення офіційно-ділового стилю документів регулювати ділові стосунки зазначених вище сферах та обслуговувати громадянські потреби людей у типових ситуаціях.

Офіційно діловий стиль визначають такі особливості:

По-перше – це точність, послідовність і лаконічність викладу фактів, гранична чіткість у висловленні. Діловий стиль позбавлений образності, емоційності та індивідуальних авторських рис.

По-друге – це наявність мовних зворотів, певна стандартизація початків і закінчень документів. Це так звані кліше - усталені словесні формули, закріплені за певною ситуацією і сприймаються як звичайний, обов'язковий компонент. Наявність стандартних висловів полегшує, скорочує процес укладання текстів, приводить до однотипності засобів в однакових ситуаціях.

Зверніть увагу на поняття «кліше» і його види. Кліше – це мовні конструкції, яким властиві постійний склад компонентів, їх порядок та усталене звучання. Врахуйте, що бувають кліше прості, ускладнені та складні. Вам слід з'ясувати як вони формуються і чим відрізняються між собою.

По- третє особливістю ОДС є наявність реквізитів, що мають певну черговість. У різних видах ділових паперів склад реквізитів неоднаковий, він залежить від змісту документа, його призначення, способу обробки. Закріплення за реквізитами постійного місця робить документи зручними для зорового сприйняття, спрощує його опрацювання.

По-четверте ОДС документів вирізняє точність і аргументованість викладу.

По-п'яте ОДС характеризується відсутністю індивідуальних рис стилю.

Шостою особливістю ОДС є наявність нейтральної лексики, що вживається в прямому значенні в залежності від галузу суспільного життя до якої відноситься текст документа.

ОДС має такі функціональні підстили:

законодавчий - використовується в законотворчій сфері, регламентує та обслуговує офіційно-ділові стосунки між приватними особами, між державою і приватними та службовими

особами. Реалізується в Конституції, законах, указах, статутах, постановах та ін.;

дипломатичний - використовується у сфері міждержавних офіційно-ділових стосунків у галузі політики, економіки, культури. Регламентує офіційно-ділові стосунки міжнародних організацій, структур, окремих громадян. Реалізується в конвенціях (міжнародних угодах), комюніке (повідомленнях), нотах (зверненнях), протоколах, меморандумах, договорах, заявах, ультиматумах і т. ін.;

юридичний - використовується у юриспруденції (судочинство, дізнання, розслідування, арбітраж). Цей підстиль обслуговує й регламентує правові та конфліктні відносини. Реалізується в актах, позовних заявах, протоколах, постановах, запитах, повідомленнях та ін.;

адміністративно-канцелярський – використовується у професійно-виробничій сфері, правових відносинах і діловодстві. Реалізується в офіційній кореспонденції (листах), договорах, контрактах, заявах, автобіографіях, характеристиках, дорученнях, розписках та ін..

Важливо розуміти, що специфіка офіційно-ділового листування полягає в тому, що незалежно від того, хто є безпосереднім укладачем документа й кому безпосередньо його адресовано, офіційним автором та адресатом документа майже завжди є організація в цілому.

На думку вчених, визначальна функція тексту - бути засобом соціальної комунікації в усіх сферах суспільного життя. Від умілого, грамотного, логічно послідовного викладу матеріалу залежить культура писемного ділового мовлення. Саме текст і фактична реалізація його - це та проблема вироблення культури письма, розв'язання якої передбачає знання законів логічного й лексичного сполучення слів, уміння користуватися словесними формулами, розрізняти стильові особливості текстів, добирати до них відповідний мовний матеріал. Текст повинен мати такі комунікативні якості: *стилість, послідовність викладу матеріалу, лаконічність, смислову точність, логічність, об'єктивність, простоту, виразність мови і стилю, влучність думки тощо*. Вони знаходять своє вираження в мовних конструкціях і словесних

формулах текстів різного рівня стандартизації (звіт, діловий лист, акт, договір, наказ тощо), у логічних елементах.

Підготовка текстової частини документа - одна з найважливіших операцій, що визначає культуру документування. Текст (лат. *textum* - тканина, зв'язок, побудова) - висловлювання, що складається з певної кількості речень, має структурну і змістову завершеність. До ознак тексту відносяться: визначена кількість речень та наявність теми і основної думки; послідовність та завершеність викладу, граматичний і змістовний зв'язок між реченнями.

Слід пам'ятати, що текст документа складається з логічних елементів: вступу, доказу та закінчення. Вступ готує адресата до сприймання теми (подається історія питання, зазначається привід, що став підставою створення документа і тому подібне). У доказівикладається суть питання (докази, міркування, пояснення, які можуть супроводжуватися цифрами, розрахунками, посиланнями на законодавчі акти, інші аргументи). У закінченні формулюється мета, заради якої складено документ. Воно може бути як активним, так і пасивним. Активне закінчення точно зазначає, яку дію мусить виконати адресат, пасивне – інформує цого про якийсь факт, обставину тощо.

Розглядаючи питання особливостей формування ділових текстів слід зупинитись на рубрикації тексту. Запам'ятайте, що *рубрикацією* називається членування тексту на складові частини, графічне відокремлення однієї частини від другої, а також використання заголовків, нумерації та ін.. Ступінь складності рубрикації залежить від змісту, його обсягу, тематики і призначення.

Розгляньте всі можливі види рубрикації тексту, такі як: абзац, нумерацію послідовно розташованих частин тексту, використання заголовків та підзаголовків.

Наступними проблемами, які вам слід розглянути є оформлення титульної сторінки різних видів текстів, що містять великий обсяг інформації (рефератів, монографій, дисертацій тощо); різні способи виділень тексту в документах; оформлення доповнень до основного тексту службових документів у вигляді приміток, виносок, додатки. Розгляньте окремо кожен спосіб

виділення тексту в документах та оформлення додаткових відомостей.

Студенту слід детально опрацювати і запам'ятати основні правила підготовки тексту документа [16].

Важливо розуміти і засвоїти значення редагування в роботі над офіційно-діловими текстами. Редагування - складний творчий процес. Основна мета редагування - ліквідація мовних помилок. Окрім того, в процесі редагування встановлюється відповідність тексту зокрема і документа загалом різним вимогам: перевіряється фактичний матеріал, оцінюється композиційна будова документа, вдосконалюється його мова і стиль викладу. Слово «редагування» походить з латинської мови і означає «приведений до порядку». Редагування - це аналіз, перевірка, спрямована на виправлення тексту, призначеного для опублікування або для безпосереднього використання його як документа.

Основа редагування це робота з текстом. Текст повинен будуватися на основі певного, послідовного і доказового мислення. При редагуванні текстів застосовують основні логічні закони: закон тотожності, закон протиріччя, закон виключення третього, та закон достатньої підстави.

Закон тотожності. В межах цього закону предмет думки одного міркування, одного доказу, однієї теорії повинен залишатися незмінним.

Закон протиріччя. Згідно з цим законом не можуть бути однаково правильними (істинними) обидва висловлювання (повідомлення), одне з яких що-небудь стверджує, а друге - заперечує в той же час.

Закон виключення третього. Основний зміст цього закону логіки полягає в наступному: якщо є два судження, які суперечать одне одному, то одне з суджень обов'язково правильне, а друге - неправильне. Отже, між ними не може бути середини - третього судження.

Закон достатньої підстави. Цей закон формулюється так: для того, щоб визнати судження про предмет істинним, повинні бути вказані достатні підстави для цього. Не досить тільки стверджувати що-небудь, необхідно думку (точку зору) обґрунтувати. В рамках застосування цього закону зупиніть свою увагу на основних вимогах, обов'язкових для пред'явлення доказів, що обґрунтовують

судження.

В рамках застосування цього закону зупиніть свою увагу на основних вимогах, обов'язкових для пред'явлення доказів, що обґрунтовують судження. Судження ґрунтується на тезисах і аргументах. Зупиніться на вимогах до їх застосування.

Обов'язковою складовою вивчення цього питання є розгляд і обговорення основних етапів роботи над службовими документами з метою їх редагування. Робота над текстом самого автора або іншого службовця розпочинається з вичитки в 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 підшивають до редагованого документа.

Перший етап це 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.

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

Третій етап - готовий матеріал друкується, а один з варіантів тексту подається автору.

Студенту важливо орієнтуватись у технічних прийомах виправлення тексту. Виправлення тексту, що підлягає редагуванню, здійснюється в кілька прийомів. Таких прийомів декілька: виправлення-вичитка; виправлення-скорочення; виправлення-переробка; виправлення-обробка. Він розпочинається з вичитки в 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 підшивають до редагованого документа. Зупиніть

свою увагу на кожному з етапів редагування документу. Розкажіть про організацію роботи із фактичним матеріалом, адже факти основа змісту кожного документу і до них ставляться особливі вимоги.

По-перше, достовірність даних має бути абсолютною. Всі дані повинні бути перевірені і відповідати темі;

По-друге повнота відомостей має бути достатньою для висвітлення питання, проблеми та їх вирішення;

По- третє важливою є актуальність відомостей.

Готуючись до практичного заняття слід розглянути і засвоїти систему коректурних знаків, які використовують в процесі виправлення документів. Окремо зупиніться на технічних способах виправлення помилок: підчистках, підрізках, використанні коректурної рідини білого кольору. З'ясуйте для себе які документи ніяким технічним способом виправленням не підлягають.

Завдання:

1. Перерахуйте особливості офіційно-ділового стилю документів.
2. Розкажіть про основні прийоми рубрикації тексту. Продумайте, які з прийомів Ви б могли використати під час формування тексту курсової роботи.
3. Розкажіть про правила оформлення титульних сторінок текстів з великим обсягом інформації. Оформіть титульний лист реферату, курсової роботи.
4. Випишіть нові терміни в глосарій та дайте їм пояснення (офіційно-діловий стиль, кліше, редагування, рубрикація, примітка, виноска, додаток тощо).

Питання для самоконтролю:

1. Що Ви знаєте про комунікативні якості тексту?
2. Які основні елементи тексту документу Ви знаєте?
3. Що Ви знаєте про основні правила підготовки тексту документа?
4. На основі яких логічних законів відбувається редагування офіційних документів?

Література: 16; 17; 31.

Практичне заняття 6

Види ділових заходів. Їх підготовка та проведення.

План

1. Традиційні види ділових заходів в практичній діяльності установ та організацій.
2. Нарада, її види, підготовка та проведення.
3. Ділові переговори, їх етапи..
4. Сучасні види ділових заходів.

Практичні поради

Розпочинаючи вивчення цього питання, варто враховувати, що жодна організація сьогодні не може обійтись від проведення ділових заходів, а відтак секретар-референт має добре обізнаним у їх видах, особливостях та етапах проведення. Він має знати, який вид заходу краще організувати в залежності від бажаного результату та усвідомлювати коло своїх обов'язків по його проведенню та документаційному забезпеченню.

Варто звернути увагу на те, що в практичній діяльності організацій вже існує певний арсенал ділових заходів. Деякі з них вже давно і традиційно успішно використовуються в діловій сфері. Це наради, збори, ділові переговори, конференції, конгреси, симпозиуми, форуми, семінари, тренінги, «круглі столи», прес-конференції, презентації, прийоми різних форматів. Кожен із цих заходів має свої завдання, особливості організації та проведення.

Так наради і збори є колективною формою обговорення та прийняття рішень, семінари та тренінги частіше за все організовують з навчальною та інформаційною метою; конференції, конгреси, симпозиуми, форуми, «круглі столи» є заходами, направленими на обмін поглядами з наукових та інших питань; прес-конференції різних форматів (прес-бріфінг, прес – ланч, круглий стіл за участі преси тощо) організуються як ділові заходи для засобів масової інформації. Великою популярність в

діяльності організацій, особливо в сфері бізнесу, користуються різні презентаційні заходи. Вони використовуються для демонстрації комплексних технологічних процесів в різних галузях з метою залучення партнерів та встановлення ділових контактів. Доволі часто в їх структуру вмонтовуються прийоми різного формату: банкети, фуршети, «шведські столи», коктейлі, бізнес-сніданки. Існує також ряд прийомів, що використовуються в дипломатичній сфері, як то: дипломатичний чай, дипломатичний сніданок, бранч, жур-фікс, барбекю тощо. Прийоми можуть бути також і окремим заходом в діловій сфері, або використовуватись в контексті проведення конгресів, форумів, симпозіумів.

Студенту слід ознайомитись із метою, формою, особливостями організації кожного з названих видів ділових заходів.

Найчастіше в діяльності установ та організацій використовується такий вид ділових заходів, як нарада. *Нарада* – це спільна діяльність колективу, об'єднаного однією метою і керована особою, у функції якої входить розпорядча діяльність. Її завдання – залучення працівників до вирішення господарських, виробничих, організаційних питань та проблем організації. Зверніть увагу на класифікацію нарад з огляду на мету проведення (навчальна, інформаційна, диспетчерська, дискусійна, диктаторська, автократична, сегрегативна). Народи також можна класифікувати за цілями проведення, за способом проведення, за ступенем підготовленості, за періодичністю проведення, за кількістю та складом учасників. Розгляньте кожен з цих видів нарад та вкажіть на їх переваги та недоліки.

Оскільки секретар-референт приймає безпосередню участь у організації та проведенні нарад, то слід детально розглянути основні завдання та етапи підготовки наради. Науковці дають ряд практичних порад секретарям щодо їх дій по забезпеченню організації нарад та їх документаційному забезпеченню. Так виділяють певні дії щодо організації нарад напередодні їх проведення, безпосередньо в день наради та після її проведення. Студентам слід встановити їх послідовність та обговорити доцільність їх використання в практичній діяльності секретаря-референта. Також предметом уваги мають стати рекомендації, щодо підготовки приміщень для нарад, забезпечення необхідними

технічними засобами, тривалості нарад, підготовки підсумкових документів тощо.

Досить поширеною формою колективного обговорення ділових проблем є *збори*. Вони проводяться з метою спільного осмислення певного питання (або питань), яке хвилює громадськість. На обговорення збираються люди, яких об'єднує якийсь інтерес (збори акціонерів, збори трудового колективу, збори громадян для висунування кандидатів в депутати тощо).

Збори готуються заздалегідь спеціально створеною робочою групою. Чим ретельніше готуються збори, тим більшим буде ефект від їх проведення. Як і інші форми ділового спілкування збори складаються із кількох послідовних етапів: підготовка зборів; висвітлення проблеми та її обґрунтування; обговорення проблеми; ухвалення рішення. Зборами, як правило, керує президія, яку обирають учасники. Вона організовує процес проведення зборів, пропонує порядок денний, регламент і слідкує за його дотриманням, узагальнює пропозиції, ставить на голосування всі необхідні процедурні питання тощо.

На першому етапі підготовки та проведення зборів визначається проблема для розгляду та коло учасників обговорення. Проблема слід глибоко проаналізувати та на цій основі підготувати відповідний матеріал для викладення на зборах. Доповідачем по основній проблемі призначається найкваліфікованіша та найавторитетніша особа, якій організатори зборів довіряють зробити основну доповідь. Після основного виступу з теми, винесеної на розгляд, починається її обговорення. Ефективнішими будуть підготовлені виступи, але це не виключає можливості виступу будь-кого із бажаючих, що зголошуються виступити по ходу обговорення основної проблеми. Обговорення припиняється тоді, коли бажаючих виступити більше немає. Тоді внесені під час виступів пропозиції систематизуються. Зазвичай це робить президія або спеціальна група. Вони ж виносять на обговорення проект рішення зборів, який ухвалюється учасниками зборів, а потім доповнюється при редакції іншими пропозиціями. Якщо до запропонованого та винесеного на розгляд документа ставиться позитивно більшість учасників, він виноситься на голосування і приймається, якщо за нього голосує більшість присутніх на зборах людей. Рішення зборів має носити конкретний

характер, із зазначенням виконавців та термінів виконання. Надзвичайно важливою є стадія контролю за виконанням прийнятого рішення. Доцільно через деякий час повідомити учасників зборів про реалізацію прийнятого рішення. Деякі види зборів, наприклад збори акціонерів, потребують такої процедури в обов'язковому порядку.

Важливо звернути увагу на ще один вид ділових заходів-переговори. *Переговори* – це вид спільної з діловим партнером діяльності, спрямованої на вирішення якої-небудь проблеми. Слід розглянути методи ведення переговорів: м'який, твердий та метод принципівих переговорів та обговорити їх особливості.

Також слід усвідомити, що ділові переговори є динамічним процесом, що складається з окремих етапів. Нам важко повністю запрограмувати хід самих переговорів, але знання змісту та перебігу окремих етапів, без сумніву, полегшить їх підготовку та проведення. Студенту слід охарактеризувати кожен із етапів, таких як: етап аналізу ситуації, етап планування, етап активної дискусії та етап ухвалення рішень і формування взаємоприйнятної угоди. Важливо також відмітити, що навіть при загальній невдачі переговорів (відсутності спільного рішення) слід подбати про вихід з переговорного процесу. Спільна робота має залишити приємне враження і можливість повернутись до переговорного процесу в майбутньому.

Варто звернути увагу на те, що в практиці роботи установ, організацій та підприємств з'явилися нові види ділових заходів, які відповідають сьогоднішнім вимогам часу. Це *дискусія, диспут, полеміка, «мозковий штурм»* тощо.

Так, *дискусія* це форма колективного обговорення, мета якої - виявити істину через зіставлення різних поглядів, правильне розв'язання проблеми. Під час такого обговорення виявляються різні позиції, а емоційно-інтелектуальний поштовх пробуджує бажання активно мислити. Як і інші види ділових заходів дискусія має ряд етапів: підготовчий, основний і підбиття підсумків. Це треба враховувати організаторам дискусій. На першому підготовчому етапі доцільно сформулювати тему дискусії й основні питання, які будуть винесені на колективне обговорення, дібрати відповідну літературу для підготовки, визначити час і місце проведення дискусії, подбати про приміщення і таке розміщення

учасників в ньому , щоб вони добре бачили одне одного в обличчя і добре чули. Слід пам'ятати, що добір теми багато в чому визначає ефективність дискусії. Краще формулювати її проблемно. Необхідно подумати про вступ до теми дискусії, який зазвичай робить ведучий. Тоді учасникам буде легше визначитись щодо основних понять, правил проведення заходу, регламенту тощо. На другому етапі обговорюються ті питання, які було винесено на порядок денний. Їх не має бути надто багато. На цьому етапі надзвичайно важливою є роль ведучого, який має спрямовувати дискусію в конструктивне русло, запобігати сваркам, «закидати» нову інформацію, коли дискусія заходить в глухий кут. Йому слід мало говорити самому, з повагою ставитись до висловлюваних думок, відчувати, коли дискусія робить новий цікавий поворот і допомогти розкритись новому аспекту проблеми, вміти заповнити паузи. Крім того він має бути добре обізнаним на темі дискусії. Третій етап дискусії це підбиття підсумків. Це, зазвичай, робить ведучий. Проте таку місію можна доручити досвідченому спеціалісту із числа учасників дискусії. Він оцінить повноту і глибину розкриття теми, новизну інформації, відзначить різні погляди, наголосить на значущих результатах обговорення. Про результативність дискусії можна говорити, коли у її учасників сформувалась певна думка, щодо обговорюваного питання або підтвердились погляди, що їх мав дехто з присутніх до початку колективного обговорювання. Якщо під впливом дискусії у частини учасників змінились установки, то це означає, що подіяв ефект «переконання». Нульовий ефект» дискусії буває тоді, коли погляди, думки більшості людей не змінилися. В будь якому разі дискусія не має тривати довго. Тривалість цього ділового заходу більше трьох годин не принесе бажаного результату, але викличе роздратування у присутніх. Про це мають пам'ятати організатори.

Студенту слід познайомитись ще і з такою формою ділових заходів як *диспут*. Диспут найчастіше використовується для публічного захисту наукової позиції або для того щоб визначитись у життєво важливих, найчастіше моральних проблемах. На диспут звичайно відводиться менше часу, ніж на дискусію, і спрямований він, як правило, на розв'язання особистісно значущих світоглядних питань. *Полеміка*, як конфронтація ідей, поглядів, думок, на

відміну від дискусії має на меті не досягнення згоди у суперечці, а перемогу над опонентом.

Дуже популярною формою ділових заходів сьогодні є «мозковий штурм». Це спільне розв'язання творчої проблеми, яке забезпечується особливими прийомами. Він застосовується в тому випадку, коли потрібна генерація нових ідей. «Мозковий штурм» має короткі часові рамки, передбачає обмежене коло учасників та наявність досвідченого ведучого-організатора, що буде координувати роботу «генераторів ідей». Розгляньте на практичному занятті кожен із зазначених ділових заходів.

Завдання:

1. Назвіть, що спільного і відмінного є у таких видів ділових заходів як: нарада і збори, семінар і тренінг, конгрес і симпозіум.
2. Розкажіть про основні заходи, які слід вжити секретарю-референту: до, під час і після проведення ділових нарад.
3. Розкажіть про основні рекомендації щодо проведення переговорів.

Питання для самоконтролю:

1. Які критерії класифікації нарад Ви можете назвати ?
2. Які основні етапи ділових переговорів Ви знаєте?
3. Що Ви знаєте про нові сучасні види ділових заходів?

Література: 16; ,17; 18; 37; 49; 50.

Практичне заняття 7

Публічні виступи в роботі секретаря-референта

План

1. Публічний виступ. Основні закони.
2. Основи ораторського мистецтва.
3. Об'єктивні перешкоди контакту оратора і аудиторії.

4. Стратегія і тактика оратора.

Практичні поради

Практична робота секретаря передбачає необхідність публічних виступів. Отже людина, що займає таку посаду, має бути обізнаною у прийомах і методах публічного виступу, розумітись на основах ораторського мистецтва.

Студентам слід почати підготовку матеріала із знайомства з умовами проголошення вдалої промови. Врахуйте, що мистецтво вдалого виступу визначається як комплекс знань, умінь і навичок оратора щодо підготовки і проголошення переконливої промови. Складовими цього комплексу є: вміння формулювати проблему та висувати її ідею (знаходити предмет розмови); володіння мистецтвом побудови промови, її композиції; знання певних прийомів впливу на аудиторію; вміння доводити, переконувати; володіння мовною майстерністю тощо.

Одним із найважливіших завдань людини, що планує публічний виступ є вміння чітко сформулювати предмет розмови. Предмет ораторського мистецтва зумовлюється змістом фактичної діяльності оратора і його можна визначити як мисленнєво-мовленнєву діяльність і закони, що її розкривають. Слід звернути увагу на низку законів через яких розкривається предмет ораторського мистецтва. Це закони аудиторії, стратегії, тактики, мовного (мовленнєвого), ефективної комунікації (динаміки діяльності оратора) та контрольно-аналітичного (рефлексії).

Важливо звернути увагу на кожен із названих законів, встановити в чому полягає сутність закону і як він впливає на можливість підготовки і виголошення вдалих промов.

Далі слід з'ясувати послідовність роботи автора над публічним виступом. Зазвичай починають із з'ясування і вивчення аудиторії (при тому що головна проблема виступу вже визначена і добре відома автору), формулювання теми та оригінальної ідеї промови, далі слід продумати стратегію і тактику виступу. Тактика допомагає скласти логічний план промови, впорядкувати матеріал, продумати композицію. Після цього починається вербальне оформлення промови, стилістичне та техніко-мовне, аби правильно передати зміст думки. Останній етап роботи над публічним

виступом-це виконавчий, під час якого оратор проголошує промову.

Виголосити промову, не володіючи бодай основами ораторського мистецтва, неможливо. Важливо усвідомити, що коли мова йде про ефективність ораторського мистецтва, питання стоїть саме про форму передачі змісту, ідеї і аргументи на її доведення. Слід відмітити, що існують певні чинники підвищення майстерності публічного виступу: мовні, технічні, психологічні, педагогічні (дидактичні), логічні. Всі вони є дуже важливими і нехтування хоча б одним із них зробить виступ невиразним, неактуальним, логічно не витриманим та таким, що не досяг своєї мети.

Тому, готуючись до практичного заняття слід розібратись і визначити яким чином зовнішні і внутрішні основи ораторського мистецтва впливають на публічний виступ. Зовнішні основи такі як: лінгвістична (мовна), техніко-інтонаційна, психологічна, педагогічна впливають опосередковано на промову. Логічна основа ораторського мистецтва є внутрішнім чинником і вона впливає безпосередньо. Слід зупинитись особливо детально на логічній основі публічного виступу, адже логічність промови є провідним фактором її успіху.

Студенту важливо розглянути питання володіння оратором основоположними якостями промовця. Якість публічного виступу особливо залежить від уміння ясно мислити і розмірковувати, уміння доводити свою точку зору за рахунок логічної аргументації; наявності поваги до аудиторії. Звичайно, слід пам'ятати, що першоосновою успіху промовця є фахові знання з предмету промови та людських якостей. Люди будуть дослухатись лише до тієї людини, що є гідною особистістю і сповідує ті принципи та ідеї, що виголошує в промові.

Далі слід зупинити свою увагу на перешкодах, що ускладнюють процес встановлення контакту з аудиторією. Перешкоди бувають суб'єктивні і об'єктивні. *Суб'єктивні*- це такі, виникнення яких залежить від рівня підготовки оратора, знання ним предмета виступу, уміння визначати характеристику аудиторії тощо. Тобто ці перешкоди ніби задаються самим оратором, і для того, щоб їх здолати, треба краще готуватися до виступу. *Об'єктивні* - це такі, які змінити оратор не може, адже вони

походять з наших психологічних властивостей, їх змінити неможливо, можна лише враховувати і знаходити єдино можливі способи організації аудиторії. Тому

Слід якомога детальніше зупинитись на основних об'єктивних перешкодах, які має враховувати кожен оратор і намагатись їм протидіяти. Такими перешкодами є: інерція включеності, висока швидкість розумової діяльності, нестійкість уваги та антипатія до чужих думок. Отже промовцям слід знати психологічні та педагогічні прийоми усунення названих перешкод у психологічній організації аудиторії.

Важливо звернути увагу на такий прийом як *квантовий викид інформації в аудиторію* та опанувати педагогічними принципами дидактика: *наочністю, систематичністю, послідовністю та посильністю*. Важливо опанувати соціально-психологічними способами впливу на аудиторію, такими як: *зараження, наслідування, навіювання*, що є внутрішніми механізмами контакту з аудиторією. Рекомендуємо студенту детально розглянути дію цих механізмів.

Варто врахувати, що для підготовки публічного виступу та виголошення промови важливе значення мають педагогічні прийоми переконання: показ і роз'яснення наслідків вчинку, порівняння дій того чи іншого індивіда із поведінкою авторитетних людей, героїв. Для забезпечення уваги на протязі всього виступу слід дотримуватись психолого-педагогічних вимог, а саме: *новизни, доказовості та експресивності*. Слід зрозуміти, що вимога новизни досягається не лише за рахунок подачі лише свіжого та невідомого аудиторії матеріалу, але й за рахунок викладу вже відомої інформації під іншим кутом зору. Всі названі вище вимоги мають бути присутніми в публічному виступі комплексно.

Ще однією складовою досягнення контакту аудиторії та промовця є їх інтелектуальне співпереживання. Воно виникає в разі бездоганного володіння промовцем усною мовою, актуальній і зрозумілій постановці проблеми, строгій логіці викладу матеріалу тощо. Досягнення такого стану єднання з аудиторією є неабиякою майстерністю, якої слід прагнути.

Наступною проблемою, на яку слід звернути увагу студенту, є проблема вибору правильної стратегії і тактики оратора. *Стратегія* оратора- це загальний, всебічний план досягнення

цілей, вона являє собою розробку основних напрямків промови. *Тактика* виступає як сукупність прийомів, методів реалізації стратегії, це зовнішньомовна структура промови, форма розкриття основної ідеї виступу оратора. В ораторському мистецтві стратегія - це загальна схема спілкування, загальний план його організації, тактика ж - система послідовних дій, що веде до реалізації обраної стратегії. Стратегію визначають мета (спільна чи індивідуальна комунікативні установки (маніпулятивні чи гуманістичні), характер спілкування (діалогічний чи монологічний). В залежності від мети стратегії можуть бути різноманітними. Наприклад, гуманістично-діалогічні, коли оратор бажає досягнути спільної мети з аудиторією, або маніпулятивно-монологічні, якщо промова спрямована на задоволення індивідуальної мети оратора. Одну і ту ж стратегію можна втілити в різних тактиках. Побудова стратегії залежить як від індивідуальних особливостей оратора, так і від специфіки аудиторії, на яку розрахована певна промова, від їх системи цінностей, інтересів, соціальних установок. Побудова тактики базується, перш за все, на знаннях про ситуацію та особливості співрозмовників (оратора й аудиторії). Стратегія впливає на тактику, визначаючи в ній систему дій, яку застосовує оратор, передаючи певну інформацію. Стратегія дій зазвичай становить таку послідовність: необхідність визначення установки; вичленування з концепції запитань, що розраховані на певну аудиторію; знаходження системи коротких відповідей суб'єкта на поставлені запитання, зробити їх аналіз ; формулювання тези, тобто основної думки промови.

Відмітьте, що тактика являє собою систему дій, спрямованих на ефективну реалізацію стратегії. Змістом тактики є аргументація і активізація мислення та почуттєво-емоційної діяльності аудиторії. Тактику можна визначити як зовнішньо-мовну побудову промови, як сукупність принципів, способів та прийомів розгортання тези. Студенту слід розглянути застосування аргументації та активізації мисленевої та чуттєво-емоційної діяльності аудиторії для досягнення практичної мети – спонукання слухачів до дій. Встановити послідовність дій, визначитись з прийомами та очікуваними результатами.

Завдання:

1. Назвіть закони, через які розкривається предмет ораторського мистецтва.
2. Розкажіть про чинники підвищення майстерності публічного виступу..
3. Охарактеризуйте об'єктивні перешкоди контакту оратора і аудиторії.

Питання для самоконтролю:

1. Які суб'єктивні перешкоди, що перешкоджають контакту оратора і аудиторії Ви можете назвати ?
2. Як слід долати інерцію включеності аудиторії на початку публічного виступу?
3. Які основні педагогічні та психологічні прийоми можна використати при роботі оратора з аудиторією?

Література: 14; 16, 17; 18; 33:34: 37; 43; 49; 50.

Практичне заняття 8

Ділове спілкування та його особливості

План

1. Ділове спілкування. Загальні правила ділового спілкування.
2. Вербальне (словесне) спілкування.
3. Невербальне спілкування.

Практичні поради

Розпочинаючи вивчення цього питання, варто засвоїти, що ділове спілкування - необхідна складова людського життя. Слід відмітити, що спілкування в діловій сфері значімо для партнерів не саме по собі, а як спосіб організації та оптимізації того чи іншого виду предметної діяльності: виробничої, наукової, комерційної тощо. *Ділове спілкування* - це процес встановлення і розвитку контактів між людьми, що виникає з потреби їх спільної діяльності.

Змістом ділового спілкування є обмін інформацією і досвідом, що передбачає досягнення певної мети і вирішення конкретної проблеми. Саме секретар-референт здійснює безліч ділових контактів з керівником, співробітниками, діловими партнерами, отже від знань секретарем загальних правил ділового спілкування буде залежати імідж організації, рівень комунікації в організації та поза її межами, успішне виконання своїх функцій власне секретарем.

Потрібно знати загальні правила ділового спілкування секретаря на різних ланках його роботи: організації прийому відвідувачів в приймальній керівника, спілкування з керівником та співробітниками установи, ділового спілкування по телефону тощо. Розгляньте основні вимоги до мовної культури секретаря, встановлення контакту із співрозмовниками, організації роботи приймальні, психологічної готовності до спілкування на основі етичних норм тощо.

Секретарю слід вміти визначити характер поведінки людей під час ділового спілкування. Враховувати, що люди поділяються в залежності від мети, яку переслідують на 2 групи. Маніпулятор: контролює ситуацію, добивається своєї мети вдаючись до різних методів (часто досить сумнівних з точки зору етики і моралі). Актуалізатор: прислуховується до інших і враховує їхні інтереси, прагне до реалізації своєї самобутності і унікальності. Дуже часто в діловій поведінці людини проявляються обидва варіанти. Слід розбиратись також і в типах спілкування людей. За цією ознакою люди в спілкуванні поділяються на: запобігливий тип, звинувачувальний тип, розважливий тип, віддалений тип, врівноважений тип. Секретарю у виборі лінії спілкування допоможе також знання стилів спілкування. Розрізняють авторитарний стиль, демократичний, ліберальний, піддатливий, агресивний, альтруалістичний, маніпулятивний та місіонерський стилі. Знання цих особливостей, що проявляються під час спілкування людей допоможе секретарю побудувати свою власну лінію комунікації.

Зверніть увагу на те, що засоби спілкування поділяються на словесні (вербальні) та невербальні. Спочатку зосередьте свою увагу на вивченні *вербальних* засобів спілкування. До словесної техніки спілкування належать засоби повідомлення, його форма та

риторичні прийоми. Визначить основні вимоги до мовного спілкування: грамотність мови, точність та ясність мовлення, техніки мовлення (стислість, темп мови, дикція). Врахуйте, що в процесі вербального спілкування велике значення має голос людини. Від його тембру, тону, гучності, темпу, інтонації буде в значній мірі залежати культура та успіх ділового спілкування. Щоб ділове спілкування було приємним і досягло мети секретарю слід також опанувати умінням слухати, задавати коректні слухні питання, володіти умінням активного і пасивного прослуховування.

Далі слід зосередись на *невербальних* засобах спілкування між людьми в діловій сфері. Це система знаків, що використовуються у процесі спілкування і відрізняються від мовних засобами та формою виявлення: жести, манери, пози, міміка, контакт очима тощо. Інформація, яка зчитується з рук та обличчя, є більш достовірною, ніж інформація, отримана через звичайний мовний канал спілкування, адже жести та рухи тіла є імпульсами нашої свідомості. За рахунок невербальних засобів відбувається від 40 до 80% комунікації. 55% повідомлень сприймається через вирази обличчя, позу, жести. 38% - через інтонацію та модуляцію голосу.

Врахуйте, що секретарю-референту слід розбиратись у класифікації невербальних засобів спілкування. Так, оптико-кінетична система складається з жестів, міміки та пантоміміки, рухів тіла (кінетика); паралінгвістична система - це якості голосу, його діапазон, тональність; екстралінгвістична система- це темп, паузи, різні вкраплення в мову (сміх, плач, кашель); проксемика-це система організації простору і часу спілкування. Контакт очей є специфічною знаковою системою в невербальній комунікації. Ці знання допоможуть секретареві зчитувати з рухів людини приховану інформацію, обирати певну тактику дій у спілкуванні, бачити настрій та характер партнера по спілкуванню. Знання проксемики допоможе правильно організувати простір для спілкування, заспокоїти людина, налаштувати її на дружній лад. А вірно встановлений зоровий контакт надасть всім учасникам комунікаційного процесу впевненості, допоможе знайти спільну мову і досягти результату.

Щоб вивчення цієї теми було повним радимо студенту підготувати матеріал та обговорити на практичному занятті

проблему організації роботи секретаря із представниками різних націй і врахування їх ментальних та культурних особливостей в діловому спілкуванні з ними.

Завдання:

1. Назвіть загальні правила ділового спілкування секретаря від час організації прийому відвідувачів.
2. Розкажіть про вимоги до організації ділового спілкування секретаря по телефону..
3. Охарактеризуйте «мову» рухів тіла людини.

Питання для самоконтролю:

1. Які вимоги до мови секретаря Ви можете назвати?
2. Що ми розуміємо під невербальними засобами спілкування?
3. Які рухи людини вказують на її роздратування і небажання спілкуватись, а які навпаки – на задоволення від бесіди, переговорів?

Література: 16; 17; 18; 37; 43; 49.

Практичне заняття 9

Імідж ділової людини та організації

План

1. Поняття іміджу та його види.
2. Імідж ділової людини.
3. Імідж організації.

Практичні поради

Розпочинаючи опрацювання даної теми, важливо усвідомити, що імідж співробітників є однією із складових іміджу організації, тому створення і підтримка певного професійного іміджу є вкрай важливою в роботі секретаря-референта. Для того щоб добитися успіху, треба весь час змінювати в кращу сторону особистий імідж та імідж своєї фірми. Це не просте завдання. Отже секретарю

потрібні відповідні знання, не тільки про те як створити власний імідж, але й про те, як його зберегти, примножити і поліпшити.

Студенту необхідно з'ясувати поняття іміджу та розглянути його види. Термін «імідж» походить від англійського слова, що перекладається як «образ». Більшість науковців вважають що *імідж* – це штучне створення неперевершеного образу.

Далі слід зупинитись на видах іміджу. Імідж, як зазначають вчені, може бути: *особистий, корпоративний і товарний*. Особистий імідж визначається складним набором внутрішніх та зовнішніх факторів і формується із декількох складових: самоімідж, бажаний і необхідний імідж. Цей перелік можна доповнити ще декількома можливими варіантами особистого іміджу: дзеркальний, реальний, множинний і створений. Пам'ятаймо, що дзеркальний імідж – це наше уявлення про себе; реальний імідж – це погляд на себе збоку; ідеальний імідж – ідеалістична точка зору на об'єкт, що розглядається; множинний імідж – сукупність ряду ознак, що характеризують і символізують єдине утворення; створений імідж – образ об'єкта, що утворився після проведення іміджмейкерської кампанії.

Потрібно також зупинитись на понятті корпоративний імідж. У якості носіїв корпоративного іміджу виступають організаційно-діяльнісні заходи. Він потрібен корпорації для того, щоб люди усвідомлювали і могли оцінити її роль у економічному і соціально-політичному житті міста, регіону, країни.

При формуванні товарного іміджу в якості його носіїв виступають матеріальні та виробничо-діяльнісні засоби: матеріали, товари, групи виробів тощо. Пам'ятаймо, що кожен із названих видів іміджу повинен бути керованим.

Наступною проблемою, яку необхідно розглянути у сукупності всіх сторін є формування іміджу ділової людини. Вчені вважають, що *імідж ділової людини* – це повний образ особистості, в якому найяскравіше втілене те, як особистість виглядає, говорить, одягається, діє. Неабияке значення має уміння триматися, осанка, поза, мова тіла. Людині, що формує свій імідж слід почати із роботи над *самоіміджем*. Це погляд на особистість з боку свого «Я». Самоімідж впливає з особистого досвіду і відображає наявний в людині стан самоповаги. Цей вид іміджу отримується за рахунок висоого професіоналізму, загальної культури, уміння

самовдосконалюватись, стежити за собою, своїм моральним та фізичним станом. Його можна і треба змінювати в кращий бік, постійно працюючи над собою і розвиваючись.

Бажаний імідж створюється для сприймання нас оточуючими так, як би нам цього хотілось. Він будується діловою людиною на основі зовнішнього вигляду; манер, уміння триматись, спілкуватись, використовуючи вербальні та невербальні сигнали; зовнішньої та внутрішньої культури; уміння себе подати. Отже бажаний імідж є більш чи менш адекватним образом особистості, який складається у її ділових партнерів на свідомому і підсвідомому рівнях. Головне, про що треба дбати формуючи бажаний імідж, це що б він не розходився із реальними характеристиками і якостями конкретної людини, бо створений на основі лише зовнішніх ознак він може легко зруйнуватись при неспівпадінні з реальними вчинками. Тобто заявлена форма має відповідати змісту.

Ще однією складовою іміджу ділової людини є *необхідний* імідж. Це імідж без якого немислима людина тієї чи іншої професії. Коли ми говоримо «лікар», «учитель», «спортсмен», «журналіст» ми відразу уявляємо і набір необхідних цій професії якостей і приблизний зовнішній вигляд, манеру одягатись. Отже кожна ділова людина має співвідносити свій власний імідж із уявленням оточуючих щодо людей цієї професійної групи, роду занять.

Зверніть увагу на ще один вид іміджу – це імідж організації. Незалежно від розміру масштабів діяльності організація повинна мати свій чіткий позитивний імідж, який необхідний для виходу на нові ринки, встановлення сприятливої відносин з покупцями, клієнтами, партнерами, постачальниками, конкурентами та ін. Імідж організації має багато вимірів і складових: загальна популярність і репутація організації; швидкість реагування на замовлення; дотримання термінів укладання угод; гнучкість цін; іноваційність; сучасність; фінансова стійкість; престиж товару; після продажне обслуговування; умови платежів і діюча система знижок; торговельно-збутова та рекламна політика; наявність представництва тощо. Над удосконаленням кожної складової слід ретельно працювати, не очікуючи моментального результату. Результат прийде з часом. Саме довгоцільова політика організації по створенню позитивного іміджу в майбутньому втілюється в

добре знані суспільством логотипи брендів, девізи, емблеми, що викликають повагу і позитивні емоції у споживачів.

Зверніть увагу на те, що формування іміджу організації, особливо тієї, що вперше починає свою діяльність на ринку товарів чи послуг, має декілька послідовних етапів. По-перше – це етап безпосереднього впливу на громадську думку. Перше завдання можна вирішити за допомогою прямої комерційної реклами через первинне інформування споживача про існування нової ідеї. По-друге – це етап визначення шляхів пристосування інтересів організації до інтересів споживачів. По-третє – це робота над естетичною концепцією і переведення уваги громадськості саме на ці аспекти. І, нарешті, по-четверте – це стадія формування у споживачів спільних з фірмою інтересів, вироблення стійких стереотипів, взаємовигідних стосунків у всіх відношеннях, «виховання споживача». Нав'язування споживачеві думки про те, що саме продукція цієї фірми є краща і дешевша за іншу. Кожен з названих етапів потребує чітко розробленої стратегії, креативності, повної віддачі сил всієї команди.

Завдання:

1. Перерахуйте складові іміджу ділової людини.
2. Розкажіть про особливості створення іміджу організації та його основні етапи.
3. Охарактеризуйте особливості та складові необхідного іміджу секретаря-референта.
4. Прослідкуйте процес формування іміджу організації на прикладі відомого вам популярного бренду.

Питання для самоконтролю:

1. Які види іміджу Ви знаєте?
2. Що Ви можете розповісти про основні показники іміджу підприємств?
3. Які якості слід мати секретарю для створення необхідного іміджу?

Література: 16; 17; 35; 37; 45.

Модуль 2.

КУРСОВА РОБОТА

Практичні поради

Суттєвою складовою підготовки у закладах вищої освіти висококваліфікованих фахівців є науково-дослідна робота студентів, яка включає в себе підготовку курсової роботи під керівництвом викладача кафедри.

Курсова робота з дисципліни «Теорія і практика референтської та офісної діяльності» здійснюється в межах навчально-виховного процесу та є одним з основних кваліфікаційних випробувань, що виконується студентом індивідуально у процесі його навчання в університеті.

Курсова робота передбачає систематизацію, закріплення та розширення теоретичних знань з обраної теми, ознайомлення з методами та підходами, напрацьованими іншими дослідниками у процесі наукової роботи, обрання власних методів дослідження та їх застосування на практиці, обґрунтуванні отриманих результатів, формулювання висновків власного дослідження. Цей вид роботи має засвідчити вміння студента здійснювати пошук та аналіз джерел інформації, систематизувати теоретичні знання, робити обґрунтовані висновки, викладати текстовий матеріал у стислій формі грамотно й логічно, виступати із презентацією результатів роботи.

Курсова робота повинна відповідати сучасній нормативно-правовій базі в інформаційній сфері та відповідати наступним вимогам: бути цілеспрямованою, тобто присвяченою дослідженню однієї проблеми; структурованою логічно та послідовно; максимально повно висвітлювати визначені питання; містити переконливу аргументацію викладених думок; точно і стисло формулювати основні положення, матеріал викладати конкретно; містити обґрунтовані висновки та рекомендації; мати грамотно, у відповідності до сучасних бібліографічних вимог, оформлений науковий апарат роботи.

Процес виконання курсової роботи можна умовно поділити на такі стадії: вибір теми курсової роботи; складання плану; збирання

та аналіз джерел, необхідних для написання курсової роботи; оформлення роботи.

Після обрання теми роботи, необхідно узгодити з науковим керівником приблизний план майбутньої курсової роботи (простий чи складний за бажанням автора), який в ході вивчення усіх джерел може бути уточнено. Курсова робота складається з глав або розділів, які в свою чергу, можуть поділятися на параграфи, де викладається основний матеріал теми згідно з планом. План курсової роботи складається залежно від тих питань, які досліджуються, але, як правило, він включає такі структурні елементи: 1) вступ; 2) розділи або глави, де висвітлюється основний зміст обраної теми; 3) висновки; 4) список використаних джерел; 5) інколи ілюстративний додаток документів, таблиць, схем, карт, фотографій та ін..

Далі необхідно розпочати складання бібліографії проблеми та списку джерел за темою роботи. Робота над джерельною базою є відповідальним етапом підготовки курсової роботи. Починати слід із вивчення нормативно-законодавчих актів з теми дослідження, ДСТУ тощо. Далі перейти до вивчення спеціальної наукової літератури. Це дає можливість ознайомитися з рівнем розробки в науковій літературі обраної теми. До того ж починати вивчення літератури треба з останніх видань, а потім поступово знайомитися з працями, які вийшли друком раніше. Слід пам'ятати, що чим ширше залучена джерельна база, тим переконливіше виглядатимуть висновки і якість самої роботи.

Однією з найскладніших і найважливіших частин курсової роботи є вступ, у якому визначається актуальність теми. Формулюється мета та завдання роботи, подається стислий історіографічний огляд джерел та літератури з означеної теми. При цьому недостатньо обмежуватися лише переліком авторів чи назвами наукових робіт, а слід стисло охарактеризувати значення тієї чи іншої праці, яка згадується для розробки проблеми.

Формуючи текст роботи слід пам'ятати, що виклад матеріалу має бути логічним, послідовним та лаконічним. Слід уникати повторювань, нечітких формулювань. Цитуючи джерела під час викладення матеріалу, слід робити на них посилання із зазначенням номерів сторінок.

Загальні висновки мають відповідати основному змісту роботи, бути конкретними і підсумовувати відповіді на поставлені в роботі завдання, крім того написання кожного пункту плану, глав або розділів має містити невелику підсумовуючу частину. .

Список джерел оформлюється відповідно до вимог вищої школи: в алфавітному порядку, з наведенням усіх вихідних даних джерел, згідно діючому стандарту 2015 р..

Рекомендований обсяг курсової роботи 30-55 друкованих аркушів формату А-4 (шрифт – 14, інтервал – 1, 5).

У процесі підготовки курсової роботи важливо не допустити порушення студентами правил професійної етики. До таких порушень відносяться, насамперед, плагіат, фальсифікація даних, помилкове цитування. Плагіат означає наявність прямих запозичень з усіх друкованих та електронних джерел без відповідних посилань, використання без посилань захищених раніше курсових та дипломних робіт, кандидатських і докторських дисертацій тощо. Фальсифікація – це підробка або зміна вихідних даних з метою обґрунтування власного висновку (гіпотези тощо), а також умисне використання неправдивих даних як основу для аналізу. Помилковим вважається таке цитування, яке має посилання на джерело, що такої інформації не містить. Всі ці порушення суттєво впливають на якість курсової роботи.

Орієнтовні теми курсових робіт:

1. Історія становлення та сутність референтської діяльності.
2. Планування робочого дня секретаря-референта: сучасні вимоги.
3. Нормативно-правова база діяльності секретаря-референта.
4. Зміст та основні напрямки референтської діяльності.
5. Посадові обов'язки, права і відповідальність секретаря-референта.
6. Особливості організації діяльності персонального секретаря керівника.
7. Поняття документообігу та його основні етапи.
8. Інформаційний пошук та принципи відбору матеріалу в роботі секретаря. Джерела інформації.
9. Особливості офіційно-ділового стилю документів.

10. Підготовка тексту службових документів, його редагування.
11. Основні принципи та правила ділового листування.
12. Реферування та анотування в діяльності секретаря-референта.
13. Поняття комерційної таємниці. Особливості роботи з документами, що містять комерційну таємницю.
14. Оперативне зберігання документів та їх архівування.
15. Традиційні, сучасні та інтерактивні ділові заходи в діяльності організацій.
16. Ділова бесіда та її види. Правила підготовки та проведення бесід: міжнародний досвід та українські реалії.
17. Народи та їх класифікація. Роль секретаря-референта в проведенні і документаційному забезпеченню нарад.
18. Переговори як вид ділових заходів. Роль референта в підготовці та проведенні переговорів.
19. Культура ділового спілкування в діяльності референта.
20. Етичні норми в роботі секретаря. Діловий етикет.
21. Вербальне засоби спілкування в роботі секретаря-референта. Мовленева культура секретаря.
22. Невербальні засоби спілкування в діяльності секретаря-референта.
23. Промови в діяльності секретаря. Мистецтво публічного виступу.
24. Основи ораторського мистецтва та їх застосування в роботі секретаря-референта.
25. Сутність та особливості спічтайтерської діяльності.
26. Організація прийому відвідувачів: основні правила та рекомендації..
27. Імідж ділової людини (секретаря). Формування іміджу.
28. Корпоративний імідж та його складові. Формування корпоративного іміджу.
29. Ділові подарунки та сувеніри як складова корпоративної культури.
30. Конфлікт та причини його виникнення в діловій сфері. Стратегія і тактика поведінки в конфлікті..
31. Особливості роботи секретаря-референта з іноземними партнерами..

32. Міжнародний досвід організації роботи секретаря-референта.

33. Специфіка інтернет-спілкування в роботі секретаря. Етичні норми спілкування в соціальних мережах.

34. Телефонна розмова як різновид ділового спілкування.

35. Презентації і прийоми як види ділових заходів. Роль секретаря в їх організації і проведенні.

Питання що виносяться на іспит

1. Секретар-референт як професія. Зміст та основні напрямки діяльності секретаря-референта. Історія виникнення та становлення професії.
2. Кваліфікаційна характеристика та загальні вимоги до секретаря-референта.
3. Планування робочого дня секретаря-референта.
4. Нормативно-правова база діяльності секретаря-референта.
5. Зміст та основні напрямки референтської діяльності.
6. Обладнання і гігієна робочого місця секретаря-референта.
7. Документообіг в організації. Основні етапи.
8. Систематизація окремих категорій документів.
9. Індексція справ.
10. Розгляд документів, їх реєстрація та розподіл.
11. Засвідчення документів і проставлення резолюцій.
12. Контроль за виконанням документів.
13. Номенклатура справ: поняття та види. Складання номенклатури справ.
14. Оперативне зберігання документів.
15. Архівування документів. Підготовка справ до подальшого зберігання.
16. Телефонограми та інша інформація, отримана каналами зв'язу.
17. Поняття комерційної таємниці.

18. Умови віднесення інформації до комерційної таємниці.
19. Заходи щодо захисту комерційної таємниці.
20. Зберігання та архівування документів, що містять комерційну таємницю.
21. Поняття інформації та її функції.
22. Класифікація інформації.
23. Джерела інформації.
24. Суть та основні принципи організації інформаційно аналітичного процесу.
25. Діловий текст та його складові.
26. Редагування документів.
27. Особливості підготовки тексту офіційних документів.
28. Виправлення тексту та технічні прийоми виправлень.
29. Реферування. Реферат, його функції і класифікація.
30. Основні вимоги до реферату.
31. Особливості реферування різних документів.
32. Анотування, анотації, їх класифікація.
33. Вимоги до анотацій. Написання анотацій.
34. Загальні правила ділового спілкування.
35. Вербальне (словесне) спілкування.
36. Невербальне спілкування.
37. Основні види ділових заходів.
38. Ділові переговори та їх етапи.
39. Етика обговорення проблеми і прийняття рішень.
40. Поняття бесіди, її види та етапи.
41. Правила підготовки та проведення бесід.
42. Ділова етика секретаря.
43. Етика керівника та підлеглого.
44. Публічний виступ. Основні закони.
45. Види підготовки до публічного виступу.

46. Оформлення тексту публічного виступу.
47. Основи ораторського мистецтва.
48. Стратегія і тактика оратора.
49. Основні етапи підготовки промови.
50. Нарада та її види.
51. Обов'язки секретаря-референта по підготовці та проведенню нарад.
52. Поняття іміджу, його види.
53. Імідж ділової людини (секретаря).
54. Імідж організації.
55. Поняття корпоративної культури та її складові.
56. Конфлікти в діловій сфері та шляхи їх вирішення.
57. Ділові подарунки і сувеніри.
58. Презентації і прийоми, правила і методика їх проведення.
59. Організація прийому відвідувачів.
60. Телефонна розмова як різновид ділового спілкування.

Список рекомендованої літератури

1. Конституція України. Набуття чинності від 28.06. 1996. № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254k/96-вр> (дата звернення: 01.01.2020).
2. Закон України «Про інформацію». Набуття чинності від 02. 10. 1992 . № 2657-ХІІ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12> (дата звернення: 01.01.2020).
3. Закон України «Про Національний архівний фонд і архівні установи». Набуття чинності від 24 грудня 1993 р. № 3814–ХІІ (зі змінами). Відомості Верховної Ради України. 1994. № 15. Ст.86. Зміни внесено законом України: «Про внесення змін до Закону України «Про Національний архівний фонд і архівні установи». Набуття чинності від 13 груд. 2001 р. № 2888 – ІІІ. Відомості Верховної Ради України. 2002. № 11. Ст.81.
4. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» Набуття чинності від 22.05.2003 № 851-IV . URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/851-15> (дата звернення: 01.01.2020).

5. Закон України « Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки». Набуття чинності від 9 січ. 2007 р. № 537–V. Відомості Верховної Ради України. 2007. № 12. Ст. 102.
6. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про інформацію». Набуття чинності від 13.01.2011 № 2938-VI . URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2938-17> (дата звернення: 01.01.2020).
7. Закон України «Про доступ до публічної інформації». Набуття чинності від 13 січ. 2011 р. № 2329–17. Відомості Верховної Ради України. 2011. № 32. Ст. 314.
8. Закон України «Про електронні довірчі послуги». Набуття чинності від 5 жовтня 2017 року № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19> (дата звернення: 01.01.2020).
9. Постанова Кабінету міністрів України «Деякі питання документування управлінської діяльності». Набуття чинності від 17.01.2018. № 55 URL: [https:// kabinetaministriv-postanovi/postanova-vid-sichnya-2018-deyaki-pitannya325819.html](https://kabinetaministriv-postanovi/postanova-vid-sichnya-2018-deyaki-pitannya325819.html).
10. Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади, затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018р. № 55. URL: [https:// kabinetaministriv-postanovi/postanova-vid-sichnya-2018-deyaki-pitannya325819.html](https://kabinetaministriv-postanovi/postanova-vid-sichnya-2018-deyaki-pitannya325819.html).
11. Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну 2018 р, затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55, URL: <https://kabinetaministriv-postanovi/postanova-vid-sichnya-2018-deyaki-pitannya325819.html>.
12. ДСТУ 2732-2004. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. Прийнято та надано чинності 2004-05-28. Київ: Держспоживстандарт України, 2005. 31 с.
13. ДСТУ 8302:2015. Інформація та документація. Бібліографічне посилання . Загальні положення та правила

- складання. Прийнято та надано чинності 2016-07-01. Київ, ДП «Укр НДНУ» 2016.18 с.
14. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение: учебн.пособие. 5-е узд. стер. Москва: Новое знание, 2008. 368 с.
 15. Бездрабко В. В. Управлінське документознавство: навч.посі бник. Київ: Кондор, 2006. 260 с.
 16. Варенко В. М. Референтна справа: навч. посібник. Київ: Кондор, 2008. 212 с.
 17. Варенко В. М. Горбунова О. В. Референтна справа: навч. посібник. Київ: ЦУЛ, 2016.196 с.
 18. Варенко В. М. Ділове спілкування: навч. посібник. Київ: Видавництво Європейського університету,2008.228 с.
 19. Вербіщька Т. С, Чіішікова В. П. Секретарська справа та сучасне справочинство: нав.посібник. Львів: Оріяна - Нова, 2001. 392 с.
 20. Гороховський О. І., Роктанов В. І. Автоматизація діловодст ва: навч. посібник . Вінниця: ВНТУ, 2010. 99 с.
 21. Гордієнко К. Діловодство в роботі секретаря: практ. посібник. 3-е вид. змін. та доповн. Київ: КНТ,2009.304 с.
 22. Громов Є. В. Комп'ютерне документознавство: навч. посібник. Харків: УІПА, 2010. 172 с.
 23. Глущик С. В., Дияк О. В., Шевчук С. В. Сучасні ділові папери: навч. посібник для вищих та середніх спец. навч. закладів . 4-ге вид. переробл. і допов. Київ: А.С.К., 2008. 400 с.
 24. Діденко А. Н. Сучасне діловодство: навч.посібник.5-е вид. Київ: Либідь, 2006. 384 с.
 25. Комп'ютерні технології в діловодстві: навч. посібник / Шпортько О. В., Шпортько Л. В. та ін. За ред. О. В. Шпортька – 2-ге вид. перероб. і допов. Рівне: РДТУ, 2013. 100 с.
 26. Козоріз В. П., Лапицька Н. І. Загальне і кадрове діловодство: навч.посібн. Київ:МАУП,2002. 168 с.
 27. Комова М. В. Складання ділових документів: навч. посібник . Львів.: Тріада плюс, 2007. 256 с.

28. Матвієнко О., Цивін М. Основи організації електронного документообігу: навч. посібник. Київ: ЦУЛ, 2008.112 с.
29. Іванова Т.В., Піддубна Л.П. Діловодство в органах державного управління та місцевого самоврядування: навч. посібник. Київ: ЦУЛ, 2007. 360 с.
30. Комп'ютерні технології в діловодстві: навч. посібник /Шпортько О.В., Попчук О.В., Шпортько Л.В. та ін. Рівне: РДГУ, 2013. 100 с.
31. Кулицький С. П. Основи організації інформаційної діяльності у сфері управління: навч. посібник. Київ: МАУП, 2002. 224 с.
32. Кушнарєнко Н. Н. Документоведєние:учебник. Киев: Знання, 2003. 459 с.
33. Ораторське мистецтво: Навч. посібник для студентів вищ. навч. закл. юрид. спец. 2-ге вид. / Н. П. Осипова, В. Д. Воднік, Г. П. Клімова та ін. За ред. професора Н. П. Осипової. Харків: Одісей, 2006.144 с.
34. Олійник О. Б., Шинкарук В. Д., Гребницький Г. М. Ділове мовлення: навч.посібник. Київ: Кондор, 2009. 262 с.
35. Палєха Ю. І. Іміджологія: навч. посібник. Київ: Вид-во Європейського ун-ту, 2005. 324 с.
36. Палєха Юрій. Управлінське документування: навч. посібник. У 2 ч. 3-те вид., доп. Київ: Вид-во Європейського ун-ту. 2003.
37. Палєха Ю. І. Ключі до успіху, або Організаційна та управлінська культури: навч. посібник.2-ге вид., доп.Київ: Вид-во Європейського ун-ту, 2002.337 с.
38. Палєха Ю. І. Документування в підприємницькій сфері: навч. посібник. Київ: Ліра-К, 2010.510 с.
39. Палєха Ю. І. Загальне діловодство: навч. посібник. Київ: Ліра-К, 2014. 624 с.
40. Палєха Ю. І. Організаційна техніка: навч.-метод. посібник Київ: Ліра, 2008.193 с.
41. Палєха Ю. І. Організація загального діловодства: навч. посібник.Київ: Ліра, 2009.458 с.
42. Палєха Ю. І. Організація сучасного діловодства: навч. посібник. Київ: Кондор, 2007.194 с.

43. Пентилюк М. І. Маруніч І. І., Гайдаєнко В. І. Ділове спілкування та культура мовлення: навч. посібн. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 221 с.
44. Погиба Л. Г., Грибіниченко Т. О., Баган М. П. Складання ділових паперів: практикум. 2-е вид. стер. Київ: Либідь, 2004. 204 с.
45. Почепцов Г. П. Имиджелогия. 4-е изд. испр. и доп. Москва-Киев: «Рефл-бук», «Ваклер». 2004. 574 с.
46. Скібіцька Л. І. Діловодство: навч. посібник. 2-е вид. Київ: Кондор, 2009. 219 с.
47. Сельченкова С. В. Діловодство: практ. посібник. Київ: Інкунабула, 2009. 480 с.
48. Слободянюк Н. Ю. Діловодство та управлінська документація: навч. посібник. Вінниця: ВНТУ, 2004. 80 с.
49. Хміль Ф. І. Ділове спілкування: навч. посібник. Київ: Академвидав, 2004. 278 с.
50. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: навч. посібник. Київ: Кондор, 2006. 172 с.
51. Шевчук С. В. Українське ділове мовлення.: навч. посібник. Київ: Літера, 2001. 480 с.