

МІНІСТЕРСТВО НАУКИ І ОСВІТИ УКРАЇНИ
Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки
Факультет історії, політології та національної безпеки
Кафедра музеєзнавства, пам'яткознавства та
інформаційно-аналітичної діяльності

СИЛАБУС

нормативної навчальної дисципліни
«Теорія та практика референтської та офісної діяльності»
підготовки першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»
освітньо-професійної програми «Документаційне забезпечення управління та
інформаційно-аналітична діяльність»

Силабус навчальної дисципліни «ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА РЕФЕРЕНТСЬКОЇ ТА ОФІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ» підготовки першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, галузі знань 02 «Культура і мистецтво», спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа», за освітньо-професійною програмою «Документаційне забезпечення управління та інформаційно-аналітична діяльність».

Розробники:

Трофімук-Кирилова Тетяна Михайлівна, кандидат історичних наук, доцент

Чибирак Світлана Вікторівна, кандидат історичних наук, доцент

Силабус навчальної дисципліни затверджено на засіданні кафедри музеєзнавства, пам'яткознавства та інформаційно-аналітичної діяльності

протокол № 3 від 30 вересня 2020 р.

Завідувач кафедри:  (Гаврилюк С. В.)

І. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Денна форма навчання	02 Культура і мистецтво; 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа; Документаційне забезпечення управління та інформаційно-аналітична діяльність; Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти (на базі МС)	Нормативна
Кількість годин / кредитів 90/3		Рік навчання __1__
		Семестр 1-ий
		Лекції 24 год.
		Практичні (семінарські) 30 год.
		Самостійна робота 30 год.
ІНДЗ: €		Консультації 6 год.
	Форма контролю: екзамен	
Мова навчання – українська		План 2020 р.

ІІ. Інформація про викладачів

ППП: Трофімук-Кирилова Тетяна Михайлівна

Науковий ступінь: кандидат історичних наук

Вчене звання: доцент

Посада: доцент кафедри музеєзнавства, пам'яткознавства та інформаційно-аналітичної діяльності

Контактна інформація: тел. (Viber) 0500749949; e-mail: Trofimuk.Tetyana@eenu.edu.ua;

Дні занять: <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi>

ППП: Чибирак Світлана Вікторівна

Науковий ступінь: кандидат історичних наук

Вчене звання: доцент

Посада: доцент кафедри музеєзнавства, пам'яткознавства та інформаційно-аналітичної діяльності

Контактна інформація: тел. 0638536950, e-mail: Chibirak.Svitlana@eenu.edu.ua

Дні занять: <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi>

Консультації надаються offline (в аудиторії згідно графіку) та під час аудиторних занять згідно розкладу. Для погодження часу консультацій студенту необхідно написати на електронну пошту/ FB месенджер / Viber або зателефонувати викладачу. Окрім очних, за попередньою домовленістю із викладачем, консультації можуть проводитися online із використанням таких інструментів як Zoom, Viber.

III. Опис дисципліни

1. Анотація курсу. Дисципліна «Теорія та практика референтської та офісної діяльності» належить до переліку нормативних навчальних дисциплін, вивчається на 1 курсі у I семестрі й спрямована на допомогу студентам оволодіти теоретичними знаннями та практичними навичками з референтської та офісної діяльності, зокрема щодо аналітичного, інформаційного, документаційного забезпечення референтом ефективної діяльності керівника та офісу загалом.

2. Постреквізити: Знання, уміння і навички, що здобуваються після закінчення вивчення курсу, необхідні для написання курсової роботи (Теорія та практика референтської та офісної діяльності) та бакалаврської роботи; можуть бути використані у подальшій професійній діяльності.

3. Мета і завдання навчальної дисципліни. Метою є ознайомлення студентів з основними принципами організації та сучасними технологіями ефективного аналітичного, інформаційного, документаційного та організаційного забезпечення референтом ефективної діяльності керівника та усієї організації, установи, підприємства, офісу і т. д. будь-яких форм власності; сформувати вміння і навички реалізації секретарських і референтських функцій. Завдання курсу: формування у студентів системи базових знань щодо особливостей організації референтської та офісної діяльності у сучасних організаціях, підприємствах, установах та офісах різних форм власності, а також вмінь та навичок необхідних референту і секретарю у професійній діяльності.

4. Результати навчання (компетентності). Вивчення дисципліни дозволить студенту набути наступні компетентності: *інтегральна компетентність*: Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми у галузі інформаційної, бібліотечної та архівної справи або у процесі навчання, що передбачає застосування положень і методів інформаційної, бібліотечної та архівної справи і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов; *загальні компетентності*: 1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. 2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. 3. Знання та розуміння предметної області та професійної діяльності. 4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. 6. Навички використання інформаційних і комунікативних технологій. 7. Здатність до пошуку, опрацювання та аналізу інформації з різних джерел. 8. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт. 9. Здатність працювати в команді.

10. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності). *Фахові компетентності:* 1. Здатність здійснювати відбір, аналіз, оцінку, систематизацію, моніторинг, організацію, зберігання, розповсюдження та надання в користування інформації та знань у будь-яких форматах. 2. Здатність використовувати методи систематизації, пошуку, збереження, класифікації інформації для різних типів контенту та носіїв. 5. Здатність створювати чітку, стислу та точну управлінську документацію відповідно до чинних стандартів. 6. Здатність підтримувати ділову комунікацію з усіма суб'єктами інформаційного ринку, користувачами, партнерами, органами влади та управління, засобами масової інформації. 15. Здатність опановувати та застосовувати технології системного аналізу інформаційної діяльності. 16. Здатність систематизувати знання у сфері документаційного забезпечення управління та інформаційно-аналітичної діяльності. 17. Здатність організовувати документаційну, бездокументну, інформаційно-аналітичну підтримку діяльності керівника та офісу.

Програмні результати навчання (РН): керувати документаційними процесами діяльності установ, організовувати референтну та офісну діяльність (РН3); узагальнювати, аналізувати і синтезувати інформацію в діяльності, пов'язаній із її пошуком, накопиченням, зберіганням та використанням (РН5); знати, розуміти та застосовувати в практичній діяльності законодавчі та галузеві нормативні документи (РН6); здійснювати пошук інформації в різних джерелах для розв'язання професійних завдань (РН11); вільно спілкуватися з професійних питань, включаючи усну, письмову та електронну комунікацію українською мовою (РН14); використовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва (РН15); бути відповідальним, забезпечувати ефективну співпрацю в команді (РН17); Забезпечувати підготовку й проведення комунікативних заходів, готувати і презентувати інформаційно-аналітичні продукти (РН22).

У результаті вивчення даної навчальної дисципліни студент буде

Знати:

- теоретичні основи дисципліни та її понятійно-термінологічний апарат;
- кваліфікаційну характеристику і місце посад секретарів у структурі управління;
- сучасні вимоги до організації офісної діяльності;
- історію секретарської професії та референтської діяльності;
- напрями роботи та посадові обов'язки референта, секретаря-референта та помічника керівника;
- особливості працевлаштування і адаптації до роботи секретаря-референта
- законодавчу та нормативно-методичну базу ведення референтської та офісної діяльності;

- функції секретаря-референта з документаційного забезпечення управління;
- правила роботи референта із документами, що містять комерційну таємницю;
- правила редагування документів і текстів, вимоги до написання й оформлення аналітичних робіт, основні етапи підготовки текстів письмових замовлень керівника;
- організацію референтом інформаційного та аналітичного забезпечення роботи керівника;
- особливості підготовки, оформлення текстів публічних виступів;
- правила підготовки й обслуговування референтом ділових зустрічей та переговорів, проведення презентацій, виставок, семінарів, ділових прийомів та інших корпоративних заходів;
- процес підготовки референтом відряджень і ділових поїздок керівника;
- організацію референтом бездокументного обслуговування роботи керівника та офісу;
- етикетні норми взаємовідносин референта із керівником, співробітниками, діловими партнерами;

Вміти:

- планувати і раціонально організовувати діяльність секретаря/референта/керівника;
- виконувати основні види робіт у сфері документаційного та інформаційного забезпечення й бездокументного обслуговування управлінської діяльності керівника й офісу, що пов'язані із посадою референта, секретаря-референта, секретаря, помічника керівника;
- шукати, систематизувати, опрацьовувати/редагувати і оформлювати інформацію та документацію необхідну для керівника;
- виконувати письмові замовлення керівника, оформляти їх відповідно до жанрових вимог;
- готувати публічні промови, доповіді для керівника;
- 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;
- організовувати 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, застосовувати норми етики та етикету ділового спілкування у практичній діяльності.

5. Структура навчальної дисципліни.

Назви змістових модулів і тем	Усьо го	Лек.	Прак т. (сем)	Сам. роб.	Конс.	*Форма контролю / Бали
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	8	6		2		ДС
Тема 2. Співвідношення професій референт, секретар-референт та помічника керівника: основні напрямки роботи та посадові обов'язки	6	4		2		ДС/Б
Тема 3. Працевлаштування і адаптація до роботи секретаря-референта	4		2	2		УО/ ІРС/ ДГ/ Р/2
Тема 4. Кваліфікаційні та професійні вимоги, знання, вміння, ділові та особисті якості сучасного референта	4	2		2		Б
Тема 5. Законодавча та нормативно-методична база ведення референтської та офісної діяльності	4		2	2		УО/ Б/Р/2
Тема 6. Планування референтом власного робочого часу та роботи керівника	4		2	2		УО/ІР/Р/ 2
Разом за модулем 1	30	12	6	12		6
Змістовий модуль 2. Функції секретаря-референта із документального забезпечення управління, бездокументного обслуговування та референтської діяльності						
Тема 7. Функції секретаря-референта з документального забезпечення управлінської діяльності	6	2	2	2		Б/УО/ Р/ 2
Тема 8. Робота референта із документами, що містять комерційну таємницю	4		2	2		УО/Р/2
Тема 9. Редагування як напрям діяльності референта	4		2		2	УО/ РЗ, ІРС /2
Тема 10. Інформаційно-аналітичне обслуговування референтом офісу	6	2	2	2		Б, УО/Р 2
Тема 11. Реферування як основний напрям діяльності референта	8	2	2	2	2	Б/УО/Т/Р /2
Тема 12. Спічрайтерство у роботі референта: етапи підготовки текстів письмових замовлень керівника, основні форми та жанри	4		2	2		УО/ ДГ/ІРС/2
Тема 13. Організація секретарем-референтом прийому відвідувачів	4	2	2			Б/УО/2
Тема 14. Роль секретаря-референта у підготовці ділових зустрічей, переговорів, нарад та інших ділових заходів	6	2	2	2		Б/ УО/ ІР/Р/ 2
Тема 15. Підготовка, організація і	6		2	2	2	УО/ІР/2

проведення референтом презентацій, виставок, семінарів та інших корпоративних заходів						
Тема 16. Робота секретаря-референта з організації телефонного обслуговування офісу	2		2			УО/2
Тема 17. Підготовка відряджень і ділових поїздок керівника	2		2			УО/2
Тема 18. Робота референта з діловими партнерами	4		2	2		УО/ РМГ/2
Тема 19. Корпоративна культура та імідж у роботі референта. Взаємовідносини з керівником і колегами	4	2		2		Б, ДС
Разом за модулем 2	60	12	24	18	6	24
Види підсумкових робіт						Бал
МКР						2*30=60
ІНДЗ						10
Всього годин:	90	24	30	30	6	100

*Форма контролю: УО – усне опитування, Б – бесіда, ДГ – ділова гра ДС – дискусія, ДБ – дебати, Т – тестування, РЗ/К – розв’язування задач / кейсів, ІНДЗ / ІРС – індивідуальне завдання / індивідуальна робота студента, РМГ – робота в малих групах, ПР/Р – підготовка презентацій та рефератів, МКР / КР – модульна контрольна робота/ контрольна робота, тощо.

6. Завдання для самостійної роботи.

- 1) Опрацювання теоретичного матеріалу.
- 2) Підготовка до практичних занять, поточного, модульного та підсумкового контролю.
- 3) Опрацювання матеріалів із питань:
 1. Історія секретарської професії та референтської діяльності.
 2. Кваліфікаційні вимоги до секретарів.
 3. Посадова інструкція секретаря-референта, референта, помічника керівника.
 4. Європейські вимоги до кваліфікації секретарів та референтів.
 5. Обладнання і гігієна робочого місця.
 6. Правила техніки безпеки під час роботи з оргтехнікою.
 7. Нормативно-методичне підґрунтя роботи з організації документального забезпечення управління.
 8. Етапи проходження ділової документації в установі
 9. Система законодавчого забезпечення інформаційно-аналітичної діяльності в Україні.
 10. Базові моделі, що застосовуються під час аналізу інформаційних явищ.
 11. Причини викривлення інформації.

12. Типові помилки при написанні та оформленні аналітичної роботи.
13. Особливості реферування різних видів видань.
14. Порівняння різних видів рефератів.
15. Особливості сприйняття текстів різними цільовими аудиторіями.
16. Психологічні особливості сприйняття тексту.
17. Вербальні та невербальні засоби спілкування.
18. Технології підготовки публічного виступу у бізнес-сфері.
19. Етикетні норми у роботі з відвідувачами. Чайно-кавовий етикет.
20. Основні помилки при прийомі відвідувачів в установі.
21. Стили і тактичні прийоми ведення переговорів.
22. Правила поведінки учасників під час переговорів.
23. Національні особливості ведення переговорів з іноземними партнерами.
24. Класифікація ділових прийомів та їх організаційні особливості.
25. Етикетні норми поведінки на ділових прийомах.
26. Особливості прийому іноземних партнерів із врахуванням їх національних та професійних особливостей.

IV. Політика оцінювання

Основними формами і методами організації навчання під час вивчення дисципліни «Теорія та практика референтської та офісної діяльності» є словесні (лекція, пояснення, бесіда, розповідь, дискусія), наочні (ілюстрація, демонстрація), практичні (практична робота, вправи) методи і прийоми навчання; активні методи навчання (ділові ігри, розв'язання кейсів); самостійна (розв'язання програмних завдань, підготовка доповідей з представленої проблематики) та індивідуальна робота студентів (у формі підготовки тексту та представлення публічного виступу (індивідуального чи колективного)).

Форми оцінювання – поточний, модульний, підсумковий контроль, усний контроль (усне опитування), тематичне тестування, перевірка індивідуальних завдань та завдань самостійної роботи, метод самоконтролю, іспит.

Оцінювання здійснюється відповідно до «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань студентів Волинського національного університету імені Лесі Українки» від 11 вересня 2020 р. (<https://ed.eenu.edu.ua/upload/docs/1008/6c6ab8440487ca5013f35d3eb8340f42.pdf>) та з врахуванням політики щодо академічної доброчесності. Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою.

Поточна оцінка є сумою балів, які отримує студент за: поточну роботу з відповідних тем (30 балів); виконання ІНДЗ (10 балів). Максимальний бал за кожну з форм роботи визначається програмою (силабусом) навчальної дисципліни. При цьому сума поточних балів за семестр становить 40 балів.

Модульний контроль здійснюється відповідно до академічного календаря у письмовій формі за тематикою лекційних і семінарських занять

(тестування, виконання теоретичних і практичних завдань). Максимум – 60 балів.

Високо оцінюється прагнення студентів: регулярно відвідувати навчальні заняття, систематично засвоювати теоретичний матеріал та виконувати завдання для самостійної роботи, активно працювати на семінарах та лекціях, брати участь в обговоренні проблемних і дискусійних питань, працювати над індивідуальними завданнями та завданнями для самостійної роботи, відпрацьовувати пропущені пари.

Викладач на початку вивчення курсу ознайомлює студентів із політикою оцінювання, визначає терміни здачі усіх видів запланованих робіт. Студенти мають дотримуватися усіх визначених строків та інформувати викладача у випадку неможливості відвідувати заняття та вчасно здавати завдання. Викладач фіксує неявку студента на семінарське заняття, що вважається академічною заборгованістю. Її студент має відпрацювати в межах затвердженого графіка консультацій або у інший узгоджений з викладачем час, здавши ті завдання, які виносилися на практичне заняття, на якому студент був відсутній. За поважних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування тощо) і за умови погодження з деканом факультету навчання може відбуватись за індивідуальним графіком, в тому числі і в online формі. Виконані завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються як $\frac{1}{2}$ передбаченої оцінки. Перенесення дедлайну здачі робіт можливо за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний) та за умови надання студентом документів, що їх підтверджують.

Результати поточного контролю і оцінки за індивідуальне науково-дослідне завдання повідомляються студенту за день до початку проведення модульної контрольної роботи, а результати останньої – оприлюднюються у переддень до проведення підсумкового контролю.

Студенти мають дотримуватися академічної доброчесності: самостійно виконувати навчальні завдання, завдання поточного та підсумкового контролю (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); при виконанні завдань самостійної роботи та індивідуально-дослідного завдання необхідно зазначати посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; надавати достовірну інформацію про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації; дотримуватися норм законодавства про авторське право і суміжні права. Викладач перевіряє індивідуальні завдання, презентації та реферати на наявність плагіату. Недопустимо користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час занять та проведення модульного контролю в цілях, якщо це не пов'язано із навчальним процесом.

У межах курсу можливе визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, що здійснюється на добровільній

основі та передбачає підтвердження того, що здобувач досяг результатів навчання, передбачених ОПП, за якою він навчається. Визнанню можуть підлягати такі результати навчання, отримані в неформальній освіті, які за тематикою, обсягом вивчення та змістом відповідають курсу «Теорія та практика референтської та офісної діяльності», його окремому розділу, темі (темам), індивідуальному завданню тощо і мають відповідне підтвердження. Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, можливе в семестрі, що передує семестру початку вивчення дисципліни, або у перший місяць від початку семестру.

V. Підсумковий контроль

У випадку незадовільної підсумкової оцінки або за бажанням підвищити рейтинг студент може дібрати бали, здавши тему, з якої вони відсутні. У разі неотримання 75 балів за результатами вивчення курсу студент складає екзамен в усній формі (максимальний бал за іспит – 60 балів, до якого додається сума набраних балів за поточний контроль та ІНДЗ). Терміни проведення підсумкового семестрового контролю встановлюються графіком навчального процесу.

Перелік обов'язкових запитань до іспиту:

1. Взаємовідносини референта з керівником і колегами.
2. Види інформаційно-аналітичних робіт та особливості їх підготовки.
3. Вимоги до оформлення і написання ділової кореспонденції.
4. Виправлення тексту та технічні прийоми виправлень.
5. Етика обговорення проблеми і прийняття рішення.
6. Етапи підготовки текстів письмових замовлень для керівника.
7. Етапи редагування текстів.
8. Етикетні норми у роботі з відвідувачами. Чайно-кавовий етикет.
9. Європейські вимоги до кваліфікації секретарів та референтів.
10. Загальні ознаки інформаційно-аналітичної роботи високої якості та типові помилки під час її підготовки.
11. Законодавча та нормативно-методична база ведення референтської та офісної діяльності.
12. Інформаційно-аналітичне обслуговування референтом офісу.
13. Історія секретарської професії та референтської діяльності.
14. Кваліфікаційні вимоги до секретарів і референтів.
15. Корпоративна культура та імідж у роботі референта.
16. Методи збору аналітичної інформації.
17. Методика написання аналітичної роботи.
18. Обладнання і гігієна робочого місця секретаря-референта.
19. Організація документообігу та виконання документів секретарем-референтом.
20. Організація секретарем-референтом прийому відвідувачів в установі.
21. Основні етапи і методика реферування.
22. Основні помилки при плануванні робочого часу.

23. Основні риси ділового письмового спілкування.
24. Особливості роботи референта із документами з обмеженим доступом.
25. Особливості підготовки рефератів: інформативного, реферату-резюме, реферату-екстракту.
26. Особливості реферування різних видів видань.
27. Особливості сприйняття текстів різними цільовими аудиторіями.
28. Підготовка відряджень і ділових поїздок керівника.
29. Підготовка, організація і проведення референтом презентацій, виставок, семінарів та інших корпоративних заходів
30. Планування референтом власного робочого дня.
31. Планування референтом роботи керівника.
32. Посадові інструкції секретаря-референта, референта, помічника керівника: спільне та відмінне.
33. Правила поведінки учасників під час ділових переговорів.
34. Правила техніки безпеки під час роботи з оргтехнікою.
35. Працевлаштування й адаптація до роботи референта.
36. Причини викривлення інформації.
37. Редагування як напрям діяльності референта.
38. Реферування як напрям діяльності референта.
39. Робота референта з діловими партнерами.
40. Робота референта із документами, що містять комерційну таємницю.
41. Робота референта із документами, що містять конфіденційну інформацію.
42. Роль секретаря-референта у підготовці ділових зустрічей, переговорів, нарад та інших корпоративних заходів.
43. Роль та місце діловодства в професійній діяльності секретаря-референта.
44. Система законодавчого забезпечення інформаційно-аналітичної діяльності в Україні.
45. Сучасні вимоги до організації офісної діяльності.
46. Телефонний етикет у роботі референта.
47. Технології підготовки публічного виступу у бізнес-сфері.
48. Типові помилки при написанні та оформленні аналітичної роботи.
49. Підготовка секретарем-референтом інформаційних матеріалів для керівника.
50. Робота секретаря-референта у сфері документаційного забезпечення проведення ділових заходів.

VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка
90 – 100	Відмінно
82 – 89	Дуже добре
75 - 81	Добре
67 -74	Задовільно
60 - 66	Достатньо
1 – 59	Незадовільно

VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Основна література

1. Байкова И. Ю. Настольная книга секретаря-референта. М. : Эксмо, 2007. 336 с.
2. Беспяньська Г. В. Діловодство: навч. посіб. К.: Університет «Україна», 2005. Ч. 2. 418 с.
3. Варенко В. М. Референтна справа. Навчальний посібник. К.: Видництво «Центр учбової літератури», 2016. 196 с.
4. Варенко В. М. Інформаційно-аналітична діяльність: навч. посіб. К.: ун-т «Україна», 2014. 417 с.
5. Гордієнко К. Д. Діловодство в роботі секретаря: практ. посіб. К.: КНТ, 2012. 304 с.
6. Інформаційно-аналітична діяльність: основи теорії. Ч. 1: конспект лекцій / уклад. Л. Є. Яценко. Одеса, 2014. 79 с.
7. Круглянская Л. Я. Настольная книга секретаря: справочник. М.: Герда, 2007. 448 с.
8. Кушнарєнко Н. М., Удалова В. К. Наукова обробка документів: підручник. К.: Знання, 2004. 331 с.
9. Лазаренко О. В., Яковенко А. А. Моделювання процесу узагальнення в системі автоматичного реферування. Харків: Вид-во НУА, 2007. 124 с.
10. Лутовинова В. І. Реферування як процес мікроаналітичного згортання інформації: практ. посіб. К.: Четверта хвиля, 2007. 72 с.
11. Мартынова О. В. Основы редактирования. М.: Издательский центр «Академия», 2009. 144 с.
12. Секретарское дело: азбука мастерства / Гол. ред. Г. Ю. Касьяновой. М.: ИД «Аргумент», 2007. 252 с.
13. Піроженко О. Довідник секретаря керівника. Х.: Фактор, 2003. 196 с.
14. Скібіцька Л. І. Діловодство: навч. посіб. К., 2006. 224 с.
15. Скібіцька Л. І. Організація праці менеджера: навч. посіб. Київ: Центр учб. літ., 2010. 360 с.
16. 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.
17. 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.
18. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: навч. посібн. К.: ВД «Професіонал», 2007. 464 с.
19. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: навч. посібник. К.: Знання, 2005. 442 с.
20. Шейнов В. П. Секретарь: практическое пособие. М.: АСТ, Мн.: Харвест, 2005. 224 с.

Додаткова 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. Бойко Н. В. Нормативно-правове забезпечення документування управлінської інформації в органах місцевого самоврядування України. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія: наук. журн.* Київ: НАКККиМ, 2019. № 2. С. 78–86. URL: <http://elib.nakkkim.edu.ua/xmlui/handle/123456789/866?show=full>.
3. Венгржновская Т. Как понимать руководителя на невербальном уровне. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2018. № 11. URL: <https://esecretar.mcfrr.ua/686865>.

4. Вовк Н. Інформаційно-аналітичні документи: сфера використання та класифікація. *Вісник Книжкової палати*. 2016. № 4. С. 47–49.
5. Горяшко Р. В., Оніпко Т. В. Організація документного забезпечення управлінської діяльності підприємства. *Збірник наукових статей магістрів Інституту економіки, управління та інформаційних технологій*. Полтава: ПУЕТ, 2018. Ч. 1. С. 141–146. URL : <http://194.44.39.210/handle/123456789/7197>.
6. Дідак О. Інструкція чи Стандарт із діловодства на підприємстві? *Діловодство*. 2020. № 4. С. 8–10.
7. Долякова Т. Менеджер, психолог, референт в одній персоні: портрет сучасного помічника. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2019. № 2. URL: <https://esecretar.mcfr.ua/709572>.
8. Козак І. А., Ковальська Л. А. Удосконалення документаційного забезпечення управління підприємством на основі використання інформаційних технологій. *Вісник студентського наукового товариства ДонНУ імені Василя Стуса*. 2020. Т. 1. № 12. С. 164–168.
9. Коротіна Л. Як вести нараду чи переговори, щоб вас слухали відкривши рота. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2019. № 12. URL: <https://esecretar.mcfr.ua/775833>.
10. Микитенко Н. Системи електронного документообігу як імператив сучасних тенденцій інформатизації. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»*. Серія «Економіка» : науковий журнал. 2019. № 12(40). С. 213–217.
11. Палеха Ю. І., Апшай М. В. Культура керування документацією як складник інформаційної культури організації. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія* : наук. журн. Київ : НАКККиМ, 2020. № 1. С. 49–56. URL: <http://journals.urau.ua/bdi/article/view/205409/205225>.
12. Посадова інструкція секретаря директора підприємства. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2019. № 6. URL: <https://esecretar.mcfr.ua/736806>.
13. Постельжук О. Огляд як вид інформаційно-аналітичних продуктів обласних універсальних наукових бібліотек. *Вісник Книжкової палати*. 2015. № 5. С. 38–41.
14. Сидоренко А. І., Москаленко І. А. Організація роботи з документами в діяльності органів місцевого самоврядування: сучасний вимір. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*: наук. журн. Київ : НАКККиМ, 2019. № 1. С. 73–81. URL: <http://elib.nakkkim.edu.ua/xmlui/handle/123456789/887?show=full>
15. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет. URL: http://pidruchniki.ws/14940511/etika_ta_estetika/mimika_zhesti_poza_vazhlivi_skladovi_profesijnogo_imidzhu_dilovoyi_lyudini.
16. Шевченко А. Організація електронного документообігу на підприємстві. *Баланс. Практичне керівництво*. 2019. № 10. С. 59–61. URL: <https://balance.ua/files/global/2019-PR-10-p59-61-UA.pdf>.

Інтернет-ресурси

1. Довідник секретаря та офіс-менеджера: архів журналу. URL: <https://esecretar.mcfr.ua/npd>.