

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ТАВРІЙСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
імені В.І. ВЕРНАДСЬКОГО**

**Навчально-науковий інститут муніципального управління  
та міського господарства  
Кафедра Інформаційної діяльності та документознавства**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Директор інституту

**В.Б. Кисельов**

*В.Б. Кисельов* «28» січня 2020

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА РЕФЕРЕНТСЬКОЇ ТА ОФІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

**за спеціальністю 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»**

**спеціалізації «Документознавство та інформаційна діяльність»**

**Навчально-науковий інститут муніципального управління та міського  
господарства**

**Київ - 2020 рік**

Робоча програма з навчальної дисципліни «Теорія і практика референтської та офісної діяльності» складена для здобувачів вищої освіти відповідно до програми підготовки фахівців за спеціальністю 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» ступеня вищої освіти «бакалавр», за денною та заочною формою навчання.

Розробники:

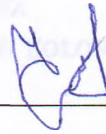
Мельничук Л.І. – к.пед.н., доцент кафедри інформаційної діяльності та документознавства;

Соколан В.Л. – викладач кафедри інформаційної діяльності та документознавства.

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри Інформаційної діяльності та документознавства

Протокол від «27» січня 2020 року № 6

В.о. завідувача кафедри інформаційної діяльності та документознавства



Ю.В. Данькевич

## 1. Програма навчальної дисципліни

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

**Міждисциплінарні зв'язки:** дисципліна пов'язана з навчальними предметами «Діловодство», «Документознавство» та «Управлінське документознавство», «Зв'язки з громадськістю», «Основи організації праці документознавців», що створює можливості для узагальнення знань, набутих студентами в інших навчальних курсах.

Програма навчальної дисципліни складається з таких розділів:

1. Референтська діяльність у сучасному офісі.
2. Комунікативна складова роботи в офісі.

### 1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни «Теорія і практика референтської та офісної діяльності» є формування у слухачів сучасних теоретичних знань у сфері референтської та офісної діяльності.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни «Теорія та практика референтської та офісної діяльності» є: надання теоретичних знань і практичних навичок, що дозволять систематизувати сукупність відомостей з інших дисциплін для успішного їх використання у щоденній практичній діяльності в умовах роботи в офісі. Практичні навички, набуті у процесі навчання допоможуть організовувати свою роботу і роботу керівника, офісу, керувати діловодством, будувати взаємовідносини з колегами, діяти у проблемних ситуаціях, планувати кар'єру, а отже, бути високопрофесійними фахівцями референтної справи.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

**знати:**

- основи діловодства;
- функції та загальні вимоги до професії секретаря-референта;
- кваліфікаційну характеристику офіс-менеджера;
- ознайомитися з основами менеджменту організації;
- чинники і критерії вибору кар'єри;
- служби документаційного забезпечення;
- документообіг: поняття, етапи, основні задачі;
- розгляд, реєстрацію, розподіл документів;
- контроль за виконанням документів і термінами;
- формування справ, зберігання документів;

- зберігання документів з обмеженим доступом;
- засоби безпеки при роботі з паперовими та електронними документами;
- складові офісного простору;
- класифікацію офісів;
- стильові концепції інтер'єру сучасного офісу;
- поняття про віртуальний електронний офіс;
- особистісний імідж секретаря-референта;
- поняття і принципи корпоративної культури;
- основні принципи службового етикету;
- етику державних службовців;
- поняття і сутність ділового спілкування;
- види ділових бесід;
- основні вимоги до етикету телефонної розмови;
- організацію прийому відвідувачів;
- захист інформації при роботі з відвідувачами;
- види нарад та їх класифікацію;
- класифікацію ділових прийомів;

#### **вміти:**

- працювати з документами в офісі: прийом, реєстрація, контроль за виконанням;
- навчитися планувати робочий день;
- планувати кар'єру: визначати пріоритети та цілі;
- організувати робоче місце своє та керівника;
- освоїти використання організаційної техніки: факсу, копіювального апарату, сканеру;
- опанувати психологію ділового спілкування, основу етики та естетики;
- удосконалити ведення довідково-пошукової роботи;
- планувати і організувати роботу при прийомі відвідувачів;
- спілкуватися у конфліктних ситуаціях;
- забезпечити ефективну роботу керівника, зокрема його інформаційне обслуговування;
- опанувати організацію прийомів відвідувачів, налагодження ділових контактів;
- організувати ділові заходи (наради, презентації, ділові зустрічі);
- здійснювати підготовку до переговорів, відряджень;
- організувати і планувати презентації;
- готувати офіційні привітання, подарунки.

На вивчення навчальної дисципліни «Теорія і практика референтської та офісної діяльності» заплановано 120 годин 4 кредити ECTS.

Мова навчання: українська мова.

**Консультативну допомогу здобувачі вищої освіти** можуть отримати у науково-педагогічних працівників кафедри інформаційної діяльності та документознавства, які безпосередньо проводять заняття.

## Структура навчальної дисципліни

### Розділ 1. Референтська діяльність у сучасному офісі

#### Тема 1. Загальна характеристика референтської діяльності

Професія секретаря-референта: функції та загальні вимоги. Класифікатор професій України. Секретар, референт, офіс-менеджер, ресепшійоніст, персональний секретар, помічник керівника. Кваліфікаційна характеристика офіс-менеджера. Ділові якості секретаря-референта. Організація робочого місця. Класифікація робочих місць. Ергономічне забезпечення робочого місця. Автоматизація процесів управління. Планування робочого дня: день, тиждень, місяць, квартал. Оптимальний ритм роботи в офісі. Побудова кар'єри: базова освіта, набуття знань з суміжних дисциплін.

#### Тема 2. Планування кар'єри

Кар'єра і життя. Планування кар'єри: визначення пріоритетів та цілей. Чинники і критерії вибору кар'єри. Кар'єра і самовизначення. Управління кар'єрою. Професіографія.

#### Тема 3. Робота з документами в офісі

Служби документаційного забезпечення. Вид, структура, функції та завдання служби діловодства. Організація праці персоналу служби діловодства установи. Документообіг: поняття, етапи, основні задачі. Розгляд, реєстрація, розподіл документів. Формування вхідної, вихідної документації. Систематизація документів. Контроль за виконанням документів і термінами. Формування справ, зберігання документів. Зберігання документів з обмеженим доступом. Засоби безпеки при роботі з паперовими та електронними документами.

#### Тема 4. Сучасний офіс

Сучасний офіс: види та сутність офісної діяльності. Організація інформаційно-довідкової роботи. Підготовка звіту для керівника. Оволодіння усіма можливостями оргтехніки. Телефонне обслуговування. Ефективне вирішення проблем по телефону. Мистецтво вести телефонні переговори. Організація прийому відвідувачів: запланований, незапланований. Раціональний розподіл часу. Підготовка відряджень. Стисла та розширена програми поїздки. Взаємовідносини у колективі. Етика корпоративних стосунків. Підготовка офіційних привітань, подарунків. Законодавство щодо подарунків державним службовцям.

### Розділ 2. Комунікативна складова роботи в офісі

#### Тема 5. Корпоративна культура.

Особистісний імідж секретаря-референта. Поняття і принципи корпоративної культури. Структурні елементи корпоративної культури.

Основні принципи службового етикету. Етика державних службовців. Світова практика.

### Тема 6. Ділове спілкування.

Поняття і сутність ділового спілкування. Невербальне спілкування. Ділова бесіда. Види бесід. Телефонне обслуговування. Основні вимоги до етикету телефонної розмови.

### Тема 7. Організація прийому відвідувачів.

Організація прийому відвідувачів. Графік, час, місце прийому відвідувачів. Планування і організація роботи при прийомі відвідувачів. Техніка прийому відвідувачів. Захист інформації при роботі з відвідувачами. Спілкування у конфліктних ситуаціях.

### Тема 8. Організація ділових заходів.

Види нарад та їх класифікація. Підготовка нарад. Збори і наради, відмінності між ними. Класифікація ділових прийомів. Підготовка до переговорів. Організація і планування презентацій. Презентація у Power Point. Підготовка відряджень. Підготовка офіційних привітань, подарунків. Підготовка та проведення виставок.

## 2. Опис навчальної дисципліни

| Найменування показників        | Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти               | Характеристика навчальної дисципліни |                       |
|--------------------------------|---|--------------------------------------|-----------------------|
|                                |   | денна форма навчання                 | заочна форма навчання |
| Кількість кредитів ECTS – 4    | Галузь знань 02 «Культура і мистецтво»                          | вибіркова                            |                       |
| Кількість розділів – 2         | Спеціальність 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» | <b>Рік підготовки:</b>               |                       |
| Загальна кількість годин – 120 |   | 2-й                                  | 2-й                   |
|                                |   | <b>Семестр</b>                       |                       |
| 4-й                            |   | 4-й                                  |                       |
|                                | Ступінь вищої освіти: бакалавр                                  | <b>Лекції</b>                        |                       |
|                                |   | 16 год.                              | 4 год.                |
|                                |   | <b>Семінарські</b>                   |                       |
|                                |   | 18 год.                              | 6 год.                |
|                                |   | <b>Самостійна робота</b>             |                       |
|                                |   | 86 год.                              | 110 год.              |
| <b>Вид контролю:</b>           |   |                                      |                       |
| залік                          |   |                                      |                       |

### 3. Структура навчальної дисципліни

| Назви розділів і тем                                       | Кількість годин |              |   |      |      |              |              |   |      |      |
|--|-----------------|--------------|---|------|------|--------------|--------------|---|------|------|
|  | денна форма     |              |   |      |      | Заочна форма |              |   |      |      |
|  | Всього          | у тому числі |   |      |      | Всього       | у тому числі |   |      |      |
|  |                 | л            | п | сем. | с.р. |              | л            | п | сем. | с.р. |
| 1  | 2               | 3            | 4 | 5    | 6    | 7            | 8            | 9 | 10   | 11   |
| <b>Розділ 1. Референтська діяльність у сучасному офісі</b> |                 |              |   |      |      |              |              |   |      |      |
| Тема 1. Загальна характеристика референтської діяльності   | 15              | 2            | - | 2    | 11   | 15           | 0.5          | - | 0.5  | 14   |
| Тема 2. Планування кар'єри                                 | 15              | 2            | - | 2    | 11   | 15           | 0.5          | - | 0.5  | 14   |
| Тема 3. Робота з документами в офісі                       | 15              | 2            | - | 3    | 10   | 15           | 1            | - | 1    | 13   |
| Тема 4. Сучасний офіс                                      | 15              | 2            | - | 2    | 11   | 14.5         | -            | - | 0.5  | 14   |
| Разом за розділом 1  | 60              | 8            | - | 9    | 43   | 59,5         | 2            | - | 2.5  | 55   |
| <b>Розділ 2. Комунікативна складова роботи в офісі</b>     |                 |              |   |      |      |              |              |   |      |      |
| Тема 5. Корпоративна культура                              | 15              | 2            | - | 2    | 11   | 15,5         | 0.5          | - | 1    | 14   |
| Тема 6. Ділове спілкування.                                | 15              | 2            | - | 2    | 11   | 15           | -            | - | 1    | 14   |
| Тема 7. Організація прийому відвідувачів                   | 15              | 2            | - | 2    | 11   | 15           | 0.5          | - | 0.5  | 14   |
| Тема 8. Організація ділових заходів                        | 15              | 2            | - | 3    | 10   | 15           | 1            | - | 1    | 13   |
| Разом за розділом 2  | 60              | 8            | - | 9    | 43   | 60,5         | 2            | - | 3,5  | 55   |
| <b>Залік</b>   |                 |              |   |      |      |              |              |   |      |      |
| <b>Усього годин</b>  | 120             | 16           | - | 18   | 86   | 120          | 4            | - | 6    | 110  |

### 4. Плани семінарських та практичних занять

#### Тема 1. Загальна характеристика референтської діяльності

##### Питання до семінарського заняття:

1. Професія секретаря-референта: функції та загальні вимоги.
2. Кваліфікаційна характеристика офіс-менеджера.
3. Офісний простір.
4. Організація робочого місця.
5. Планування робочого дня.
6. Щоденник як ефективний інструмент управління робочим часом.

#### Тема 2. Планування кар'єри

##### Питання до семінарського заняття:

1. Планування кар'єри: визначення пріоритетів та цілей.
2. Чинники і критерії вибору кар'єри.
3. Кар'єра і самовизначення.

4. Управління кар'єрою.
5. Складання резюме.
6. Складання друкованого супроводжуючого листа.

### **Тема 3. Робота з документами в офісі**

#### **Питання до семінарського заняття:**

1. Основні задачі документообігу.
2. Розгляд, реєстрація, розподіл документів.
3. Контроль за виконанням документів і термінами.
4. Формування справ, зберігання документів.
5. Зберігання документів з обмеженим доступом.
6. Засоби безпеки при роботі з паперовими носіями.
7. Засоби безпеки при роботі з електронними носіями.

### **Тема 4. Сучасний офіс.**

#### **Питання до семінарського заняття:**

1. Сучасний офіс: види та сутність офісної діяльності.
2. Класифікація офісів.
3. Стильові концепції інтер'єру сучасного офісу.
4. Віртуальний електронний офіс.
5. Управлінський апарат.

### **Тема 5. Корпоративна культура**

#### **Питання до семінарського заняття:**

1. Особистісний імідж секретаря-референта.
2. Поняття і принципи корпоративної культури.
3. Структурні елементи корпоративної культури.
4. Основні принципи службового етикету.
5. Етика державних службовців. Світова практика.

### **Тема 6. Ділове спілкування**

#### **Питання до семінарського заняття:**

1. Поняття і сутність ділового спілкування.
2. Невербальне спілкування.
3. Ділова бесіда. Види бесід.
4. Телефонне обслуговування.
5. Основні вимоги до етикету телефонної розмови.

### **Тема 7. Організація прийому відвідувачів**



**Питання до семінарського заняття:**

1. Організація прийому відвідувачів.
2. Графік, час, місце прийому відвідувачів.
3. Планування і організація роботи при прийомі відвідувачів.
4. Техніка прийому відвідувачів.
5. Захист інформації при роботі з відвідувачами.
6. Спілкування у конфліктних ситуаціях.

**Тема 8. Організація ділових заходів****Питання до семінарського заняття:**

1. Види нарад та їх класифікація. Підготовка нарад.
2. Збори і наради, відмінності між ними.
3. Класифікація ділових прийомів.
4. Підготовка до переговорів.
5. Організація і планування презентацій.
6. Презентація у Power Point.
7. Підготовка відряджень.
8. Підготовка офіційних привітань, подарунків.
9. Підготовка та проведення виставок.

**5. Завдання самостійної роботи****5.1. Практикум**

1. Організація робочого місця.
2. Планування робочого дня.
3. Ведення робочого щоденника .
4. Планування кар'єри.
5. Складання резюме.
6. Складання друкованого супроводжуючого листа.
7. Формування справ, зберігання документів.
8. Зберігання документів з обмеженим доступом.
9. Ділова бесіда. Види бесід.
10. Телефонне обслуговування.
11. Техніка прийому відвідувачів.
12. Спілкування у конфліктних ситуаціях.
13. Підготовка до переговорів.
14. Презентація у PowerPoint.
15. Підготовка офіційних привітань, подарунків.

## 5.2. Орієнтовний перелік питань для тестового контролю самостійної роботи.

1. Сучасний офіс: види та сутність офісної діяльності.
2. Управлінський апарат.
3. Професія секретаря-референта: функції та загальні вимоги.
4. Кваліфікаційна характеристика офіс-менеджера.
5. Офісний простір.
6. Організація робочого місця.
7. Планування робочого дня.
8. Щоденник як ефективний інструмент управління робочим часом.
9. Планування кар'єри.
10. Служби документаційного забезпечення.
11. Документообіг: поняття, етапи, основні задачі.
12. Розгляд, реєстрація, розподіл документів.
13. Контроль за виконанням документів і термінами.
14. Формування справ, зберігання документів.
15. Зберігання документів з обмеженим доступом.
16. Засоби безпеки при роботі з паперовими та електронними документами.
17. Взаємовідносини у колективі.
18. Корпоративна культура.
19. Організація інформаційно-довідкової роботи.
20. Телефонне обслуговування.
21. Організація прийому відвідувачів.
22. Захист інформації при роботі з відвідувачами.
23. Спілкування у конфліктних ситуаціях.
24. Підготовка відряджень.
25. Особливості ділового спілкування.
26. Ділова бесіда.
27. Види ділових заходів.
28. Нарада.
29. Організація переговорів, презентацій, прийомів.
30. Підготовка та проведення виставок.

## 6. Індивідуальні завдання

Індивідуальна та консультативна робота з вивчення дисципліни «Теорія і практика референтської та офісної діяльності» здійснюється у формі: індивідуальних завдань, перевірки та захисту завдань, що винесені на поточний контроль, написання самостійних/контрольних робіт. Темі контрольних робіт визначаються викладачем та містять теоретичні положення дисципліни і практичні аспекти її застосування.

До проведення консультацій, студенти готують конкретні питання до викладача й отримують відповіді на них та пояснення.

Індивідуальні заняття проводяться, за необхідності, з окремими студентами з метою підвищення рівня їхньої підготовки та розвитку індивідуальних

творчих здібностей.

## 7. Засоби оцінювання

Реалізація навчально-виховних завдань потребує комплексного використання різноманітних методів навчання, які мають забезпечити взаємопов'язану та цілеспрямовану діяльність педагога й студентів. Методи навчання реалізуються через систему прийомів та засобів навчальної діяльності. Вони мають забезпечити взаємозв'язок трьох компонентів: мотиваційного, організаційно-ділового і контрольного-оцінного. У першому випадку треба використовувати методи, спрямовані на формування у студентів інтересу до пізнавальної діяльності. У групі організаційно-ділового компоненту виділяють методи організації і забезпечення мисленнєвої діяльності (індуктивний, дедуктивний, репродуктивного та пошукового характеру). Такі методи називають словесними, наочними і практичними. У групі контрольного-оцінного компонента визначають методи пов'язані з контролем за навчальною діяльністю студентів.

До словесних методів навчання належать: розповідь, пояснення, бесіда, лекція. Ці методи використовуються під час лекційних та семінарських занять з дисципліни «Теорія і практика референтської та офісної діяльності».

Розповідь – це метод навчання, який передбачає оповідну, описову форму розкриття навчального матеріалу з метою спонукання студентів до створення в уяві певного образу.

Пояснення – вербальний метод навчання, за допомогою якого педагог розкриває сутність певного явища, закону, процесу. Він ґрунтується не стільки на уяві, скільки на логічному мисленні з використанням попереднього досвіду студентів.

Бесіда передбачає використання попереднього досвіду студентів з певної галузі знань і на основі цього приведення їх за допомогою діалогу до усвідомлення нових явищ, понять або відтворення вже наявних. З цього погляду виділяють два види бесіди: евристичну й репродуктивну. За місцем у навчальному процесі розрізняють вступну, поточну й підсумкову бесіди.

Лекція – це метод, за допомогою якого педагог у словесній формі розкриває сутність наукових понять, явищ, процесів, логічно пов'язаних, об'єднаних загальною темою.

Ефективне навчання неможливе без широкого використання наочних методів. Вони зумовлені діалектичними закономірностями пізнання і психологічними особливостями сприймання. Наочні методи передбачають насамперед використання демонстрації та ілюстрації. При цьому варто зауважити, що ці методи можуть застосовуватись як прийоми реалізації вимог інших методів.

Демонстрація – це метод навчання, який передбачає показ предметів і процесів у натурі, динаміці.

Ілюстрація – метод навчання, за допомогою якого предмети і процеси розкриваються через їх символічне зображення (світлини, малюнки, схеми, графіки та ін.).

Досить суттєвим у використанні наочних методів навчання є володіння технологією і технікою виготовлення й використання засобів демонстрації та ілюстрації. Особливої уваги потребує використання технічних засобів навчання, й зокрема комп'ютерної техніки. Зазначений метод відіграє значну роль у процесі організації самостійної роботи студентів.

Під час виконання самостійної роботи використовуються інтерактивні методів навчання (робота у малих групах, мозковий штурм, ситуативне моделювання, опрацювання дискусійних питань). Окрім того з метою активізації розумової діяльності студентів застосовуються: проблемний виклад навчального матеріалу, частково-пошуковий метод.

Проблемний виклад передбачає створення викладачем проблемної ситуації, допомогу студентам у виділенні та «прийнятті» проблемного завдання, використанні словесних методів (лекції, пояснення) для активізації мисленнєвої діяльності студентів, спрямованої на задоволення пізнавального інтересу шляхом отримання нової інформації.

Частково-пошуковий метод включає студентів у пошук шляхів, прийомів і засобів розв'язання пізнавального завдання. Для забезпечення дієвості цього методу необхідно створити проблемну ситуацію і спонукати студентів до розуміння і «прийняття» пізнавального завдання; керувати ходом пошукової мисленнєвої діяльності студентів з використанням системи логічно вмотивованих запитань; стимулювати і схвалювати пізнавальну діяльність студентів у процесі розв'язання навчальних завдань; аналізувати успіхи і помилки, труднощі.

Контроль набутих студентами знань відбувається під час традиційного опитування на практичних заняттях. З метою оцінювання знань використовуються також відкриті та закриті тестові запитання. Для зручності блок тестів з однієї теми повинен складати не менше 10 одиниць. Оцінювання відбувається виходячи з відсотку правильних відповідей оцінка ставиться за п'ятибальною шкалою. Нижче наводяться оцінки за виконання творчих завдань, які пропонуються студентам.

*Перелік видів творчих завдань для самостійного виконання студентами та їх оцінка*

| № | Вид роботи         | Зміст роботи  | Оцінка   |
|---|--------------------|---|--|
| 1 | 2                  | 3   | 4  |
| 1 | Реферат            | Текст реферату обсягом 8-10 стор., опорний конспект, за яким він буде доповідатися на занятті     | <b>1 -5</b> , в залежності від повноти викладення матеріалу.   |
| 2 | Тести              | Загальна кількість 20. Складаються з запитання і чотирьох відповідей, одна з яких правильна       | <b>від 0,5 до 1 б.</b> за правильну відповідь. В залежності від змісту, оригінальності, зрозумілості для студентів |
| 3 | Виробничі ситуації | Кожна ситуація має на меті сформулювати практичні навички з питань організації офісної діяльності | <b>1 -5, за кожен виробничу ситуацію.</b>  |

## 8. Критерії та рейтингова система оцінювання результатів навчання.

### Приклад для заліку

| Поточний контроль |    |    |    |            |    |    | Сума |     |
|-------------------|----|----|----|------------|----|----|------|-----|
| Розділ №1         |    |    |    | Розділ № 2 |    |    |      | 100 |
| T1                | T2 | T3 | T4 | T5         | T6 | T7 | T8   |     |
| 12                | 12 | 12 | 12 | 12         | 12 | 12 | 12   |     |

### Шкала оцінювання: національна та ECTS

| Оцінка в балах | Оцінка за національною шкалою | Оцінка ECTS |                                   |
|----------------|-------------------------------|-------------|-----------------------------------|
|                |                               | Оцінка      | Пояснення                         |
| 90-100         | відмінно                      | <b>A</b>    | відмінне виконання                |
| 80-89          | добре                         | <b>B</b>    | вище середнього рівня             |
| 75-79          |                               | <b>C</b>    | загалом хороша робота непогано    |
| 66-74          |                               | <b>D</b>    | виконання відповідає              |
| 60-65          | <b>E</b>                      |             | мінімальним критеріям             |
| 30-59          | незадовільно                  | <b>FX</b>   | необхідне перескладання           |
| 0-29           |                               | <b>F</b>    | необхідне повторне вивчення курсу |

## 9. Орієнтовний перелік питань для підсумкового контролю

1. Порівняльна характеристика функцій секретарів різних рівнів (4 на вибір).
2. Перспективи правцевлаштування у державних установах.
3. Переваги працевлаштування у міжнародних компаніях.
4. Офісний простір.
5. Організація робочого місця.
6. Планування робочого дня.
7. Щоденник як ефективний інструмент управління робочим часом.
8. Планування кар'єри.
9. Старт кар'єрного зросту з малого підприємства: перевага чи недолік?
10. Електронний офіс – офіс майбутнього.
11. Віртуальний офіс.
12. Національні особливості ділового етикету зарубіжних країн.
13. Самопрезентація.
14. Ідеальний офіс, який він?
15. Стилi ділових приміщень.
16. Європейська практика відкритого офісного простору.
17. Стилi кабінету керівника.
18. Традиції американського офісу.

19. Філософія японського офісу.
20. Програмне забезпечення сучасного офісу.
21. Технічне забезпечення сучасного офісу.
22. Психологічні якості гарного комунікатора.
23. Засоби безпеки при роботі з паперовими та електронними документами.
24. Взаємовідносини у колективі.
25. Корпоративна культура.
26. Організація інформаційно-довідкової роботи.
27. Телефонне обслуговування.
28. Організація прийому відвідувачів.
29. Захист інформації при роботі з відвідувачами.
30. Спілкування у конфліктних ситуаціях.
31. Підготовка відряджень.
32. Особливості ділового спілкування.
33. Ділова бесіда.
34. Види ділових заходів.
35. Нарада.
36. Спілкування – основний інструмент секретаря-референта.
37. Вербальні і невербальні засоби комунікації.
38. Вміння ставити правильно запитання.
39. Компроміс – ефективний вихід із конфлікту?
40. Організація переговорів, презентацій, прийомів.

## 10. Рекомендована література

### Основна

1. Анодина Н.Н. Документооборот в организации / Н.Н. Анодина - М.: Омега-Л, 2007. - 170 с.
2. Байкова И.Ю. Настольная книга секретаря-референта / И.Ю. Байкова – М.: Эксмо-пресс, 2010. – 304 с.
3. Беспяньська Г.В. Справочинство / Г.В. Беспяньська – К.: Україна, 2006. – 504 с.
4. Варенко В.М. Референтна справа / В.М. Варенко – К.: Кондор, 2009. - 210 с.
5. Василик М. А. Основы теории коммуникации / М.А. Василик – М.: Гардарики, 2007. — 531 с.
6. Волгина И.В. Офис-менеджер: Практическое пособие / И.В. Волгина – М.: Дашков и К, 2009. – 452 с.
7. Галахов В.В. Секретарское дело / В.В. Галахов – М.: Проспект, 2007. – 608 с.
8. Демин Ю. Делопроизводство. Подготовка служебных документов / Ю. Демин – М.: 2008 – 224 с.
9. Казакевич Т.А. Документационный сервис / Т.А. Казакевич, А.И. Ткалич – М.: Академия, 2010. – 160 с.
10. Касьянова Г.Ю. Секретарско едело: азбука мастерства / Г.Ю. Касьянова – М., 2007. – 247 с.
11. Класифікатор професій ДК 003: 2005. Держспоживстандарт України, 2005, К.: Вид-во «Соціформ», 2005.
12. Корнеева Л.В. Настольная книга офис-менеджера / Л.В. Корнеева – М.: Дашков и К, 2009. – 308 с.
13. Лагунова М. М. Соціально-психологічні аспекти управлінської діяльності / М.М. Лагунова – К.: Центр сприяння інституц. розв. держ. служби – 2006 – 196
14. Національний Стандарт України Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації: ДСТУ 4163-2003 — Вимоги до оформлювання документів // Наказ Держспоживстандарту України від 7 квітня 2003 р., № 55.
15. Новейший справочник офис-менеджера. – Ростов-на-Дону, Феникс. – 2010. – 304 с.
16. Референт руководителя / Романова Н.Н., Наденова Т.М., Гордиенко Т.В., Гончарова Л.М., Гойхман О.Л. – М.: Ось-89, 2008. – 528 с.
17. Савицький В.Т. До питання про класифікацію управлінської документації / В.Т. Савицький // Університетські записки: Часопис Хмельницького університету управління та права. - 2007. - №3. - С. 48-56.
18. Стенюков М.В. Курс секретарского дела / М.В. Стенюков – М.: Приор, 2008. – 240 с.
19. Стенюков М.В. Секретарское дело / М.В. Стенюков – М.: Приор, 2009. – 238 с.
20. Филипова И. М. Управленческая психология / И.М. Филипова - М.: Вершина, 2006. — 336 с.

21. Швецова-Водка Г. Структура документознавства і його місце серед суміжних наукових дисциплін / Г. Швецова-Водка // Студії з архівної справи та документознавства. - К., 2004. - Т. 12. - С. 120–125.
22. Швецова-Водка Г.М. Документознавство / Г.М. Швецова-Водка – К.: Знання, 2007. – 398 с.
23. Шевчук С. П. Управління сучасним офісом (офіс-менеджмент): Навчальний посібник / С.П. Шевчук, В.А. Скороходов — К.: «Видавничий дім «Професіонал», Центр учбової літератури, 2010. — 184 с.

### Додаткова

1. Архангельская М. Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам / М.Д. Архангельская — М., 2007.
2. Балабанова Л. В., Сардак О. В. Організація праці менеджера: Підручник / Л.В. Балабанова, О.В. Сардак — К.: ВД «Професіонал», 2007.
3. Биков І. Ю. Microsoft Office в задачах економіки та управління / І.Ю. Биков, М.В. Жирнов, І.М. Худякова — К.: ВД „Професіонал», 2006.
4. Дмитриева Е. Переезд в новый офис: управление стихийным бедствием / Е. Дмитриева // Современный офис. — 2006. — № 6.
5. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 1 «Професії працівників, які є загальними для всіх видів економічної діяльності». Розділ 1 «Професії керівників, професіоналів, фахівців та технічних службовців». — Краматорськ: Центр продуктивності, 2005.
6. Жуковська В. М. Діловодство. Практикум: Навч. посіб. / В.М. Жуковська — К.: Київ. Нац. Торг. — екон. ун-т, 2007.
7. Коленченко А. Алгебра и гармония: этикет рабочего места и делового общения / А. Коленченко // Довідник секретаря та офіс-менеджера. — 2008. — №5. — С. 50–57.
8. Кузнецов И. В. Деловая этика и деловой этикет / И.В. Кузнецов — Ростов на Дону, 2007.
9. Кукушин В. Д. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов / В.Д. Кукушин — М., 2008.
10. Менеджмент: Навч. посіб. для студ. Вищ. Навч. Закл. / За ред. Г.В. Щокіна, М.Ф. Головатого, О.В. Антонюка, В.П. Сладкевича. – К.: МАУП, 2007.
11. Пиз Алан. Язык телодвижений / Пиз Адлан — М., 2002
12. Скороходов В. А. АРМ менеджера / В.А. Скороходов, И.М. Худякова — К.: ВД „Про-фесіонал», 2007.
13. Рыбченкова Т. В. Рациональная организация офисного пространства / Т.В. Рыбченкова // Секретарь-референт. — 2007. — №5.
14. Хьюбер Ч. Первое впечатление: язык мимики и жестов / Ч. Хьюбер — М., 2007.



## 11. Інформаційні ресурси

1. Поради секретарів . <http://secretariat.com.ua>
2. <http://www.intuit.ru/>
3. Секретар керівника // <http://5ka.ru/87/19547/2.html>
4. Организация работы секретаря // <http://5ballov.ru/referats/preview>
5. <http://www.slv.com.ua/book/32/2071.html>