

Міністерство освіти і науки України
Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

Кафедра документознавства та української мови (№ 801)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник проектної групи



(підпис)

О. О. Карпенко

(ініціали та прізвище)

«31» 08 2020 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА *ОБОВ'ЯЗКОВОЇ*
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Теорія і практика референтської діяльності

(назва навчальної дисципліни)

Галузь знань: 02 Культура і мистецтво

(шифр і найменування галузі знань)

Спеціальність: 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа

(код і найменування спеціальності)

Освітня програма: Інформаційна, бібліотечна та архівна справа

(найменування освітньої програми)

Форма навчання: денна

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Харків 2020 рік

Робоча програма Теорія і практика референтської діяльності
(назва дисципліни)
для студентів за спеціальністю 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
освітньою програмою Інформаційна, бібліотечна та архівна справа

«19» червня 2020 р. – 17 с.

Розробник: Коновченко О.В., доцент каф. 801, к.філол.н., доцент
(прізвище та ініціали, посада, науковий ступінь і вчене звання)  (підпис)

Робочу програму розглянуто на засіданні кафедри документознавства
та української мови (№ 801)

(назва кафедри)
Протокол № 13 від «19» 06 2020 р.

Завідувач кафедри к.філос.н., доцент
(науковий ступінь і вчене звання)


(підпис)

А.Є. Прилуцька
(ініціали та прізвище)

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показника	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни (денна форма навчання)
Кількість кредитів – 5	Галузь знань <u>02 Культура і мистецтво</u> (шифр і найменування) Спеціальність <u>029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа</u> (код і найменування) Освітня програма <u>Інформаційна, бібліотечна та архівна справа</u> (найменування) Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)	<i>Обов'язкова</i>
Кількість модулів – 2		Навчальний рік
Кількість змістових модулів – 2		2020/2021
Індивідуальне завдання: <u>контрольна робота (РК)</u> (назва)		Семестр
Загальна кількість годин – 64 <i>години аудиторних занять/150 годин</i>		<u>6</u> -й
		Лекції*
		<u>32</u> години
		Практичні, семінарські*
		<u>32</u> години
Кількість тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 <i>години</i> самостійної роботи студента – 5,4 <i>години</i>		Лабораторні*
		–
		Самостійна робота
		<u>86</u> годин
		Вид контролю
		модульний контроль, іспит

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної роботи становить:

для денної форми навчання – 64 *аудиторні години/86 годин самостійної роботи.*

* Аудиторне навантаження може бути зменшене або збільшене на одну годину залежно від розкладу занять.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета вивчення: сформувати в студентів комплекс знань та умінь, пов'язаних із професійною діяльністю секретаря-референта керівника.

Завдання:

- ознайомитись із законодавчою і нормативно-методичною базою діяльності секретаря-референта;
- розглянути особливості організації роботи секретаря-референта керівника;
- сформувати необхідний секретареві-референтові комплекс знань та умінь, потрібних для забезпечення ефективної діяльності керівника сучасної організації.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні досягти таких **компетентностей**:

ЗК1. Здатність до абстрактного мислення, до аналізу й синтезу, узагальнення інформації в процесі підготовки первинних і/або вторинних документів;

ЗК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях з інформаційного обслуговування споживачів в системі соціальних комунікацій;

ЗК7. Здатність до пошуку, опрацювання та аналізу інформації з різних джерел для задоволення інформаційних потреб споживачів;

ФК1. Здатність забезпечувати відбір, аналіз, оцінку, систематизацію, зберігання, розповсюдження та надання в користування інформації та знань у будь-яких формах у різних підсистемах соціальних комунікацій, зокрема в сфері інформаційно-документаційного забезпечення та бездокументного обслуговування управлінської діяльності;

ФК6. Здатність підтримувати ділову комунікацію з усіма суб'єктами інформаційного ринку, користувачами, партнерами, органами влади та управління, засобами масової інформації на професійному рівні.

Програмні результати навчання:

РН3. Керувати документаційними процесами діяльності установ, користуватися засобами електронного документообігу, організовувати референтну та офісну діяльність;

РН11. Здійснювати пошук інформації в різних джерелах для розв'язання професійних завдань щодо надання інформаційних послуг та продуктів, релевантних запитам споживачів;

РН20. Застосовувати знання та вміння в інформаційно-сервісній галузі з урахуванням вітчизняного та міжнародного досвіду.

Міждисциплінарні зв'язки: «Діловодство», «Лінгвістичні основи документознавства», «Архівознавство», «Інформаційно-аналітична діяльність», «Аналітико-синтетична переробка документної інформації», «Риторика».

3. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1.

Змістовий модуль 1. Сутність референтської діяльності. Референтські функції в роботі секретаря-референта.

Тема 1. Референтська діяльність: сутність та виникнення. Правові основи діяльності секретаря-референта.

Предмет, мета і завдання курсу «Теорія і практика референтської діяльності».

Поняття референтської діяльності.

Секретар і референт як представники секретарської професії. Діяльність секретаріату в структурі апарату управління.

Категорії секретарів та їхні функції. Функції секретаря-референта: із документального забезпечення управління (діловодні, технічні), бездокументного обслуговування управління (адміністративні, організаційні, технічні, сервісні) та референтські (аналітичні).

Законодавча та нормативно-методична база роботи секретаря-референта. Трудовий кодекс. Закони, що регулюють окремі аспекти документування та роботи з документами. Нормативно-методичні документи з діловодства та архівної справи.

Регламентація посадових обов'язків секретаря-референта. Залежність функцій секретаря-референта від рівня керівника, напряму діяльності установи, обсягу документообігу, системи документального забезпечення.

Професійні вимоги до секретаря-референта: рівень освіти, професійні знання й навички, ділові й особисті якості.

Європейські вимоги до кваліфікації секретаря.

Тема 2. Працевлаштування й адаптація до роботи секретаря-референта.

Працевлаштування на посаду секретаря-референта. Пошук роботи. Складання резюме. Значення рекомендацій. Проходження співбесіди. Оформлення трудових відносин.

Адаптація до роботи секретаря-референта. Корпоративна культура та традиції. Фірмовий стиль. Етапи адаптації. Ознайомлення з робочим місцем. Приймання-передавання справ та з'ясування діловодних функцій. Налагодження стосунків із керівником та колегами по роботі. Службовий етикет. Службова субординація. Технічні прийоми налагодження контакту з людьми. Правила реагування на критику.

Тема 3. Організація та умови роботи секретаря-референта. Організація робочого місця і робочого часу секретаря-референта. Роль секретаря-референта в організації робочого дня керівника.

Структура робочого місця секретаря. Ергономічні та санітарно-гігієнічні вимоги до робочого місця секретаря-референта. Службова бібліотека і робочий архів секретаря-референта. Технічні засоби в секретарській справі. Правила техніки безпеки під час роботи з оргтехнікою.

Планування робочого часу секретаря-референта. Приблизна схема робочого дня секретаря-референта. Нормування праці секретаря-референта. Норми часу на виконання машинописних, стенографічних, діловодних робіт.

Планування роботи керівника. Співвідношення графіка роботи керівника й секретаря.

Тема 4. Референтські функції у роботі секретаря-референта: загальне поняття. Пошук інформації для керівника.

Загальне поняття про референтські функції секретаря-референта. Пошук інформації для керівника як функція секретаря-референта.

Тема 5. Реферування в роботі секретаря-референта.

Поняття про реферування. Етапи процесу реферування. Методи відбирання та подання інформації, необхідної керівникові. Методика реферування одного джерела і кількох джерел. Поняття про реферат. Різновиди рефератів. Вимоги до реферату. Структура й стиль реферату. Реферат і анотація: спільне і відмінне. Оглядово-аналітичні документи в роботі секретаря-референта. Огляд, відгук, рецензія, досьє, дайджест.

Тема 6. Редагування в роботі секретаря-референта.

Поняття про редагування. Техніка редагування текстів. Види правок текстів: правка-вичитування, правка-скорочення, правка-опрацювання, правка-перероблення. Коректурні знаки.

Тема 7. Спічрайтерська діяльність у роботі секретаря-референта.

Поняття про спічрайтерство. Етапи роботи з підготовки текстів письмових замовлень керівника: одержання замовлення на роботу, дослідження теми, збирання матеріалу, опрацювання матеріалу, написання роботи. Стратегічні установки дослідження теми роботи. Переваги й недоліки роботи. Різновиди джерел інформації. Способи фіксування інформації: конспектування (реферування), картографування, ксерокопіювання. Складові опрацювання теми: аспектуалізація, класифікація, вироблення авторської позиції. Техніка написання роботи. Різновиди текстів усних жанрів: промова і доповідь. Підготовка тексту усного виступу керівника. Мета і зміст усного виступу. Структура виступу. Фігури мовлення. Типові вади виступу. Особливості особистості керівника й підготовка виступу для нього. Способи наближення письмового тексту до усного.

Модульний контроль. Модульна контрольна робота № 1.

Змістовий модуль 2. Функції секретаря-референта з бездокументного обслуговування та документального забезпечення управлінської діяльності.

Тема 1. Функції секретаря-референта з бездокументного обслуговування управлінської діяльності: загальне поняття. Діловий етикет. Обслуговування офісу.

Загальне поняття про функції секретаря з бездокументного обслуговування управління: функції адміністративні, організаційні, технічні та сервісні.

Діловий етикет і протокол у роботі секретаря-референта. Поняття про діловий етикет і протокол. Мовленнєвий етикет у діловому спілкуванні секретаря. Правила вітання, представлення, звертання. Етика взаємовідносин із керівником і колегами. Етикет у роботі з відвідувачами. Культура телефонного спілкування. Вимоги до ведення бесіди. Правила етикету споживання їжі. Сервірування столу. Поведінка на корпоративних святах.

Роль секретаря-референта в обслуговуванні офісу. Забезпечення канцелярським приладдям, забезпечення порядку в кабінеті керівника та в приймальні.

Тема 2. Робота секретаря-референта з організації прийому відвідувачів.

Обов'язки секретаря-референта з організації прийому відвідувачів. Категорії відвідувачів: співробітники своєї фірми, працівники інших установ, відряджені, громадяни. Загальні правила прийому відвідувачів. Особливості прийому різних категорій відвідувачів.

Обслуговування відвідувачів керівника (пригощання відвідувачів у кабінеті

керівника). Чайно-кавовий етикет. Правила сервірування столу.

Тема 3. Робота секретаря-референта з організації телефонного обслуговування керівника.

Обов'язки секретаря-референта з організації телефонного обслуговування керівника. Загальні правила ведення телефонних переговорів. Комунікативна поведінка секретаря-референта в разі вхідних телефонних дзвінків. Комунікативна поведінка секретаря-референта в разі вихідних телефонних дзвінків. Особливості ведення «внутрішніх» телефонних переговорів та переговорів мобільним телефоном. Фіксування телефонних повідомлень та переговорів. Правила приймання й передавання телефонограм.

Тема 4. Робота секретаря-референта з організації ділових поїздок (відряджень) керівника.

Обов'язки секретаря-референта з організації ділових поїздок (відряджень) керівника. Підготовка до ділової поїздки (відрядження): з'ясування мети, місця та часу поїздки; розроблення маршруту та програми поїздки; оформлення відрядних документів; придбання квитків та бронювання місць у готелі; підготовка довідково-інформаційних матеріалів та сувенірів. Ступені комфортабельності проживання в готелях. Дії секретаря-референта під час перебування керівника у відрядженні. Дії секретаря-референта після повернення керівника з відрядження.

Тема 5. Робота секретаря-референта з організації нарад та інших колективних управлінських заходів.

Форми управлінської діяльності на підприємстві: наради, засідання, збори, конференції, семінари, симпозиуми. Обов'язки секретаря-референта з організації оперативних нарад з невеликою кількістю учасників. Підготовка до наради з великою кількістю учасників: підготовка порядку денного; визначення кола учасників, дати та місця проведення; підготовка програми та прес-релізу; запрошення учасників; підготовка й тиражування матеріалів; організаційно-технічне забезпечення. Особливості проведення наради з великою кількістю учасників: реєстрація учасників, організаційно-технічне забезпечення. Документування ходу наради. Особливості проведення конфіденційних нарад.

Тема 6. Робота секретаря-референта з організації ділових зустрічей та переговорів. Візитні картки в роботі секретаря-референта.

Ділові зустрічі в діяльності фірми. Підготовка до ділової зустрічі: визначення часу і місця зустрічі; запрошення; визначення складу учасників переговорної групи та протокольної групи; підготовка програми візиту; підготовка необхідної документації; бронювання номерів у готелі; організаційно-технічне забезпечення. Особливості проведення ділових зустрічей. Церемонія зустрічі делегації. Етикет привітання. Протокол розміщення в автомобілях. Поселення в готель. Візит ввічливості. Розміщення за столом переговорів. Психологічні особливості місця зустрічі та форми стола для переговорів. Різновиди візитних карток. Оформлення візитних карток.

Тема 7. Робота секретаря-референта з організації ділових прийомів. Подарунки та сувеніри в діловому світі.

Поняття про ділові прийоми. Класифікація ділових прийомів та їх загальна характеристика. Підготовка до ділового прийому: визначення виду, часу і місця проведення; складання списку запрошених і розсилання запрошень; складання схеми розміщення за столом і меню заходу; підготовка приміщення; продумування сервісного обслуговування; складання сценарію заходу. Особливості проведення ділового прийому. Зустріч гостей. Обмін тостами. Роль подарунка в налагодженні та

підтриманні ділових відносин. Різновиди подарунків: промосувеніри та бізнес-подарунки. Етикет дарування подарунків співробітникам своєї фірми. Етикет дарування подарунків представникам інших фірм. Подарунки іноземним партнерам.

Тема 8. Функції секретаря-референта з документаційного забезпечення управлінської діяльності. Робота секретаря-референта з конфіденційною інформацією.

Загальне поняття про функції секретаря з документаційного забезпечення управління.

Робота секретаря-референта зі складання, оформлення та виготовлення управлінських документів. Зберігання бланків, печаток і штампів. Обов'язки секретаря з друкування, тиражування, копіювання та розсилання документів. Робота секретаря-референта з організації документообігу в кабінеті керівника. Робота секретаря-референта з вхідною, вихідною та внутрішньою документацією. Передання документів у структурні підрозділи. Приймання й передання факсограм. Контроль за виконанням доручень і вказівок керівника. Робота секретаря-референта зі зберігання документів та використання їх у поточній діяльності. Формування й оформлення справ. Відбирання документів для передавання в архів та для знищення.

Поняття про інформацію з обмеженим доступом та її різновиди: інформація службова, таємна та конфіденційна. Нормативно-методичне підґрунтя роботи секретаря з конфіденційною інформацією. Особливості діловодства з документами з обмеженим доступом. Специфіка роботи з персональними відомостями співробітників фірми.

Тема 9. Робота секретаря-референта із запитам на інформацію та з усними й письмовими зверненнями громадян.

Поняття про запит. Нормативно-методичне підґрунтя роботи секретаря із запитам на інформацію. Вимоги до запиту. Особливості діловодства за запитам на інформацію. Поняття про звернення громадян. Різновиди звернень. Нормативно-методичне підґрунтя роботи секретаря зі зверненнями громадян. Вимоги до звернення. Особливості діловодства за письмовими зверненнями громадян. Специфіка роботи з усними зверненнями громадян. Оформлення відповідей за зверненнями громадян.

Модульний контроль. Модульна контрольна робота № 2.

Модуль 2.

Контрольна робота (РК), передбачена в навчальному плані, що виконується під час самостійної роботи студентів.

Контрольний захід: іспит.

4. Структура навчальної дисципліни

Назва змістового модуля і тем	Кількість годин				
	Усього	У тому числі			
		л	п	лаб.	с. р.
1	2	3	4	5	6
Модуль 1					
Змістовий модуль 1. Сутність референтської діяльності. Референтські функції в роботі секретаря-референта					
Тема 1. Референтська діяльність: сутність та виникнення. Правові основи діяльності секретаря-референта	4	2	—	—	2
Тема 2. Працевлаштування та адаптація до роботи секретаря-референта	9	1	2	—	6
Тема 3. Організація та умови роботи секретаря-референта. Організація робочого місця і робочого часу секретаря-референта. Роль секретаря-референта в організації робочого дня керівника	9	1	2	—	6
Тема 4. Референтські функції у роботі секретаря-референта: загальне поняття. Пошук інформації для керівника	8	2	2	—	4
Тема 5. Реферування в роботі секретаря-референта	12	4	4	—	4
Тема 6. Редагування в роботі секретаря-референта	8	2	2	—	4
Тема 7. Спічрайтерська діяльність у роботі секретаря-референта	8	4	2	—	4
Модульний контроль	2	—	2	—	—
Разом за змістовим модулем 1	60	14	16	—	30
Змістовий модуль 2. Функції секретаря-референта з бездокументного обслуговування та документаційного забезпечення управлінської діяльності					
Тема 1. Функції секретаря-референта з бездокументного обслуговування управлінської діяльності: загальне поняття	4	2	—	—	2
Тема 2. Робота секретаря-референта з організації прийому відвідувачів	9	2	1	—	6
Тема 3. Робота секретаря-референта з організації телефонного обслуговування керівника	9	2	1	—	6
Тема 4. Робота секретаря-референта з організації ділових поїздок	10	2	2	—	6

(відряджень) керівника					
Тема 5. Робота секретаря-референта з організації нарад та інших колективних управлінських заходів	10	2	2	–	6
Тема 6. Робота секретаря-референта з організації ділових зустрічей та переговорів. Візитні картки в роботі секретаря-референта	10	2	2	–	6
Тема 7. Робота секретаря-референта з організації ділових прийомів. Подарунки та сувеніри в діловому світі	10	2	2	–	6
Тема 8. Функції секретаря-референта з документаційного забезпечення управлінської діяльності. Робота секретаря-референта з конфіденційною інформацією	8	2	2	–	4
Тема 9. Робота секретаря-референта із запитами на інформацію та усними й письмовими зверненнями громадян	8	2	2	–	4
Модульний контроль	2	–	2	–	–
Разом за змістовим модулем 2	80	18	16	–	46
Усього годин	140	32	32	–	76
Модуль 2					
Індивідуальне завдання (контрольна робота (РК), передбачена в навчальному плані, що виконується під час самостійної роботи)	10	–	–	–	10
Контрольний захід – іспит	–	–	–	–	–
Усього годин	150	32	32	–	86

5. Теми практичних занять

№ п/п	Назва теми	Кількість годин
1	Працевлаштування й адаптація до роботи секретаря-референта.	2
2	Організація робочого місця й робочого часу секретаря-референта. Планування роботи та організація робочого дня керівника	2
3	Референтські функції у роботі секретаря-референта. Пошук інформації для керівника	2
4	Реферування в роботі секретаря-референта. Реферат. Анотація	2
5	Реферування в роботі секретаря-референта. Оглядово-аналітичні документи	2
6	Редагування в роботі секретаря-референта. Правка-вичитування, правка-скорочення, правка-опрацювання, правка-перероблення. Коректурні знаки	2

7	Спічрайтерська діяльність у роботі секретаря-референта. Підготовка тексту публічного виступу для керівника	2
8	Модульна контрольна робота № 1	2
9	Загальне поняття про функції секретаря з бездокументного обслуговування управління. Організація прийому відвідувачів. Організація телефонного обслуговування керівника	2
10	Організація ділових поїздок (відряджень) керівника	2
11	Організація нарад з різною кількістю учасників. Особливості проведення конфіденційних нарад	2
12	Організація ділових зустрічей і переговорів. Візитні картки	2
13	Організація ділових прийомів. Роль подарунка в налагодженні та підтриманні ділових відносин	2
14	Діловодні функції в роботі секретаря-референта. Робота секретаря-референта з конфіденційною інформацією	2
15	Робота секретаря-референта із запитами на інформацію та усними й письмовими зверненнями громадян	2
16	Модульна контрольна робота № 2	2
	Разом	32

6. Самостійна робота

№ п/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Сутність референтської діяльності. Правові основи діяльності секретаря-референта. Посадові обов'язки секретаря-референта: 1. З історії становлення професії секретаря-референта 2. Кваліфікаційні вимоги до секретарів. 3. Посадова інструкція секретаря-референта. 4. Європейські вимоги до кваліфікації секретаря	2
2	Тема 2. Працевлаштування та адаптація до роботи секретаря-референта: 1. Працевлаштування на посаду секретаря-референта. Пошук роботи. 2. Складання резюме. 3. Значення рекомендацій. 4. Проходження співбесіди	6
3	Тема 3. Організація та умови роботи секретаря-референта. Організація робочого місця і робочого часу секретаря-референта: 1. Ергономічні та санітарно-гігієнічні вимоги до робочого місця секретаря-референта. 2. Технічні засоби в секретарській справі. Правила техніки безпеки під час роботи з оргтехнікою. 3. Норми часу на виконання машинописних, стенографічних, діловодних робіт	6
4	Тема 4. Референтські функції у роботі секретаря-референта:	4

	загальне поняття: 1. Пошук інформації для керівника як функція секретаря-референта	
5	Тема 5. Реферування в роботі секретаря-референта: 1. Типологічні особливості реферативних та оглядових видань. 2. Особливості реферування різних видів видань	4
6	Тема 6. Редагування в роботі секретаря-референта: 1. Коректурні знаки	4
7	Тема 7. Спічрайтерська діяльність у роботі секретаря-референта: 1. Письмові жанри в роботі секретаря-референта: доповідь, звіт, аналітичний огляд, програма наради, сценарій святкового заходу, вітальна листівка. 2. Різновиди усних виступів: промови, доповіді	4
8	Тема 1. Функції секретаря-референта з бездокументного обслуговування управлінської діяльності. Роль секретаря-референта в організації робочого дня керівника: 1. Поняття про діловий етикет і протокол. 2. Мовленнєвий етикет у діловому спілкуванні секретаря. Правила вітання, представлення, звертання. 3. Роль секретаря-референта в обслуговуванні офісу (забезпечення канцелярським приладдям, забезпечення порядку в кабінеті керівника та в приймальні). 4. Організація секретарем-референтом найму співробітників для організації. Співбесіда під час приймання на роботу співробітників	2
9	Тема 2. Робота секретаря-референта з організації прийому відвідувачів: 1. Роль секретаря-референта в обслуговуванні відвідувачів керівника (пригощання відвідувачів у кабінеті керівника). Чайно-кавовий етикет. Правила сервірування столу. 2. Етикет у роботі з відвідувачами	6
10	Тема 3. Робота секретаря-референта з організації телефонного обслуговування: 1. Культура телефонного спілкування. 2. Вимоги до ведення бесіди	6
11	Тема 4. Робота секретаря-референта з організації ділових поїздок (відряджень) керівника: 1. Ступені комфортабельності проживання в готелях	6
12	Тема 5. Робота секретаря-референта з організації нарад та інших управлінських заходів із великою кількістю учасників: 1. Документування ходу наради. 2. Організація аудіо- і відеонарад	6
13	Тема 6. Робота секретаря-референта з організації ділових зустрічей та переговорів. Візитні картки в роботі секретаря-референта: 1. Психологічні особливості місця зустрічі та форми стола для переговорів. 2. Правила поведінки учасників під час переговорів.	6

	3. Етикет використання візитних карток	
14	Тема 7. Робота секретаря-референта з організації ділових прийомів. Подарунки та сувеніри в діловому світі: 1. Правила етикету споживання їжі. 2. Сервірування столу. 3. Поведінка на корпоративних святах. 4. Етикет дарування подарунків співробітникам своєї фірми. Етикет дарування подарунків представникам інших фірм. Подарунки іноземним партнерам	6
15	Тема 8. Функції секретаря-референта з документаційного забезпечення управлінської діяльності. Робота секретаря-референта з конфіденційною інформацією: 1. Нормативно-методичне підґрунтя роботи секретаря з організації документаційного забезпечення управління. 2. Нормативно-методичне підґрунтя роботи секретаря з конфіденційною інформацією	4
16	Тема 9. Робота секретаря-референта із запитами на інформацію та усними і письмовими зверненнями громадян: 1. Нормативно-методичне підґрунтя роботи секретаря із запитами на інформацію та зверненнями громадян	4
17	Індивідуальне завдання (контрольна робота (РК), передбачена в навчальному плані, що виконується під час самостійної роботи)	10
	Разом	86

7. Індивідуальні завдання

Контрольна робота (РК), передбачена в навчальному плані, що виконується під час самостійної роботи студента, з теми «Правові основи діяльності секретаря-референта».

8. Методи навчання

Використовуються такі методи навчання: словесні (пояснення, розповідь, бесіда, навчальна дискусія та ін.); наочні (ілюстрування, демонстрування, самостійне спостереження) та практичні (практичні роботи).

9. Методи контролю

Передбачено такі методи контролю:

1. Поточний контроль під час проведення практичних занять (опитування, перевірка виконаних завдань).
2. Тестовий контроль (дві модульні контрольні роботи).
3. Контрольна робота (РК) за навчальним планом.
4. Підсумковий контроль (іспит).

10. Критерії оцінювання та розподіл балів, які отримують студенти

10.1. Розподіл балів, які отримують студенти (кількісні критерії оцінювання)

Складові навчальної роботи	Бали за одне заняття (завдання)	Кількість занять (завдань)	Сумарна кількість балів
Змістовий модуль 1			
Виконання і захист практичних робіт	0...5	5	0...25
Модульний контроль	0...20	1	0...20
Змістовий модуль 2			
Виконання і захист практичних робіт	0...5	5	0...25
Модульний контроль	0...20	1	0...20
Виконання і захист РК	0...10	1	0...10
Усього за семестр			0...100

Семестровий контроль (іспит) проводиться у разі відмови студента від балів поточного тестування й за наявності допуску до іспиту. Під час складання семестрового іспиту студент має можливість отримати максимум 100 балів.

Білет для іспиту складається з двох теоретичних і одного практичного питання. Максимальна кількість балів за кожне питання: перше питання – 20 балів, друге питання – 20 балів, третє питання – 60 балів (сума – 100 балів).

10.2. Якісні критерії оцінювання

Необхідний обсяг знань для одержання позитивної оцінки:

- базові поняття курсу (основні поняття теорії й практики референтської діяльності, а саме з реферування, редагування, спічрайтерства);
- законодавчу та нормативно-методичну базу діяльності секретаря-референта;
- принципи планування секретарської діяльності та діяльності керівника;
- принципи організації прийому відвідувачів, нарад, ділових поїздок керівника та інших заходів;
- правила ведення ділових бесід і телефонних переговорів;
- основи професійної секретарської етики, мовленнєвої комунікації, ділового протоколу й етикету.

Необхідний обсяг вмінь для одержання позитивної оцінки:

виконувати основні види робіт у сфері документаційного, інформаційного забезпечення та бездокументного обслуговування управлінської діяльності, що пов'язані з посадою секретаря-референта, а саме:

- шукати, зберігати, систематизувати, опрацьовувати інформацію, необхідну для керівника;
- організовувати прийом відвідувачів, наради, ділові поїздки керівника, ділові зустрічі та інші заходи;
- вести ділові бесіди й телефонні переговори;
- налагоджувати ділові відносини з окремими категоріями персоналу;

- планувати роботу секретаря-референта, планувати й раціонально організовувати роботу керівника;
- раціонально організовувати робоче місце секретаря-референта й робоче місце керівника.

10.3. Критерії оцінювання роботи студента протягом семестру

Задовільно (60–74). Мати мінімальний рівень знань та вмінь. Здати всі практичні завдання та індивідуальне завдання (РК). Знати й відтворювати значну частину теоретичного матеріалу. Уміти більш-менш правильно та відносно самостійно редагувати, реферувати текст, скласти текст доповіді; з допомогою викладача виправляти помилки, серед яких значна кількість суттєвих.

Добре (75–89). Мати достатній рівень знань та вмінь. В обумовлений термін здати всі практичні завдання та індивідуальне завдання (РК). На достатньому рівні знати теоретичний матеріал та вміти загалом самостійно його застосовувати. Уміти правильно й самостійно редагувати, реферувати текст, скласти текст доповіді, з допомогою викладача або самостійно виправляти помилки, більшість яких несуттєві.

Відмінно (90–100). В обумовлений термін здати всі практичні завдання та індивідуальне завдання (РК). Досконально знати теоретичний матеріал та вміти самостійно його застосовувати. Уміти правильно й самостійно редагувати, реферувати текст, скласти текст доповіді, самостійно виправляти несуттєві помилки та окремі неточності.

Шкала оцінювання: бальна і традиційна

Сума балів	Оцінка за традиційною шкалою	
	Іспит, диференційований залік	Залік
90–100	Відмінно	Зараховано
75–89	Добре	
60–74	Задовільно	
0–59	Незадовільно	Не зараховано

11. Методичне забезпечення

Навчальні й навчально-методичні посібники, видані в університеті:

1. Документно-інформаційне забезпечення сучасної професійної комунікації : навч. посіб. / А. Є. Прилуцька, О. О. Карпенко, Н. І. Парафійник, О. В. Медведь ; М-во освіти і науки України, Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського "Харк. авіац. ін-т". – Харків : Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського "Харк. авіац. ін-т", 2017. – 463 с.

2. Робоча програма обов'язкової навчальної дисципліни "Теорія і практика референтської діяльності" для бакалаврів / розроб. О. В. Коновченко ; Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського "Харк. авіац. ін-т". – Харків, 2019. – 18 с. – http://library.khai.edu/library/fulltexts/doc/Teoriya_I_Praktika_Referentskoyi_Diyalnosti_Programa.pdf

3. Навчально-методичне забезпечення дисципліни "Теорія і практика референтської діяльності" для бакалаврів / розроб. О. В. Коновченко ; Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського "Харків. авіац. ін-т". – Харків, 2019. – 393 с. – http://library.khai.edu/library/fulltexts/doc/Teo_Praktika_Ireferentskoy.pdf

12. Рекомендована література

Базова

1. Варенко В. М. Референтна справа [Електронний ресурс] : навч. посіб. / В. М. Варенко, О. В. Горбунова. — Київ : Центр учбової літератури, 2016. — 196 с. — Режим доступу: <http://culonline.com.ua/Books/Referentna%20sprava%20Varenko.pdf>, https://pidru4niki.com/86996/dokumentoznavstvo/referentna_sprava

Допоміжна

1. Документно-інформаційне забезпечення сучасної професійної комунікації : навч. посіб. / А. Є. Прилуцька, О. О. Карпенко, Н. І. Парафійник, О. В. Медведь ; М-во освіти і науки України, Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського "Харк. авіац. ін-т". – Харків : Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського "Харк. авіац. ін-т", 2017. – 463 с.

2. Коновченко О. В. Еволюція професії секретаря: закордонний досвід / О. В. Коновченко // Людина, культура, техніка в новому тисячолітті : зб. тез наук. доп. XXI Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Харків, 23 квітня 2020 року, Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського «Харк. авіац. ін-т»). – Харків : Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського «ХАІ», 2020. – С. 14–19.

3. Мірошніченко Д.А. Діловий етикет [Електронний ресурс] : навч. посіб. для сам. вивч. дисц. / Д.А. Мірошніченко, А. М. Зленко. – Бориспіль : Ризографіка, 2019. – 216 с. — Режим доступу: <http://ephshair.phdpu.edu.ua/bitstream/handle/8989898989/4284/%D0%9C%D1%96%D1%80%D0%BE%D1%88%D0%BD%D1%96%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%94.%D0%90.%2C%20%D0%97%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%90.%D0%9C.%20%D0%94%D1%96%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%B9%20%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B5%D1%82.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

4. Палеха І. Загальне діловодство: теорія та практика керування документацією із загальних питань : навч. посіб. – Вид. 4-те (випр. і доп.). – Київ : Ліра-К, 2017. – 624 с. – https://pidru4niki.com/1584072060524/dokumentoznavstvo/zagalne_dilovodstvo_

5. Польова Л.В. Корпоративна культура. Діловий етикет і протокол [Електронний ресурс] : навч.-метод. посіб. / Л.В. Польова. – Івано-Франківськ : Фоліант, 2016. – 201 с. — Режим доступу: <http://lib.pnu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/3645/1/%D0%9A%D0%9E%D0%A0%D0%9F%D0%9E%D0%A0%D0%90%D0%A2%D0%98%D0%92%D0%9D%D0%90%20%D0%9A%D0%A3%D0%9B%D0%AC%D0%A2%D0%A3%D0%A0%D0%90.%20%D0%94%D1%96%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%B9%20%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B5%D1%82.pdf>

6. Нормативно-правова база:

ДСТУ 4163–2003. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0055609-03#Text>.

ДСТУ ГОСТ 7.9:2009 (ИСО 214-76). Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Реферат и аннотация. Общие требования. (ГОСТ 7.9-95 (ИСО 214-76), IDT) [Електронний ресурс] — Режим доступу: http://vestnik.mrsu.ru/content/files/GOST_7.9-95.pdf.

Закон України «Про доступ до публічної інформації» [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>

Закон України «Про звернення громадян» [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80>

Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF>

Правила організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15>

Регламент організації взаємодії органів виконавчої влади в електронній формі [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#n1251>

Типова інструкція про порядок ведення обліку, зберігання, використання і знищення документів та інших матеріальних носіїв інформації, що містять службову інформацію [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/736-2016-%D0%BF>

Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#n593>

Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#n18>

13. Інформаційні ресурси

1. Теорія і практика референтської діяльності [Електронний ресурс]: дистанц. курс. — Режим доступу: <https://mentor.khai.edu/course/view.php?id=1729>

2. Діловодство та документообіг [Електронний ресурс]: журнал. — Режим доступу: https://journals.ua/prof/dlovodstvo_ta_dokumentooobg/19163-01-17.html

3. Секретар-референт [Електронний ресурс]: журнал. — Режим доступу: <https://journals.ua/prof/sekretar-referent/10771-12-14.html>

4. Секретарь-референт [Електронний ресурс]: журнал. — 2011–2016. — Режим доступу: Режим доступу до ресурсу: <http://www.profiz.ru/sr/>