

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

ТРОФІМУК-КИРИЛОВА ТЕТЯНА МИХАЙЛІВНА

ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА РЕФЕРЕНТСЬКОЇ ТА ОФІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

*програма нормативної навчальної дисципліни для студентів напряму
підготовки 6.020105 «Документознавство та інформаційна діяльність»*

Луцьк
Вежа-Друк
2018

УДК 005.912(072)+002.1(072)

Т 76

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

Рецензенти:

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

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

Трофімук-Кирилова Т. М.

Т 76 Теорія та практика референтської та офісної діяльності: програма нормативної навчальної дисципліни для студентів напряму підготовки 6.020105 «Документознавство та інформаційна діяльність» / Тетяна Михайлівна Трофімук-Кирилова. Луцьк : Вежа-Друк, 2018. – 24 с.

У виданні вміщено програму навчальної дисциплін «Теорія та практика референтської та офісної діяльності», складену відповідно до планів підготовки бакалавра галузі знань 0201 «Культура» напряму підготовки 6.020105 «Документознавство та інформаційна діяльність». Розробка містить опис, мету, завдання та інформаційний обсяг навчальної дисципліни; навчально-тематичне планування курсу; тематику самостійної роботи й індивідуальних занять; розподіл балів і критерії оцінювання; список рекомендованої літератури з курсу.

УДК 005.912(072)+002.1(072)

© Трофімук-Кирилова Т.М., 2018

© Східноєвропейський національний університету імені Лесі Українки, 2018

ЗМІСТ

1. ПЕРЕДМОВА	4
2. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	5
3. КОМПЕТЕНЦІЇ	6
4. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	8
5. ТЕМИ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ	12
6. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ З КУРСУ	14
7. РОЗПОДІЛ БАЛІВ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ.....	15
8. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА	17

1. ПЕРЕДМОВА

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

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

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

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

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

2. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

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

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

3. КОМПЕТЕНЦІЇ

До кінця навчання студенти будуть **компетентними** у таких питаннях:

- теоретичних основах дисципліни та її понятійно-термінологічному апараті;
- кваліфікаційній характеристиці і місці посад секретарів у структурі управління;
- сучасних вимогах до організації офісної діяльності;
- історії секретарської професії та референтської діяльності;
- напрямках роботи та посадових обов'язках референта, секретаря-референта та помічника керівника;
- працевлаштуванні і адаптації до роботи референта;
- кваліфікаційних та професійних вимогах, які висуваються до сучасного референта;
- законодавчій та нормативно-методичній базі ведення референтської та офісної діяльності;
- плануванні референтом власного робочого часу та роботи керівника;
- функціях референта з документального забезпечення управління;
- правилах роботи референта із документами, що містять комерційну таємницю;
- складанні й оформленні ділової кореспонденції, зокрема структурних частинах і вимогах до тексту ділових листів, етикетне їх оформлення;
- e-mail-етикеті;
- правилах редагування документів і текстів;
- організації референтом інформаційного та аналітичного забезпечення роботи керівника;
- вимогах до написання й оформлення аналітичних робіт;
- правилах і особливостях реферування різних видів інформації та видань;
- етапах підготовки текстів письмових замовлень керівника, їх основних формах та жанрах;
- особливостях підготовки, оформлення текстів публічних виступів та техніки і правилах їх проголошення;
- правилах підготовки й обслуговування референтом ділових зустрічей та переговорів, проведення презентацій, виставок, семінарів, ділових прийомів та інших корпоративних заходів;
- оформленні референтом відряджень і ділових поїздок керівника;
- організації референтом бездокументного обслуговування роботи керівника та офісу;
- комунікативній компетентності сучасного референта;
- етикетних нормах взаємовідносин референта із керівником,

співробітниками, вітчизняними і зарубіжними діловими партнерами;

- правила формування позитивного іміджу референта.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студенти повинні *вміти*:

– планувати і раціонально організувати діяльність референта й керівника;

– виконувати основні види робіт у сфері інформаційного забезпечення, документаційного й бездокументного обслуговування управлінської діяльності керівника й офісу, що пов'язані із посадою референта, секретаря-референта, помічника керівника;

– складати і оформляти ділові листи, протоколи зборів, звернення громадян, відрядження керівника та інші документи, вести ділову переписку;

– шукати, систематизувати, опрацьовувати і оформлювати інформацію, необхідну для керівника;

– здійснювати аналітико-синтетичну переробку інформації;

– виконувати письмові замовлення керівника, оформляти їх відповідно до жанрових вимог (складати анотації, реферати, звіти, довідки, доповіді, аналітичні і тематичні огляди, оголошення і т.д.);

– готувати публічні промови, доповіді для керівника;

– публічно виступати, давати інтерв'ю, взаємодіяти із ЗМІ;

– редагувати документи, рукописи або текст та вичитувати їх;

– рецензувати матеріали ділового та наукового характеру;

– реферувати письмові матеріали;

– організувати ефективну систему контролю виконання документів, доручень керівника, рішень нарад;

– аналізувати стан і виявляти недоліки організаційно-інформаційного забезпечення діяльності керівника, формулювати пропозиції щодо їх усунення;

– організувати прийом різних категорій відвідувачів, наради, переговори, презентації, виставки, конференції, семінари, ділові прийоми, службові поїздки та інші заходи;

– дотримуючись етикетних норм, раціонально вести ділові бесіди і телефонні переговори;

– налагоджувати ділові відносини із вітчизняними і зарубіжними діловими партнерами;

– застосовувати норми етики та етикету ділового спілкування у практичній діяльності референта.

4. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Структура навчальної дисципліни (денна форма навчання)

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

Тема 13. Спічрайтерство у роботі референта: етапи підготовки текстів письмових замовлень керівника, основні форми та жанри	12	2	2	8	
Тема 14. Публічні виступи у роботі референта	10		2	8	
Тема 15. Організація прийому відвідувачів	6	2		4	
Тема 16. Підготовка, організація і проведення референтом презентацій, виставок, семінарів та інших корпоративних заходів	3		2		1
Тема 17. Роль референта у підготовці й обслуговуванні ділових зустрічей та переговорів	10	2		8	
Тема 18. Підготовка відряджень і ділових поїздок керівника	3		2		1
Тема 19. Робота з іноземними партнерами	3		2		1
Тема 20. Комунікативна компетентність сучасного референта. Взаємовідносини з керівником і колегами	2	2			
Тема 21. Організація телефонного обслуговування	2		2		
Тема 22. Ділова етика й етикет референта	3		2		1
Тема 23. Імідж референта	3		2		1
Тема 24. Організація та проведення ділових прийомів	10		2	8	
Разом за модулем 2	116	12	30	66	8
Всього годин:	150	18	36	86	10

Структура навчальної дисципліни (заочна форма навчання)

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ. (сем)	Сам. роб.	Конс.
Змістовий модуль 1. Загальна характеристика професійної діяльності і місце референта у структурі управління					
Тема 1. Поняття, кваліфікаційна характеристика і місце посад секретарів у структурі управління. Сучасні вимоги до організації офісної діяльності	6	2		4	
Тема 2. Співвідношення професій референт, секретар-референт та помічника керівника: основні напрямки роботи та посадові обов'язки	8	2		6	
Тема 3. Працевлаштування і адаптація до роботи референта	10			8	2
Тема 4. Кваліфікаційні та професійні вимоги, знання, вміння, ділові та особисті якості сучасного референта	8			6	2
Тема 5. Законодавча та нормативно-методична база ведення референтської та офісної діяльності	2		2		
Тема 6. Планування референтом власного робочого часу та роботи керівника	2		2		
Разом за модулем 1	36	4	4	24	4
Змістовий модуль 2. Функції секретаря-референта із документального забезпечення управління, бездокументного обслуговування та референтські					
Тема 7. Функції секретаря-референта з документального забезпечення управлінської діяльності	8	2		6	
Тема 8. Робота референта із документами, що містять комерційну таємницю	3		2		1
Тема 9. Ділова кореспонденція у роботі референта	10			8	2
Тема 10. Редагування як напрям діяльності референта	6		2	4	
Тема 11. Інформаційно-аналітичне обслуговування референтом офісу	9		2	6	1
Тема 12. Реферування як основний напрям діяльності референта	8		2	6	
Тема 13. Спічрайтерство у роботі референта: етапи підготовки текстів	8	2		6	

письмових замовлень керівника, основні форми та жанри					
Тема 14. Публічні виступи у роботі референта	8		2	6	
Тема 15. Організація прийому відвідувачів	8			6	2
Тема 16. Підготовка, організація і проведення референтом презентацій, виставок, семінарів та інших корпоративних заходів	2		2		
Тема 17. Роль референта у підготовці й обслуговуванні ділових зустрічей та переговорів	8	2		6	
Тема 18. Підготовка відряджень і ділових поїздок керівника	2		2		
Тема 19. Робота з іноземними партнерами	2				2
Тема 20. Комунікативна компетентність сучасного референта. Взаємовідносини з керівником і колегами	2	2			
Тема 21. Організація телефонного обслуговування	8			6	2
Тема 22. Ділова етика й етикет референта	10			8	2
Тема 23. Імідж референта	2		2		
Тема 24. Організація та проведення ділових прийомів	10			8	2
<i>Разом за модулем 2</i>	<i>114</i>	<i>8</i>	<i>16</i>		<i>14</i>
Всього годин:	150	12	20	100	18

5. ТЕМИ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Денна форма навчання

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Поняття, кваліфікаційна характеристика і місце посад секретарів у структурі управління. Сучасні вимоги до організації офісної діяльності	8
2	Співвідношення професій референт, секретар-референт та помічника керівника: основні напрямки роботи та посадові обов'язки	6
3	Працевлаштування і адаптація до роботи референта:	6
4	Функції секретаря-референта з документаційного забезпечення управлінської діяльності	8
5	Редагування як напрям діяльності референта	6
6	Інформаційно-аналітичне обслуговування референтом офісу	8
7	Реферування як основний напрям діяльності референта	8
8	Спічрайтерство у роботі референта: етапи підготовки текстів письмових замовлень керівника, основні форми та жанри	8
9	Публічні виступи у роботі референта	8
10	Організація прийому відвідувачів	4
11	Роль референта у підготовці й обслуговуванні ділових зустрічей та переговорів	8
12	Організація та проведення ділових прийомів	8
	Разом:	86

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Поняття, кваліфікаційна характеристика і місце посад секретарів у структурі управління. Сучасні вимоги до організації офісної діяльності	4
2	Співвідношення професій референт, секретар-референт та помічника керівника: основні напрямки роботи та посадові обов'язки	6
3	Працевлаштування і адаптація до роботи референта	8
4	Кваліфікаційні та професійні вимоги, знання, вміння, ділові та особисті якості сучасного референта	6
5	Функції секретаря-референта з документаційного забезпечення управлінської діяльності	6
6	Ділова кореспонденція у роботі референта	8
7	Редагування як напрям діяльності референта	4
8	Інформаційно-аналітичне обслуговування референтом офісу	6
9	Реферування як основний напрям діяльності референта	6
10	Спічрайтерство у роботі референта: етапи підготовки текстів письмових замовлень керівника, основні форми та жанри	6
11	Публічні виступи у роботі референта	6
12	Організація прийому відвідувачів	6
13	Роль референта у підготовці й обслуговуванні ділових зустрічей та переговорів	6
14	Організація телефонного обслуговування	6
15	Ділова етика й етикет референта	8
16	Організація та проведення ділових прийомів	8
	Разом:	100

6. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ З КУРСУ

ІНДЗ передбачає виконання студентами комплексу завдань:

1. Скласти плани роботи керівника і референта на один день (тиждень) *(максимум 1 бал)*.
2. Пошук інформації за визначеною викладачем темою та складання на її основі інформативного реферату *(максимум 2 бали)*.
3. Відповідно до засад методики підготовки промов кожен студент повинен підготувати із запропонованої викладачем теми промову із презентацією, враховуючи характер цільової аудиторії, та презентувати її на парі *(максимум 2 бали)*.
4. Вичитати і відредагувати згідно вимог, наданий викладачем, текст ділового документа *(максимум 1 бал)*.
5. Скласти план підготовки, проведення та завершення переговорів *(максимум 1 бал)*.
6. Скласти і оформити згідно вимог за вибором викладача діловий лист, телеграму, електронний лист *(максимум 1 бал)*.
7. Скласти запрошення і порядок денний для проведення наради *(максимум 1 бал)*.
8. Оформити протокол та витяг з протоколу наради *(максимум 1 бал)*.

7. РОЗПОДІЛ БАЛІВ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Дисципліна вивчається у 7 семестрі (денна форма навчання) і 10 семестрі (заочна форма навчання), складається з двох змістових модулів та її вивчення передбачає виконання ІНДЗ.

Підсумкова оцінка за 100-бальною шкалою складається із сумарної кількості балів за:

1. поточне оцінювання з відповідних тем (максимум 30 балів);
2. виконання ІНДЗ, яке зараховується у поточний контроль (максимум 10 балів);
3. модульні контрольні роботи (максимум 60 балів).

Денна форма навчання

Поточний контроль (мах = 40 балів)			Модульний контроль (мах = 60 балів)		Загальна кількість балів
Модуль 1		Модуль 2	Модуль 3		
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2		ІНДЗ	МКР 1	МКР 2
Т 3, Т 5, Т 6	Т 7, Т 8, Т 9, Т 10, Т 11, Т 12, Т 13, Т 14, Т 16	Т 18, Т 19, Т 21, Т 22, Т 23, Т 24	10	20	40
по 2 бали за тему	по 2 бали за тему	по 1 балу за тему			
100					

Оцінювання роботи студентів денної форми навчання на семінарських заняттях за 1 (2) бальною шкалою:

0,25 (0,5) бала – незадовільна відповідь з конспектом або ксерокопіями;

0,5 (1) бал(а) – неповна відповідь на поставлене питання з конспектом без самостійного володіння матеріалом;

0,75 (1,5) бали – повна відповідь, студент лише частково користується конспектом;

1 (2) бали – самостійна, повна відповідь без використання конспекту, виявлене вміння аналізувати, порівнювати матеріал, робити висновки та узагальнення.

Заочна форма навчання

Поточний контроль (маx = 40 балів)										Модуль ий контроль (маx = 60 балів)	Загальн а кількіст ь балів		
Модуль 1										Модуль 2	Модуль 3		
Змістовий модуль 1		Змістовий модуль 2								ІНДЗ	МКР 1	МКР 2	100
T 5	T 6	T 8	T 10	T 11	T 12	T 14	T 16	T 18	T 23	10	20	40	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				

Оцінювання роботи студентів заочної форми навчання на семінарських заняттях за 3 бальною шкалою:

0,5 бали – незадовільна відповідь з конспектом або ксерокопіями;

1 бал – неповна відповідь на поставлене питання з конспектом без самостійного володіння матеріалом;

2 бали – повна відповідь, студент лише частково користується конспектом;

3 бали – самостійна, повна відповідь без використання конспекту, виявлене вміння аналізувати, порівнювати матеріал, робити висновки та узагальнення.

Формою проведення МКР є письмове виконання тестових та творчих завдань, розкриття проблемних запитань.

Залік проводиться в усній формі.

Шкала оцінювання

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка	
	для екзамену	для заліку
90 – 100	Відмінно	Зараховано
82 – 89	Дуже добре	
75 - 81	Добре	
67 -74	Задовільно	
60 - 66	Достатньо	
1 – 59	Незадовільно	Незараховано (з можливістю повторного складання)

8. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Амонс О. А., Плехова І. М. Абстрактне реферування на основі вибору фраз та їх злиття // Міжнародний науковий журнал. 2016. № 5 (1). С. 29–32.
2. Байкова І. Ю. Настольная книга секретаря-референта. М.: Эксмо, 2007. 336 с.
3. Басаков М. И. Справочник секретаря-референта: практ. пособие. Ростов-на-Дону: Феникс, 2001. 290 с.
4. Басенко С. Інформаційні ресурси: створення, використання, доступ // Бібліотечна планета. 2005. № 4. С. 31–35.
5. Бережной О. А. Інформаційно-аналітичне забезпечення прийняття ефективних управлінських рішень // Інформаційні технології в економіці та управлінні. 2004. № 4. С. 26–29.
6. Беспяньська Г. В. Діловодство: навч. посіб. К.: Університет «Україна», 2005. Ч. 2. 418 с.
7. Блощинська В. А. Сучасне діловодство: навч. посіб. Івано-Франківськ: Ін-т менеджменту та економіки, 2000. 270 с.
8. Бобер О. Мовний етикет у телефонному спілкуванні // Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2007. № 2. С. 70–75.
9. Боднар І. Р. Підготовка інформаційно-аналітичних документів // Інформаційно-аналітична діяльність у міжнародних відносинах. Львів, 2007. С. 202–222.
10. Бородулина Г. «Должность чина секретарского в том и состоит» (Из истории профессии) // Секретарь-референт. 2006. № 7. С. 4–7.
11. Бугай Н. Організація та проведення нарад // Секретар-референт. 2007. № 10. С. 26–29.
12. Варенко В. М. Референтна справа. Навчальний посібник. К.: Видництво «Центр учбової літератури», 2016. 196 с.
13. Варенко В. М. Інформаційно-аналітична діяльність: навч. посіб. К.: ун-т «Україна», 2014. 417 с.
14. Вербицька Т., Чиннікова В. Секретарська справа та сучасне справочинство. Львів: Оріяна Нова, 2001. 392 с.
15. Ветрова В. Дневник как составляющая имиджа делового человека // Секретарь-референт. 2007. № 10. С. 84–92.
16. Власов Л. В., Гладков В. И. Секретарь-референт–референт–помощник руководителя. СПб.: Книга, 2002; 2003.
17. Вовк Н. Інформаційно-аналітичні документи: сфера використання та класифікація // Вісник Книжкової палати. 2016. № 4. С. 47–49.
18. Герасіна Л. М. Конфліктологія: підручник. Харків: Право, 2002. 256 с.
19. Герчанівська П. Е. Культура управління: навч. посіб. К.: ІВЦ Видавництво «Політехніка», 2005. 152 с.
20. Глюза О. Секретарь, референт, помощник руководителя – перспективы профессии // Секретарь-референт. 2012. № 7. С. 64–70.

21. Гойхман О. Я., Гордиенко Т. В., Надеина Т. М., Романова Н. Н. Теория и практика референтской деятельности: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 1999. 272 с.
22. Гойхман О., Гончарова Л., Гордиенко Т. и др. Референт руководителя. М.: «Ось-89», 2006. 528 с.
23. Гордієнко К. Д. Діловодство в роботі секретаря: практ. посіб. К.: КНТ, 2012. 304 с.
24. Губарева Е. Профессионально значимые качества секретаря // Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2007. № 6. С. 100 – 104.
25. Гурьева Т. Дресс-код – кодекс одежды // Секретарь-референт. 2007. № 2. С. 65–69.
26. Гурьева Т. Общение – процесс управляемый // Секретарь-референт. 2007. № 5. С. 62–67.
27. Демещенко В. Деловые путешествия // Секретарь-референт. 2007. № 8. С. 42–45.
28. Демещенко В. Как преуспеть в телефонном общении // Секретарь-референт. 2007. № 3. С. 54–61.
29. Демещенко В. Корпоративный этикет и личная культура // Секретарь-референт. 2007. № 5. С. 79–81.
30. Демещенко В. Культура делового общения: собрания, совещания, конференции // Секретарь-референт. 2007. № 2. С. 62–64.
31. Демещенко В. Проведение деловых встреч (рекомендации для помощника руководителя) // Секретарь-референт. 2007. № 8. С. 70–72.
32. Дзвінчук Д. І. Психологічні основи ефективного управління. К.: НІЧЛАВА, 2000. 280 с.
33. Донец Е. Секреты рабочего стола // Секретарь-референт. 2007. № 7. С. 60–63.
34. Інформаційно-аналітична діяльність: основи теорії. Ч. 1: конспект лекцій / уклад. Л. Є. Ященко. Одеса, 2014. 79 с.
35. Качалина Л. Н. Секретарь-референт – референт учреждения. М.: Экономика, 2000.
36. Кваліфікаційні характеристики помічника керівника, референта, секретарів // Кадровик України. 2007. № 8. С. 91–98.
37. Клименко О. Референт і помічник керівника: погляд на професії // Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2008. № 1. С. 82 – 91.
38. Книга секретаря : практический справочник секретаря, референта и офис-менеджера. СПб.: Питер, 2004. 512 с.
39. Ковальчук В. В., Моїсєєв Л. М. Реферування тексту // Основи наукових досліджень. Київ, 2004. С. 153–156.
40. Коленченко А. Ділова нарада: підготовка, супровід, документування // Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2008. № 1. С. 93–95.
41. Коханова І. О. Основні засади реферування документів як сфери практичної діяльності // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. 2011. № 2. С. 59–63.

42. Коханова І. О. Особливості підготовки оглядових документів // Вісник Харківської державної академії культури: зб. наук. пр. / Харків. держ. акад. культури. Харків, 2014. Вип. 42. С. 155–161.
43. Круглянская Л. Я. Настольная книга секретаря: справочник. М.: Герда, 2007. 448 с.
44. Кушнаренко Н. М., Удалова В. К. Наукова обробка документів: підручник. К.: Знання, 2004. 331 с.
45. Лазаренко О. В., Яковенко А. А. Моделювання процесу узагальнення в системі автоматичного реферування. Харків: Вид-во НУА, 2007. 124 с.
46. Ленкевич Л. А. Секретарь референт. Секретарское дело: учеб. пособие. М.: Издательский центр «Академия», 2007. 80 с.
47. Лутовинова В. І. Реферування як процес мікроаналітичного згортання інформації: практ. посіб. К.: Четверта хвиля, 2007. 72 с.
48. Майорова Е. В. Практика підбора ідеального секретаря-референта // Секретарь-референт. 2007. № 2. С. 11–13.
49. Мартынова О. В. Основы редактирования. М.: Издательский центр «Академия», 2009. 144 с.
50. Мельников Ю. О. Реферат – сегодня и завтра. Видеореферат как новая форма работы // Географія. 2013. № 15/16. С. 52–54.
51. Миро Е. Планирование рабочего времени руководителя // Секретарь-референт. 2007. № 10. С. 42–45.
52. Монахов Г. Презентация // Секретарь-референт. 2004. № 4. С. 58–61.
53. Настольная книга секретаря-референта. М.: Менеджер, 1995. 190 с.
54. Некрасов Д. Секретные игры секретаря, или Как продать свою идею руководителю // Секретарь-референт. 2005. № 11. С. 61–63.
55. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління. К.: Академвидав, 2003. 568 с.
56. Піроженко О. Довідник секретаря керівника. Х.: Фактор, 2003. 196 с.
57. Портнова А. Формируем деловой имидж // Секретарь-референт. 2009. № 1–2. С. 98–104.
58. Постельжук О. Огляд як вид інформаційно-аналітичних продуктів обласних універсальних наукових бібліотек // Вісник Книжкової палати. 2015. № 5. С. 38–41.
59. Потіха А. Преса як джерело підготовки інформаційно-аналітичного продукту // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2007. Вип. 18. С. 125–129.
60. Рева Л. Відрядження за кордон: теорія і практика // Секретарь-референт. 2009. № 3. С. 16–22.
61. Рогожин М. Ю. Настольная книга секретаря. М.: Изд-во Проспект, 2004. 368 с.
62. Романюк А. Сучасний стан і тенденції розвитку систем автоматичного реферування // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2013. Вип. 37. С. 253–264.
63. Савчук Г. М. Співвідношення професій референта, секретаря-референта та помічника керівника на основі типових посадових інструкцій //

Квалілогія книги: зб. наук. пр. / Укр. акад. друкарства. Львів, 2014. № 2. С. 78–87.

64. Сандул О. Застосування інноваційних технологій у процесі реферування літератури з метою створення якісних інформаційних ресурсів // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2013. Вип. 37. С. 265–275.

65. Секретарское дело: азбука мастерства / гол. ред. Г. Ю. Касьяновой. М.: ИД «Аргумент», 2007. 252 с.

66. Сельченкова С. Практичні аспекти роботи з документами // Секретарь-референт. 2005. № 12. С. 34–37.

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

68. Сілкова Г. В. Інформаційно-аналітична діяльність як напрям інформаційної діяльності // Вісник Книжкової палати. 1999. № 3. С. 15–16.

69. Сілкова Г. В. Інформаційно-аналітичні дослідження в структурі інформаційних ресурсів // Вісник Книжкової палати. 2001. № 2. С. 14–15.

70. Сілкова Г. В. Методика інформаційного реферування як предмет викладання // Поліграфія і видавнича справа: наук.-техн. зб. Львів, 2008. № 2. С. 115–123.

71. Сілкова Г. В. Основи інформаційно-аналітичних досліджень: навч. посібник для студ. вузів. Рівне: РІС КСУ, 1998. 50 с.

72. Скібіцька Л. І. Діловодство: навч. посіб. К., 2006. 224 с.

73. Скібіцька Л. І. Організація праці менеджера: навч. посіб. Київ: Центр учб. літ., 2010. 360 с.

74. Сорока М. Б. Система реферування українських наукових видань: (основні концептуальні положення) // Бібліотечний вісник. 1999. № 3. С. 5–7.

75. Степанюк О. В. Редагування як напрям діяльності референта // Поліграфія і видавнича справа: наук.-техн. зб. Львів, 2008. Вип. № 2 (48). С. 106–110.

76. Сучасне діловодство: зразки документів, діловий етикет, інформація для ділової людини / уклад. Н. Г. Горголюк, І. А. Казімірова; за ред. В. М. Бріцина. К.: Довіра, 2007. 687 с.

77. Тарасова М. Е. Такая разная профессия // Секретарь-референт. 2010. № 7. С. 12–14.

78. Теплицкая Т. Ю. Настольная книга секретаря-референта. Ростов н/Д: «Феникс», 2006. 256 с.

79. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет. URL: http://pidruchniki.ws/14940511/etika_ta_estetika/mimika_zhesti_poza_vazhlivi_skla_dovi_profesijnogo_imidzhu_dilovoyi_lyudini.

80. Харченко С. Я., Краснова Н. П., Харченко Л. П., Юрків Я. І. Етика ділового спілкування: навч.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Луганськ: Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2012. 507 с.

81. Хміль Ф. І. Ділове спілкування: навч. посіб. К.: Академвидав, 2004. 280 с.

82. Цехмістрова Г. С. Реферат, доповідь, виступ, книги // Основи наукових досліджень: навч. посіб. Київ, 2003. С. 196–198.
83. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: навч. посібн. К.: ВД «Професіонал», 2007. 464 с.
84. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: навч. посіб. К.: Кондор, 2004. 172 с.
85. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: навч. посібник. К.: Знання, 2005. 442 с.
86. Чепуренко Я. Референт: професійні обрії та специфіка роботи // Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2007. № 8. С. 88–94.
87. Шейнов В. П. Секретарь: практическое пособие. М.: АСТ, Мн.: Харвест, 2005. 224 с.
88. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування. К.: Лібра, 2003. 416 с.
89. Яковенко В. Складання звіту, доповіді // Секретарь-референт. 2007. № 3. С. 14–18.
90. Ярыгина И. З. Как организовать работу с иностранными банками и фирмами. Протокол. Переговоры. Контакты. М.: Изд-во АО «Консалтбанкир», 1995. 112 с.

Для нотаток

Для нотаток

Навчально-методичне видання

Трофімук-Кирилова Тетяна Михайлівна

ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА РЕФЕРЕНТСЬКОЇ ТА ОФІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

методичні рекомендації

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

Друкується в авторській редакції

Формат 60x84 ¹/₁₆. Обсяг 1,39 ум. друк. арк., 1,24 обл.-вид. арк.
Наклад 30 пр. Зам. 115. Виготовлювач – Вежа-Друк
(м. Луцьк, вул. Шопена, 12, тел. (0332) 29-90-65).
Свідоцтво Держ. комітету телебачення та радіомовлення України
ДК № 4607 від 30.08.2013 р.