

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

В. М. Варенко
О. В. Горбунова

РЕФЕРЕНТНА СПРАВА

Навчальний посібник

«Видавництво
«Центр учбової літератури»
Київ — 2016

ББК 65.050.2я76
УДК 651(075.8)
В 18

Рецензенти:

Ю. І. Палеха — кандидат культурологічних наук, професор Європейського університету;

М. В. Геращенко — кандидат педагогічних наук, професор Національного авіаційного університету.

В 18 **Референтна справа.** Навчальний посібник / В. М. Варенко, О. В. Горбунова. — К. : Видництво «Центр учбової літератури», 2016. — 196 с.

ISBN 978-617-673-408-6

У навчальному посібнику розглядаються теоретичні і практичні питання викладання референтної справи у вищих навчальних закладах як навчальної дисципліни. Дано основи знань для якісної підготовки такого потрібного суспільству фахівця як секретар-референт.

Розрахований на студентів вищих навчальних закладів, викладачів. Практично може бути корисний кожному.

ББК 65.050.2я76
УДК 651(075.8)

ISBN 978-617-673-408-6

© В. М. Варенко, О. В. Горбунова, 2016
© «Видавництво «Центр учбової літератури», 2016

Зміст

Передмова	6
-----------------	---

Модуль № 1 ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ

Розділ 1. Секретар-референт як професія: загальні вимоги та кваліфікаційна характеристика	8
1.1. Загальна характеристика професійної діяльності секретаря-референта	8
1.2. Кваліфікаційні вимоги, вимоги професії до особистості працівника	10
1.3. Місце секретаря в структурі управління	16
1.4. Планування робочого дня секретаря-референта	18
1.5. Обладнання і гігієна робочого місця	21
Розділ 2. Нормативно-правове забезпечення трудової діяльності секретаря-референта	24
2.1. Регулювання трудової діяльності секретаря-референта	24
2.2. Основні положення трудового законодавства	26
2.3. Внутрішнє регулювання трудової діяльності	27
Розділ 3. Організація інформаційно-довідкової роботи. Документообіг на підприємстві	30
3.1. Організація інформаційно-довідкової роботи	30
3.2. Поняття документообігу	31
3.3. Етапи документообігу	31
3.4. Систематизація окремих категорій документів	34
3.5. Індексція справ	36
3.6. Проходження документів	37
Розділ 4. Реєстрація, розподіл, засвідчення документів. Контроль за їх виконанням	39
4.1. Розгляд документів, їх реєстрація та розподіл	39
4.2. Засвідчення документів, проставлення резолюцій	43
4.3. Телефонограми та інша інформація, отримана каналами зв'язку	46
4.4. Контроль за виконанням документів і термінами	49
Розділ 5. Номенклатура справ. Підготовка документів до зберігання та їх здача в архів	52

5.1. Складання номенклатур справ	52
5.2. Формування справ	55
5.3. Оперативне зберігання документів	57
5. 4. Підготовка справ до подальшого зберігання	58
5. 5. Архівна робота	62
Розділ 6. Робота з документами, що містять комерційну таємницю	65
6.1. Поняття комерційної таємниці	65
6.2. Умови віднесення інформації до конфіденційної таємниці	65
6.3. Заходи щодо захисту комерційної таємниці	67
6.4. Особливості діловодства	68
6.5. Зберігання документів, що містять комерційну таємницю	69
Розділ 7. Інформація в управлінні	71
7.1. Інформація та її функції	71
7.2. Класифікація інформації	73
7.3. Джерела інформації	75
7.4. Суть та основні принципи організації інформаційно-аналітичного процесу	76
7.5. Збір та обробка матеріалу	81
Розділ 8. Діловий текст. Його редагування та виправлення	83
8.1. Особливості офіційно-ділового стилю документів	83
8.2. Діловий текст та його складові частини	84
8.3. Редагування документів	92
8.4. Виправлення тексту та технічні прийоми виправлень	95
Розділ 9. Реферування та анотація в обробці документації	99
9.1. Реферування. Реферат, його функції і класифікація	99
9.2. Основні вимоги до реферату	102
9.3. Особливості реферування різних документів	106
9.4. Анотування, анотації, їх класифікація	109
9.5. Вимоги до анотацій	111

Модуль № 2

ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЛОВИХ ЗАХОДІВ ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Розділ 10. Види ділових заходів, етапи їх підготовки та проведення	114
10.1. Види ділових заходів	114
10.2. Нарада, її види, підготовка та проведення	116
10.3. Ділові переговори, їх етапи	124
Розділ 11. Публічні виступи в роботі секретаря-референта	130
11.1. Публічний виступ. Основні закони	130
11.2. Основи ораторського мистецтва	132

11.3. Об'єктивні перешкоди контакту оратора і аудиторії.....	135
11.4. Стратегія і тактика оратора	139
Розділ 12. Підготовка до публічного виступу	143
12.1. Основні етапи підготовки промови	143
12.2. Оформлення текстового матеріалу.....	149
12.3. Види підготовки до виступу	152
Розділ 13. Ділове спілкування, його особливості	155
13.1. Загальні правила ділового спілкування	155
13.2. Вербальне (словесне) спілкування.....	157
13.3. Невербальне спілкування	161
Розділ 14. Ділова бесіда.....	165
14.1. Поняття бесіди, її види та етапи	165
14.2. Правила підготовки і проведення бесіди.....	166
14.3. Етика обговорення проблеми і прийняття рішення	169
14.4. Мистецтво переконувати	171
14.5. Секрети успішної бесіди.....	173
Розділ 15. Імідж ділової людини та організації.....	175
15.1. Поняття іміджу, його види	175
15.2. Імідж ділової людини (секретаря).....	177
15.3. Імідж організації	181
Розділ 16. Корпоративна культура	185
16.1. Поняття корпоративної культури.....	185
16.2. Ділова етика секретаря.....	186
16.3. Етика керівника і підлеглого	188
16.4. Ділові подарунки і сувеніри.....	189
16.5. Конфлікти та шляхи їх вирішення.....	190
Література.....	195

Передмова

Сучасне суспільство все більше потребує кваліфікованих спеціалістів з такої важливої сфери управлінської діяльності як референтна справа. Лише на перший погляд може здатися, що професія секретаря-референта досить проста і працювати ним зможе будь-хто. Заглибившись в суть справи, розуміємо, що ця праця потребує не тільки відмінних фахових знань, але і багатьох особистих якостей, які є далеко не в кожного.

Аналіз навчально-методичної літератури з дисципліни, виданої останніми роками, свідчить про недостатність опрацювання багатьох питань і проблем, що виникають. Потрібна певна систематизація знань, відповідність викладу матеріалу навчальним програмам. Крім того, секретар-референт — професія, яка вимагає постійної праці над своїми фаховими вміннями і навичками, бо умови роботи цього працівника постійно змінюються. Отже, про сталість і достатність знань у цій сфері годі говорити. Наше навчальне видання по можливості враховує ці важливі аспекти.

Посібник, звичайно ж, у першу чергу потрібний студентам, які вивчають референтну справу. Безперечно, він допоможе і викладачам. Та, за авторськими переконаннями, практично жодній сучасній діловій людині не обійтися без основ знань, викладених у роботі, оскільки всі ми так чи інакше причетні на своїх робочих місцях до управлінської діяльності, до сфери документообігу, до проведення ділових заходів тощо. То ж не сумніваємося в користі даного видання.